

Vergaderjaar 2023–2024

29 023

Voorzienings- en leveringszekerheid energie

27 879

Versterking van de positie van de consument

Nr. 450

BRIEF VAN DE MINISTER VOOR KLIMAAT EN ENERGIE

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 10 oktober 2023

Uw Kamer heeft mij verzocht om een schriftelijke toelichting te geven over de wijze waarop de motie van de leden Bontenbal (CDA) en Kröger (GroenLinks) uitgevoerd wordt.¹ Ik heb mijn sympathie ten aanzien van de motie uitgesproken, maar heb daarbij ook aangegeven dat ik de motie ontijdig vind. Het huidige Europeesrechtelijke kader laat het op dit moment niet toe om verkoop van energiecontracten aan de deur en via de telefoon te verbieden. Dit maakt deze motie juridisch lastig uitvoerbaar. Gelet op de motie zal de Minister van Economische Zaken en Klimaat (EZK) zich er in Europa voor inzetten om deze verkoopmethoden in de toekomst wel te kunnen verbieden. Daarnaast is de Minister van EZK reeds bezig met aanvullende regulering bij verkoop aan de deur. Deze brief stuur ik u daarom mede namens de Minister van EZK.

Hieronder ga ik allereerst in op de huidige omstandigheden in de energiemarkt ten aanzien van verkoop aan de deur en via de telefoon. Vervolgens zal ik de geldende Europese en nationale regels toelichten waarbinnen verkoop aan de deur en via de telefoon plaats zou moeten plaatsvinden. Daarna zet ik uiteen welke voorgenomen maatregelen er zijn. Ik sluit af met een conclusie ten aanzien van het verzoek van de motie.

De huidige omstandigheden in de energiemarkt ten aanzien van verkoop aan de deur en via de telefoon

Het is goed dat de consument inmiddels weer meer keuze heeft tussen verschillende typen energiecontracten, waaronder ook vaste

¹ Kamerstuk 29 023, nr. 439.

contracten.²Tegelijkertijd signaleert de ACM dat het aantal meldingen van agressieve en misleidende werving toeneemt.^{3, 4}

Bestaande Europese en nationale regels

Lidstaten mogen op grond van Europese regelgeving extra maatregelen nemen tegen oneerlijke handelspraktijken bij verkoop buiten verkoopruimten (zoals aan de deur, op straat en tijdens een verkoopreisje) en via de telefoon, maar dit mag niet leiden tot een algeheel of sectoraal verbod op deze verkoopmethoden.⁵

Nederland beschermt consumenten wettelijk op verschillende aspecten bij verkoop aan de deur en via de telefoon, zoals met een bedenktijd van veertien dagen, een vernietigingsmogelijkheid bij oneerlijke handelspraktijken en het *opt-in* regime bij telemarketing. Gemeenten hebben daarnaast verschillende mogelijkheden om op lokaal niveau met maatwerkoplossingen overlast door energieverkopers te beperken, bijvoorbeeld door een vergunningstelsel of een verbod op verkoop aan de deur of op straat op bepaalde plekken of tijden. De meeste gemeenten hebben aanvullende regels gesteld.⁶

Ook is in zelfregulering aandacht voor werving van klanten via verkoop aan de deur en via de telefoon, zoals via de Code Fieldmarketing⁷, de Code voor Telemarketing⁸ en de Gedragscode Consument en Energieleverancier⁹. Zo heeft de sector bijvoorbeeld afgesproken dat consumenten die geen prijs stellen op verkoop aan de deur dit kunnen aangeven via een sticker op de deur. Verkopers moeten dergelijke stickers en andere ondubbelzinnige mededelingen respecteren.

Voorgenomen maatregelen

Bij verkoop buiten verkoopruimte en via de telefoon worden consumenten meestal overvallen met een aanbod.¹⁰ Het is wenselijk dat consumenten de tijd hebben om een weloverwogen keuze te kunnen maken, net zoals in de winkel of online, bijvoorbeeld door verschillende producten of diensten te vergelijken. Bij telemarketing geldt al dat consumenten alleen aan een langer lopende overeenkomst, zoals energie, zijn gebonden als zij na het

² Na invoering van de nieuwe opzegregels, die op 1 juni 2023 zijn ingegaan, blijkt uit de Monitor Consumentenmarkt Energie op 5 juni al dat het aantal vaste contracten met een looptijd van 1 jaar of langer met ruim 50% is gestegen, zie: <https://www.acm.nl/nl/publicaties/nieuwe-regels-acm-stimuleren-aanbod-vaste-contracten-weer-ruime-keuze-voor-consument>.

³ <https://www.telegraaf.nl/financieel/1965018453/waakhond-acm-consumenten-vaak-misleid-bij-nieuw-energiecontract>.

⁴ Uit eerder onderzoek van de ACM (2022), uitgevoerd door onderzoeksinstituut Centerdata, bleek dat consumenten met name verkopers aan de deur krijgen die energiecontracten willen verkopen. Maar liefst 45% van de respondenten ervaart het contact met een verkoper aan de deur als (zeer) negatief. Ook geeft het overgrote deel van de respondenten aan dat zij verkoop aan de deur niet nuttig, onprettig, onbetrouwbaar en moeilijk vinden. Een groot deel (83%) van de respondenten geeft bovendien aan dat zij het liefst willen dat verkoop aan de deur wordt verboden. In 2022 is 7% van de consumenten direct overstapt via een verkoper aan de deur van energiecontracten. <https://www.acm.nl/nl/publicaties/onderzoek-publiekspercepties-over-colportage>.

⁵ Richtlijn (EU) 2019/2161 van het Europees parlement en de Raad tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en Richtlijnen 98/6/EG, 2005/29/EG en 2011/83/EU van het Europees parlement en de Raad wat betreft betere handhaving en modernisering van de regels voor consumentenbescherming in de Unie (PbEU L 328), overweging 55.

⁶ Zie ook Kamerstuk 27 879, nr. 75.

⁷ <https://www.reclamecode.nl/nrc/code-voor-fieldmarketing-cfm>

⁸ <https://www.reclamecode.nl/nrc/code-voor-telemarketing-ctm>

⁹ <https://www.energie-nederland.nl/wp-content/uploads/2023/06/Gedragscode-Consument-en-Energieleverancier-2020-def.pdf>.

¹⁰ Zie ook <https://www.acm.nl/nl/publicaties/onderzoek-publiekspercepties-over-colportage>.

gesprek expliciet schriftelijk instemmen. Dit is het zogeheten schriftelijkheidsvereiste. Daarom wil de Minister van Economische Zaken en Klimaat vergelijkbare regels invoeren voor de totstandkoming van contracten die worden aangeboden buiten de verkoopruimte, zoals bij verkoop aan de deur. Deze inzet is voor het zomerreces omschreven in de Nederlandse Consumentenagenda 2023.¹¹

Daarnaast heeft Energie-Nederland een aanvullende «Kwaliteitsstandaard voor advies over aanbod energiecontract aan consumenten» opgesteld en in concept vastgesteld. Het doel van deze concept kwaliteitsstandaard is om de Gedragscode Consument en Energieleverancier van Energie-Nederland toe te lichten, controleerbaarder te maken en concrete handvatten te bieden over het zaken doen met intermediairs. Deze nieuwe vorm van afspraken over de wijze waarop de leveranciers omgaan met werving treedt op 1 januari 2024 in werking voor de ondertekenaars. Bovendien wordt de code voor telemarketing momenteel herzien en aangescherpt door brancheorganisatie DDMA.

Conclusie en uitvoering motie

Consumenten ervaren druk bij verkoop van energiecontracten aan de deur en aan de telefoon en hebben hier al langere tijd veel klachten over. Dit geeft aanleiding tot extra maatregelen naast de algemene consumentenrechten, zoals een aangescherpt schriftelijkheidsvereiste en het ingevoerde *opt-in* systeem bij telemarketing. Tegelijkertijd verwacht ik van de sector dat zij het maximale doet om de onvrede onder consumenten zo veel mogelijk terug te dringen door zich aan ambitieuze en effectieve zelfregulering te verbinden.

De komst van de nieuwe Kwaliteitsstandaard vanuit de energiesector zie ik als een positieve stap, maar de toegevoegde waarde voor de consument zal wel in de praktijk moeten blijken. Dit staat of valt met zowel de inhoud van de Kwaliteitsstandaard, als de naleving ervan en de controle hierop.

Zoals aangegeven is een verbod op verkoop door middel van colportage en telemarketing op dit moment Europeesrechtelijk niet mogelijk. Gelet op de aangenomen motie, gaat de Minister van Economische Zaken en Klimaat zich er in de EU voor inzetten om als lidstaat de mogelijkheid te krijgen om voor een nationaal verbod te kiezen. Dit vormt daarmee onderdeel van de inzet van Nederland richting een nieuwe Europese Commissie in 2024. Als dit wordt aangepast in Europese regelgeving kan een toekomstig kabinet afwegen of een dergelijk verbod in Nederland wordt ingevoerd (al dan niet voor bepaalde sectoren, zoals energie).

De Minister voor Klimaat en Energie,
R.A.A. Jetten

¹¹ Kamerstuk 27 879, nr. 90.