

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

3338

Vragen van het lid **Spies** (CDA) aan de minister en de staatssecretaris van Economische Zaken over *het niet naleven van een gedragscode door energieleveranciers*. (Ingezonden 5 juni 2009)

1

Kent u het bericht «Energieleveranciers leven gedragscode niet na»¹, dat gebaseerd is op een inventarisatie van klachten over telefonische verkoop, waaruit blijkt dat consumenten zich door callcenter-medewerkers onder druk gezet voelen om direct een overeenkomst te sluiten en dat het niet mogelijk is om eerst informatie te ontvangen?

2

Bent u bereid contact op te nemen met de Consumentenbond over de klachten? Heeft u, of één van de toezichthouders zoals de Consumentenautoriteit of de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa), aanwijzingen dat de gedragscode Consumenten en Energieleverancier niet nageleefd wordt?

3

Wat vindt u van het feit dat een deel van de energiebedrijven weer in het nieuws komt met agressieve verkoopmethoden?

4

Wat vindt u ervan dat de Nederlandse Energie Maatschappij, waarover het

programma Kassa eerder vaststelde dat er met «sluwe trucs en halve waarheden» klanten geworven werden, opnieuw in de fout gaat?

5

Deelt u de mening dat deze herhaalde overtredingen voldoende reden zijn voor een onderzoek door de Consumentenautoriteit? Bent u bereid de toezichthouder, als het onderzoek daar aanleiding toe geeft, opdracht te geven om handhavend op te treden tegen de bedrijven die de gedragscode niet naleven?²

Toelichting

Deze vragen dienen ter aanvulling op eerdere vragen ter zake van de leden Gesthuizen en Jansen (beiden SP), ingezonden 3 juni 2009 (vraagnummer 2009Z10334).

¹ www.consumentenbond.nl, 2 juni 2009.

² Niet naleving van een gedragscode is op grond van art. 193g sub a BW een oneerlijke handelspraktijk.

Antwoord

Antwoord van minister **Van der Hoeven** (Economische Zaken), mede namens de staatssecretaris van Economische Zaken (ontvangen 24 juli 2009) Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2008–2009, nr. 3082

1

Ja.

2

Ik zal hierover met de Consumentenbond en met

EnergieNed contact opnemen. EnergieNed beheert als brancheorganisatie de Gedragscode Consumenten en Energieleverancier (hierna: Gedragscode). EnergieNed heeft samen met de aangesloten organisaties een evaluatie van de Gedragscode uitgevoerd. De resultaten van deze evaluatie worden gebruikt om de Gedragscode te herzien. Ten aanzien van de naleving zijn aanscherpingen doorgevoerd. Deze herziene versie van de Gedragscode wordt de komende periode ter consultatie voorgelegd aan de relevante belanghebbenden, waaronder de Consumentenbond. EnergieNed verwacht dat de herziene Gedragscode in het najaar vastgesteld kan worden. De Consumentenautoriteit heeft signalen ontvangen dat gedragscodes niet altijd nageleefd worden. Deze signalen hebben de aandacht van de Consumentenautoriteit.

3

Ik vind dit bijzonder vervelend. Voor een goed functionerende markt is het van belang dat consumenten durven over te stappen naar een andere leverancier. Deze berichten dragen helaas niet bij aan een positieve beeldvorming. Energiebedrijven moeten zich houden aan wet- en regelgeving en het is essentieel dat zij zich ook aan afspraken houden zoals die zijn vastgelegd in de

Gedragcode. Indien energiebedrijven zich niet houden aan de Gedragcode, moeten zij worden aangesproken door de sector. Wanneer het de overtreding van wetgeving betreft gebeurt dit door daartoe bevoegde instanties zoals de NMa, de Consumentenautoriteit of de OPTA.

4

Zoals in het antwoord op vraag 3 is aangegeven, dienen energiebedrijven zich te houden aan wet- en regelgeving en kunnen zij bij overtreding van wetten of regelgeving door de eigen branche of door de bevoegde publieke toezichthouders worden aangesproken. Er loopt zoals in verschillende dagbladen inmiddels is gemeld (en door de Nederlandse Energie Maatschappij zelf is bevestigd) een onderzoek van de Consumentenautoriteit en OPTA naar de Nederlandse Energie Maatschappij.

Het betreft een onderzoek naar de naleving van de Wet handhaving consumentenbescherming waar het gaat om regels omtrent telemarketing en de Telecomwet. Het onderzoek zal moeten uitwijzen of er sprake is van een overtreding van genoemde wetgeving.

5

Zoals hiervoor aangegeven loopt inmiddels een onderzoek naar de Nederlandse Energie Maatschappij. Over al dan niet lopende onderzoeken naar individuele bedrijven worden in beginsel overigens geen mededelingen gedaan. Het onderzoek dat nu loopt naar de Nederlandse Energie Maatschappij kon alleen worden genoemd omdat dit onderzoek al in de openbaarheid is gekomen en door het bedrijf zelf is bevestigd.