

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

### 2494

Vragen van de leden **Jasper van Dijk** en **Hijink** (SP) aan de Minister van Economische Zaken over *het zwakke optreden van de Autoriteit Consument en Markt (ACM)* (ingezonden 20 juli 2017).

Antwoord van Minister **Kamp** (Economische Zaken) (ontvangen 21 augustus 2017).

#### Vraag 1

Hebt u kennisgenomen van de uitzending van Groeten van Max waaruit blijkt dat de Autoriteit Consument en Markt (ACM) zelden optreedt tegen misleiding en oplichting door bedrijven?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja, ik heb kennisgenomen van de uitzending.

#### Vraag 2, 3

Erkent u dat Omroep MAX regelmatig misstanden rapporteert aan de ACM, maar dat deze «waakhond» nauwelijks ingrijpt, waardoor bedrijven weinig urgentie voelen om hun werkwijze aan te passen?<sup>2</sup>

Hoe verklaart u dat de ACM niet of nauwelijks ingrijpt op basis van deze uitzendingen, laat staan boetes uitdeelt? Heeft dit te maken met een gebrekkige capaciteit of worden serieuze misstanden bewust niet opgepakt?

#### Antwoord 2, 3

Omroep MAX en andere particuliere organisaties die beogen de rechten van consumenten te beschermen, leveren een belangrijke bijdrage aan het signaleren van misstanden en het weerbaar maken van consumenten. De ACM heeft regelmatig contact met onder meer de media en de redactie van diverse televisieprogramma's. Het is aan de ACM om haar eigen afweging te maken of en hoe zij ingrijpt. De ACM is bevoegd om in te grijpen bij collectieve consumentenproblemen en prioriteert haar activiteiten aan de hand van enkele vaste criteria, te weten schade, maatschappelijk belang en doelmatig- en doeltreffendheid. Overigens hebben ondoorzichtige reisprijzen

<sup>1</sup> Groeten van Max, 17 juli 2017 <https://www.omroepmax.nl/groeten-van-max/uitzending/tv/groeten-van-max-maandag-17-juli-2017/>

<sup>2</sup> Zie bijvoorbeeld uitzending over hotel piccolo/premium kiosk op 3 juli jl. Wetgeving schriftelijkheidsvereiste bestaat sinds 2014, dus ACM had vanaf 2014 kunnen aanpakken. <https://www.maxvandaag.nl/sessies/themas/reizen-verkeer/premiumkiosk/>

en agressieve «colportage»-praktijken waar Omroep MAX op wijst, de nadrukkelijke aandacht van de ACM. De ACM treedt dan ook regelmatig handhavend hiertegen op, niet alleen met waarschuwingen en toezeggingsbesluiten (waarmee toezeggingen tot gedragsverbetering van de ondernemer worden geaccepteerd), maar ook met boetes.<sup>3</sup>

#### Vraag 4

Deelt u de mening dat de ACM nalatig is geweest inzake de kwestie «1 2 Butterfly», omdat die na herhaalde verzoeken van Omroep MAX geen gevolg heeft gegeven aan het handhavingsverzoek?

#### Antwoord 4

De verzending van het handhavingsverzoek aan de Duitse Autoriteit is niet goed gegaan. Dit heeft de ACM ook aan omroep MAX verteld voorafgaand aan de uitzending van 17 juli jl. Na de ontdekking heeft de ACM het handhavingsverzoek meteen naar de Duitse Autoriteit gestuurd.

#### Vraag 5

Hoe kan het dat een malafide incassobureau al vier jaar in opspraak is, maar nog steeds niet is aangepakt door de ACM?<sup>4</sup>

#### Antwoord 5

Over mogelijke onderzoeken betreffende een specifiek bedrijf kan ik geen mededeling doen. In het algemeen valt te zeggen dat de ACM de incasso-branche scherp op het netvlies heeft, getuige ook de specifieke voorlichtingscampagne die zij op 11 november 2016 is gestart om consumenten weerbaar te maken tegen oneerlijke praktijken in de incassobranche.

#### Vraag 6

Is het nog steeds beleid dat de ACM liever een «wenkbrauwgesprek» voert dan een boete uitdeelt? Begrijpt u dat dit weinig indruk maakt op malafide bedrijven?<sup>5</sup>

#### Antwoord 6

Het is nooit beleid geweest dat de ACM liever een «wenkbrauwgesprek» (ook wel normoverdragend gesprek) voert dan een boete uitdeelt. Een dergelijk gesprek is een van de instrumenten die de ACM tot haar beschikking heeft, naast bijvoorbeeld het uitdelen van een boete, het opleggen van een last onder dwangsom of het uitbrengen van een formele waarschuwing. In een normoverdragend gesprek krijgt een bedrijf de boodschap om de handelspraktijk in overeenstemming te brengen met de wet. Dit instrument heeft zijn effect ook bewezen, vooral in situaties waar op korte termijn verdere consumentenschade voorkomen moet worden, het bedrijf niet eerder dezelfde fout heeft begaan en goed meewerkt. Welk instrument de ACM toepast, is afhankelijk van de concrete omstandigheden van het geval en de wijze waarop het consumentenprobleem zo effectief en efficiënt mogelijk is op te lossen. De suggestie dat de ACM geen tanden heeft omdat hij nooit boetes zou uitdelen, is niet juist. Uit het laatste jaarverslag van de ACM blijkt dat de ACM op het terrein van consumentenbescherming de nodige boetes uitdeelt.<sup>6</sup> Om de afschrikwekkende werking van het toezicht van de ACM te verhogen zijn de boetemaxima in 2016 verhoogd.

<sup>3</sup> Enkele voorbeelden:

- <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/16546/D-reizen-en-CheapTicketsnl-voortaan-duidelijk-over-reisprijzen/>
- <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/16035/ACM-beboet-Corendon-voor-onjuiste-reisprijzen/>
- <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/13388/ACM-beboet-KLM-voor-onjuiste-vermelding-ticketprijzen/>
- <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/17084/Direct-PC-past-verkooppraktijk-aan/>

<sup>4</sup> Meldpunt!, 31 januari 2017 <https://www.omroepmax.nl/meldpunt/uitzending/tv/meldpunt-dinsdag-31-januari-2017/> en zie ook de uitzending van Radar, 8 mei 2017

<sup>5</sup> NRC, 11 april 2015

<sup>6</sup> <https://jaarverslag.acm.nl/jaarverslag-2016/sancties>

Vraag 7, 8

Bent u bereid om voorstellen te doen waardoor de ACM werkelijk een «waakhond» met tanden gaat worden?

Als de ACM zijn werkwijze niet verandert, bent u dan bereid om de oprichting van een aparte consumentenautoriteit te onderzoeken, een organisatie die daadkrachtig optreedt tegen bedrijven die consumenten misleiden en/of oplichten?

Antwoord 7, 8

Ik ben niet voornemens met nadere voorstellen te komen ten aanzien van de werkwijze of instrumenten van de ACM, noch ten aanzien van de oprichting van een aparte consumentenautoriteit. De ACM beschikt over voldoende instrumenten om haar taken op doeltreffende en effectieve wijze uit te voeren. Dit blijkt ook uit de evaluatie van de ACM uit 2015, waarover ik uw Kamer heb geïnformeerd op 18 december 2015.<sup>7</sup> In de evaluatie is ook geconstateerd dat de fusie van de Nederlandse Mededingingsautoriteit (de NMa), de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (de OPTA) en de Consumentenautoriteit (de CA) er toe heeft bijgedragen dat de doeltreffendheid van de ACM is verbeterd. Ik heb geen aanleiding daar nu aan te twifelen.

---

<sup>7</sup> Kamerstuk 25 268, nr. 132