

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

662

Vragen van het lid **Moorlag** (PvdA) aan de Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat over *het onder druk zetten van consumenten bij de aanschaf van keukens zonder bedenktijd* (ingezonden 22 november 2017).

Antwoord van Staatssecretaris **Keijzer** (Economische Zaken en Klimaat) (ontvangen 12 december 2017).

Vraag 1 en 5

Wat is uw reactie op de uitkomst de enquête van de Consumentenbond dat 37% van de ondervraagden onder druk van een verkoper een keuken aanschaf?¹

Kunt u toelichten hoe de Wet oneerlijke handelspraktijken ten aanzien van agressieve verkoopmethodes zich verhoudt tot de genoemde praktijken in de keukenbranche? Kunt u daarbij ingaan op de rol die de Autoriteit Consument en Markt in dit licht kan spelen?

Antwoord 1 en 5

Bedrijven dienen zich te houden aan de bestaande wet- en regelgeving bij de verkoop van producten. Bij verkoop aan consumenten gelden de regels van het consumentenrecht uit, onder andere, boek 6 van het Burgerlijk Wetboek (BW) waarin ook regels betreffende oneerlijke handelspraktijken zijn opgenomen. Artikel 193a e.v. van boek 6 BW stelt dat oneerlijke handelspraktijken, waarbij de verkoper de consument feitelijk onjuiste informatie verstrekt waardoor de consument een besluit over een overeenkomst neemt dat hij anders niet had genomen, niet zijn toegestaan. Ook agressieve handelspraktijken zijn op grond van deze regels niet toegestaan. De Autoriteit Consument en Markt (ACM) kan verkoopmethoden toetsen aan de regels met betrekking tot oneerlijke handelspraktijken en indien zij dit noodzakelijk acht hierop handhaven. De ACM maakt hierin op basis van haar prioriteringsbeleid eigen keuzes. Het is aan de ACM en uiteindelijk aan de rechter om te bepalen of de regels zijn overtreden.

Vraag 2

Deelt u de wens van de Consumentenbond om een bedenktijd als een afkoelperiode in te stellen bij de aanschaf van keukens? Zo nee, waarom niet?

¹ <https://www.consumentenbond.nl/nieuws/2017/afkoelingsperiode-nodig-in-agressieve-keukenbranche>

Antwoord 2

Nee, die deel ik niet. Het huidige wettelijk kader biedt al bescherming aan consumenten. Wanneer sprake is van oneerlijke handelspraktijken, biedt dat kader, zoals geschetst in het antwoord op vraag 1 en 5, voldoende mogelijkheden voor de consument om van de koop af te zien door de overeenkomst te vernietigen en geleden schade op de verkoper te verhalen.

Ik vind het belangrijk dat de sector zelf haar verantwoordelijkheid neemt om misleidende en agressieve praktijken tegen te gaan. Ik zie op dit moment geen aanleiding om een wettelijke bedenktijd in te voeren binnen de keukenbranche.

Vraag 3

Bent u bereid met de keukenbranche in gesprek te gaan over de mogelijkheden om de door consumenten ervaren agressieve verkoopmethoden te verminderen en over het in de algemene voorwaarden opnemen van een afkoelingsperiode? Zo ja, op welke termijn en wilt u de Kamer van de uitkomsten op de hoogte stellen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord 3

De verantwoordelijkheid ligt wat mij betreft bij de sector om eventuele oneerlijke handelspraktijken een halt toe te roepen. Mijns inziens heeft de sector ook zelf een belang bij het actief bestrijden van eventuele oneerlijke handelspraktijken.

De consument wordt wettelijk beschermd tegen oneerlijke handelspraktijken zoals reeds uiteengezet in het antwoord op vraag 1 en 5. De ACM houdt toezicht op deze regels. Daarnaast kunnen consumenten, indien zij hun producten aanschaffen bij een ondernemer die aangesloten is bij de Centrale Branchevereniging Wonen (CBW), hun klachten laten behandelen door de Geschillencommissie Wonen onder de vlag van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC).

Vraag 4

Welke rol dicht u de overheid toe bij het voorlichten van consumenten wanneer bedrijven, zoals uit de enquête blijkt, de grenzen opzoeken bij het verschaffen van waarheidsgetrouwe informatie met betrekking tot (tijdelijke) kortingen?

Antwoord 4

Het is belangrijk dat consumenten op de hoogte zijn van hun rechten bij de aanschaf van producten, in dit geval keukens. De overheid heeft hier ook een rol in. Via ConsuWijzer kunnen consumenten uitgebreide informatie vinden over de aankoop van producten en de rechten die zij hierbij hebben. ConsuWijzer geeft bovendien specifieke informatie over kortingsacties (<https://www.consuwijzer.nl/thema/onzinacties-wees-kritisch-en-voorkom-teleurstelling>).