

Vergaderjaar 2020–2021

35 421

Wijziging van de Telecommunicatiewet in verband met het invoeren van een opt-in-systeem voor het overbrengen van ongevraagde communicatie voor commerciële, ideële of charitatieve doeleinden aan natuurlijke personen

Nr. 17

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN ECONOMISCHE ZAKEN EN KLIMAAT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 29 juni 2021

Op 20 januari 2021 heeft uw Kamer de motie van het lid Futselaar (Kamerstuk 35 421, nr. 16) aangenomen (Handelingen II 2020/21, nr. 48, item 18). Deze motie is ingediend tijdens het debat (Handelingen II 2020/21, nr. 46, item 4) inzake de wijziging van de Telecommunicatiewet in verband met het invoeren van een opt-in-systeem voor het overbrengen van ongevraagde communicatie voor commerciële, ideële of charitatieve doeleinden aan natuurlijke personen (Kamerstuk 35 421).

In deze brief geef ik, mede namens de Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat – Klimaat en Energie, uitvoering aan de motie. De motie stelt dat consumenten door energieaanbieders verleid worden een contract aan te gaan zonder dat hun huidige contract ontbonden wordt zodat dit ertoe kan leiden dat consumenten ongewild langdurig dubbele verplichtingen aangaan die voor financiële problemen kunnen zorgen. In lijn met deze motie vind ik het onacceptabel als consumenten door misleidende wervingspraktijken worden verleid om dubbele verplichtingen aan te gaan. De motie verzoekt de regering, desnoods in overleg met de sector, te komen tot garanties dat deze situatie zich niet meer kan voordoen.

In deze brief zal ik toelichten welke juridische en technische garanties de consument beschermen tegen deze situatie.

1. Vrijheid en extra bescherming

Consumenten zijn in principe vrij om met iedere energieleverancier naar keuze een contract aan te gaan. Ook mag een consument er voor kiezen om vóór het einde van het lopende contract, een contract aan te gaan met een andere energieleverancier.

De door de motie genoemde onduidelijke en misleidende voorlichting is op grond van de wet niet toegestaan. Een handelaar die gebruikmaakt van een oneerlijke handelspraktijk jegens een consument, pleegt een onrechtmatige daad en daarmee is de overeenkomst vernietigbaar (art. 6:193j lid 3 BW). In de wet is vastgelegd dat consumenten extra bescherming genieten bij overeenkomsten die op afstand of buiten de verkooppriimte tot stand zijn gekomen, zoals in het geval van colportage («verkoop aan de deur»). Consumenten kunnen in dergelijke gevallen zonder een opgave van reden de overeenkomst binnen veertien dagen ontbinden (art. 6:230o BW). Verder wordt de consument bij verkoop buiten de verkooppriimte op grond van de Reclamecode Fieldmarketing (hierna: RCF) extra beschermd (art. 9 lid 1). Misleiding en overtredingen van de RCF worden aangemerkt als oneerlijke handelspraktijken.

Indien een consument het vermoeden heeft dat een energieleverancier gebruik maakt van misleidende reclame of gebruik maakt van een oneerlijke handelspraktijk kan de consument bij de civiele rechter een procedure aanspannen. Ook kan de consument een melding doen bij de ACM ConsuWijzer (via www.consuwijzer.nl) van de Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM).

De ACM houdt toezicht op de naleving van deze regels en kan bij overtreding handhavend optreden jegens de overtreder als sprake is van schade aan collectieve belangen van consumenten (art. 1 en art. 8.8 Wet handhaving consumentenbescherming).

Tot slot bepaalt de Elektriciteitswet 1998 in art. 95m lid 1 dat de voorwaarden verbonden aan een leverings- of transportovereenkomst met een kleinverbruiker transparant, eerlijk en vooraf bekend dienen te zijn. De ACM houdt toezicht op de naleving van deze regels en kan handhavend optreden bij constatering van niet naleving van bovengenoemde regelgeving.

2. Opzegvergoeding

Indien de consument vroegtijdig en ná het verstrijken van de wettelijke bedenktijd van 14 dagen een contract voor bepaalde tijd opzegt met een energieleverancier en daarmee het contract ontbindt, kan door de betreffende energieleverancier een opzegvergoeding bij de consument in rekening worden gebracht (art. 95m, achtste lid, Elektriciteitswet 1998 en 52b, achtste lid, Gaswet). De ACM houdt toezicht op de naleving van deze regels over opzegvergoedingen. In het kader van dat toezicht heeft de ACM richtsnoeren (Richtsnoeren Redelijke Opzegvergoedingen Vergunninghouders) geformuleerd over de hoogte en voorwaarden van een dergelijke opzegvergoeding. Bijvoorbeeld bij een contract van één jaar is de opzegvergoeding maximaal € 50.-

3. (On)mogelijkheid meerdere energieleveranciers

Technisch gezien is het niet mogelijk om twee energieleveranciers op één aansluiting te laten contracteren in het zogenoemde Centraal Aansluitingen Register (hierna: CAR). Dit is bevestigd door zowel de beheerder van het CAR, Energie Data Services Nederland (EDSN) als branchevereniging Energie-Nederland (EN). Het bestaande energiecontract wordt te allen tijde ontbonden in het CAR zodra er een nieuw contract wordt gesloten.

Uit het hier bovengenoemde blijkt dat het technisch uitgesloten is dat meerdere energieleveranciers gelijktijdig energie leveren aan consumenten. Het is juridisch wel mogelijk dat een consument op aanbiedingen van meerdere energieleveranciers ingaat. Om in kaart te brengen of, en zo

ja hoeveel meldingen bekend zijn van de door het Kamerlid aangehaalde situatie, heb ik navraag gedaan bij de ACM. Conclusie is dat het niet vaak voorkomt dat de consument een contract sluit met meerdere energieleveranciers. Dit is uit het volgende gebleken.

4. De praktijk

In de praktijk kan het voorkomen dat een consument een lopend energiecontract heeft en in een korte periode achtereenvolgend meerdere malen telefonisch dan wel via verkoop aan de deur wordt benaderd door verschillende energieleveranciers, waarbij verschillende aanbiedingen aan een consument worden gedaan. Denk hierbij aan kortingen, maar ook aan welkomstcadeau-'s zoals een waardebon of elektronica. Indien een consument ingaat op het aanbod van meerdere energieleveranciers, en dus een energiecontract met hen sluit, ontstaan er vanaf dat moment dubbele financiële verplichtingen (voorschotbedragen) voor de consument.

Op grond van de Informatiecode elektriciteit en gas (hierna: Informatiecode) dient de nieuwe energieleverancier in het CAR een zogenoemd switchverzoek in te dienen. In dit verzoek wordt o.a. vermeld wanneer de overstap moet plaatsvinden. Op het moment dat er meerdere energieleveranciers kort na elkaar een dergelijk verzoek indienen, dient te worden beoordeeld welke energieleverancier voorrang heeft. De Informatiecode stelt regels voor wie de nieuwe energieleverancier wordt. Eerder heb ik geconstateerd dat het niet mogelijk is dat in het CAR twee energieleveranciers op één aansluiting contracteren. Daarbij verdient opmerking dat uit navraag bij de ACM is gebleken dat in, het geval waarbij de consument kort na elkaar meerdere energiecontracten sluit, het de praktijk slechts gaat om een handvol meldingen en het overstapproces in een overgroot deel van de gevallen wel goed gaat.

5. Niet dubbel betalen voor energie

Als EDSN het switchproces heeft voltooid en duidelijk is welke energieleverancier daadwerkelijk mag leveren en factureren, zullen teveel betaalde voorschotbedragen worden verrekend. Er zijn bij de ACM geen gevallen bekend dat dit niet gebeurt.

Een eventuele opzegvergoeding – indien de consument na het verstrijken van de wettelijke bedenktijd zijn overeenkomst opzegt – is de consument wel verschuldigd aan de energieleverancier die uiteindelijk niet mag en kan leveren. Zoals hierboven geschetst, zijn er regels voor deze opzegvergoeding en gaat het om een beperkt bedrag, bijvoorbeeld bij een contract van één jaar is de opzegvergoeding maximaal € 50. Ook dient de consument eventueel ontvangen welkomstcadeau-'s terug te geven aan de niet leverende energieleverancier.

Mochten er toch onverhoopt problemen ontstaan, dan kan de ACM handhavend optreden.

6. Gesprekken energiesector

Via berichtgeving uit de media heb ik kennisgenomen van ergernis bij consumenten en gebrekkige naleving van regels die consumenten beschermen bij verkoop buiten de verkooppriimte. Naar aanleiding hiervan heb ik in december 2019 een gesprek gevoerd met de bestuurders van energieleveranciers over misstanden bij deur-aan-deurverkoop. Ik heb uw Kamer hierover geïnformeerd (Kamerstuk 27 879, nr. 75). Op mijn verzoek heeft de sector per brief aangegeven welke maatregelen zij hebben getroffen. Het gaat hierbij om de aanscherping van de

Gedragcode Consument en Energieleverancier en het in leven roepen van het Centraal Intermediair Register Energiemarkt (CIRE). Ik heb daarbij benadrukt dat het van belang is om in contact te blijven met de sector over dit onderwerp en dat wij de ontwikkelingen rond de verkoop van energiecontracten buiten de verkoopruiimte nauwgezet zullen blijven volgen.

Conclusie

De situatie die de motie aanhaalt, waarbij consumenten langdurig dubbele verplichtingen aangaan, is gezien het bovenstaande dus uitgesloten en wordt ook niet herkend door de ACM, EDSN en Energie Nederland.

Gezien het bovenstaande constateer ik dat consumenten op deze wijze voldoende garanties hebben dat het aangaan van langdurige financiële dubbele verplichtingen met meerdere energieleveranciers niet mogelijk is. Daarom zie ik geen reden tot verdere acties.

De Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat,
M.C.G. Keijzer