

2

Vragenuur: Vragen Erkens

Aan de orde is **het mondelinge vragenuur**, overeenkomstig artikel 12.3 van het Reglement van Orde.

Vragen van het lid Erkens aan de minister van Economische Zaken en Klimaat over **het bericht "Waakhond ACM: 'Consumenten vaak misleid bij nieuw energiecontract'"**.

De voorzitter:

Aan de orde is het mondelinge vragenuur. Ik nodig de heer Erkens, van de VVD, uit om zijn vraag te stellen aan de minister van Economische Zaken en Klimaat. Die is onderweg, heb ik begrepen. 14.00 uur is 14.00 uur, zeg ik maar. Kijk, de minister is er. Fijn dat u er bent. Welkom. De heer Erkens heeft een vraag aan de minister van Economische Zaken en Klimaat over het bericht "Waakhond ACM: Consumenten vaak misleid bij nieuwe energiecontracten". Het woord is aan de heer Erkens, van de VVD.

De heer Erkens (VVD):

Dank u, voorzitter. Tot aan de energiecrisis heeft onze energiemarkt geleid tot lage prijzen en een innovatief aanbod voor consumenten, maar dit ging ten koste van consumentenbescherming en zekerheid over de prijzen op de lange termijn. Ten tijde van de energiecrisis zagen we de energieprijzen stijgen en vaste energiecontracten wegvallen. Nu zien we weer dat sommige cowboys consumenten oplichten aan de telefoon met louche aanbiedingen. Ik wil hier nu graag op ingaan.

Voorzitter. De minister moet hier paal en perk aan stellen. Achteroverleunen en hopen dat het vanzelf goed komt, is niet goed genoeg. De consumentenbescherming moet verbeterd worden op de energiemarkt. Dit soort louche verkoopgedrag en oplichterij is onacceptabel voor de VVD en moet zo snel mogelijk een halt toegeroepen worden. Hoe kan het überhaupt nog gebeuren, aangezien in de Telecommunicatiewet is opgenomen dat het helemaal niet meer mag zonder toestemming van consumenten?

Voorzitter. De ACM roept mensen in haar reactie op om op te letten voor dit soort praktijken, maar ook dat is niet goed genoeg. De ACM moet als marktmeester toezicht houden en handhaven. Kan de minister aan de ACM vragen een rapport op te stellen met welke klachten en hoeveel klachten zij binnenkrijgen over welke bedrijven, en dat openbaar maken? Naming-and-shaming kan er in ieder geval voor zorgen dat consumenten weten welke bedrijven ze moeten mijden. Wat doet de minister verder op de korte termijn om dit soort cowboys hard aan te pakken? Heeft de ACM genoeg tijd en mankracht hiervoor? Zijn er nog andere zaken die gedaan kunnen worden? Kunnen we de boetes voor dit soort cowboys fors verhogen, mits het onderzoek aantoont dat zij zich hieraan schuldig gemaakt hebben? Ziet de minister opties om bij herhaling, waar we het in andere debatten ook vaak over gehad hebben, mogelijk de vergoeding in te trekken van slechte clubs die continu dit soort praktijken hanteren? Kan, bijvoorbeeld door te kijken naar een beroepsverbod bij herhaling, voorkomen worden dat de betrokken personen dan weer een nieuw energiebedrijf starten?

Voorzitter. Daarnaast moeten we ook nadenken over de lange termijn. Dit soort praktijken, waarbij mensen onder druk gezet worden aan de telefoon met allemaal onwaarheden, waarna ze zonder het zelf door te hebben akkoord gaan met lange contracten, kunnen echt niet meer. Blijkbaar is alleen het in de wet opnemen niet goed genoeg. De aanpak moet harder en beter. Aan welke oplossingen op de lange termijn denkt de minister? Eerder heb ik samen met collega Bontenbal, van het CDA, gepleit voor een verbod op welkomstbonussen en soortgelijke acties, want het moet gaan om de daadwerkelijke prijs die consumenten betalen voor hun energiecontract, op een transparante manier. Wordt er nu werk gemaakt van dit verbod?

Dank u, voorzitter.

De voorzitter:

Dank u wel. Het woord is aan de minister.

Minister Adriaansens:

Voorzitter, dank. Het afgelopen jaar heeft iedereen te maken gehad met hoge energieprijzen en was er weinig divers aanbod aan energiecontracten in de consumentenmarkt. Dat was ons een doorn in het oog. Dat deel ik dus met de heer Erkens. Er was zelfs een periode waarin er geen aanbod was van vaste contracten. Dat was een zeer onwenselijke situatie voor consumenten die op zoek waren naar wat meer zekerheid over wat zij kwijt zouden zijn bij het aangaan van een contract voor energie. Inmiddels is die situatie ten aanzien van het aanbod van energiecontracten wel positief veranderd. De energieprijzen dalen weer en er is weer een aanbod aan vaste energiecontracten, met soms zelfs tarieven onder die van het prijsplafond.

Consumenten hebben dus weer iets te kiezen, maar de andere kant van de medaille is helaas dat nu de diversiteit van het aanbod aan energiecontracten weer groeit, en daarmee dus ook de concurrentie tussen energieleveranciers, en dat consumenten ook vaak weer agressief worden benaderd door sommige aanbieders van energiecontracten of tussenpersonen. Exacte aantallen heeft de ACM nog niet; daarvoor moeten alle meldingen eerst goed geanalyseerd worden. De ACM onderzoekt die meldingen zeker. Als er aanleiding is tot handhaving wegens oneerlijke handelspraktijken, dan kan en zal de ACM ook een boete opleggen. Die boete is aanzienlijk. Die boetes kunnen oplopen tot wel negen ton dan wel 10% van de omzet als dat hoger is dan die negen ton. In 2022 hebben twee energieleveranciers, DGB en Budget Thuis, een boete gekregen van de ACM in het kader van het onderzoek naar misleidende werving door energieleveranciers. Het feit dat ik de namen van deze bedrijven kan noemen, geeft aan dat de ACM dit laat weten en daar transparant over is: het zogenaamde naming-and-shaming waar de heer Erkens het over had. Net als uw Kamer, voorzitter, heb ik kennisgenomen van de oproep van de ACM om alert te zijn. Net als uw Kamer betreurt ik het heel erg dat het nodig is om consumenten nu al te waarschuwen. Want ik vind het absoluut onacceptabel — laat dat helder zijn — dat consumenten worden misleid en dat ze agressief worden benaderd door sommige energieleveranciers, dan wel door partijen die de leveranciers inzetten. Ik vind het zelf, om maar even een Hollands woord te gebruiken, echt irritant als ik word belaagd zonder dat ik daar om heb gevraagd, zeker als het gaat over zoiets inge-

wikkelds als een energiecontract. Daarbij kan mogelijk ook misbruik gemaakt worden van mensen die wat minder overzicht over hun energiecontract hebben. Het maakt kwetsbaren in onze samenleving nog kwetsbaarder. Dat moeten wij niet accepteren. Het doel van de berichtgeving van de ACM van 15 mei in De Telegraaf is om de consumenten bewust te maken van agressieve of misleidende werking, nu de verkoop van verschillende soorten energiecontracten weer toeneemt.

Voorzitter, als u het goed vindt ga ik nu in op de specifieke vragen van de heer Erkens. Hij vroeg onder andere hoe de telemarketingcolportage zonder toestemming van de consument nu geregeld is. We hebben wel het nodige gedaan. We hebben sinds 2021 het bel-me-nietregister vervangen door wettelijke bel-me-welregelgeving. Dat is een soort wettelijk opt-inregime, waarin je als consument zelf aangeeft dat je openstaat voor deze benadering. Een uitzondering doet zich voor als je al klant was en dus een klantrelatie hebt gehad. Dan is nog die benadering tot drie jaar mogelijk. Dat is echt een wijziging van ons wettelijk regime. De ACM ziet daarop toe.

Dan de verkoop aan de deur, met een mooi woord "colportage". Dat is van alle tijden. De energiesector is de sector waarin dat het meest gebeurt. Het wordt vaak uitgevoerd door derde partijen: marketeers en verkopers. Dat was een beetje ingestort na corona. Daarna hadden we de energiecrisis. Daarin hadden we te weinig aanbod van vaste contracten, en gedurende een periode zelfs geen aanbod. We verwachten nu dat dit weer kan toenemen. Daarvoor gaf de ACM ook een waarschuwing, een voorwaarschuwing eigenlijk.

Ook hier gelden de gebruikelijke consumentenregels, die in alle sectoren van toepassing zijn, maar het kan altijd beter. Zo zien wij dat gemeenten te weinig gebruikmaken van de mogelijkheid om de verkoop thuis in te perken, per deel van een woonwijk, als je bijvoorbeeld ziet dat daar meer kwetsbare inwoners zijn, zoals ouderen. Ik roep gemeenten dan ook bij dezen op om die mogelijkheid meer in te zetten waar dat nodig is.

Een volgende vraag was of ik aan de ACM kan vragen om een rapport op te stellen over welke klachten en hoeveel klachten er binnenkomen. De ACM rapporteert, ook met naming-and-shaming, waarvan ik net een voorbeeld gaf, bij onderzoeken en boetes. Binnenkort komt er een jaarverslag van de ACM. Het ligt nu klaar voor verzending, geef ik eerlijk toe, en ik zal het ook naar de Tweede Kamer sturen. Daar staat een analyse in van wat er in de markt gebeurt. Daarnaast zal ik de ACM vragen om de veranderende energiemarkt vanaf deze zomer extra in de gaten te houden, omdat we met een wijziging in de situatie te maken hebben, en de signalen daarover te delen met mij en mijn collega Jetten, zodat wij kunnen ingrijpen als dat nodig is.

Een volgende vraag was wat ik doe om dit soort cowboys hard aan te pakken. Kunnen de boetes worden verhoogd en zijn er opties om een vergunning in te trekken? Het is belangrijk dat het tegengaan van oneerlijke handelspraktijken, zoals het misleiden bij het afsluiten van energiecontracten, verder onderdeel gaat uitmaken van de energiewetgeving. Zoals gezegd, nu kunnen al boetes opgelegd worden, maar in de Energiewet wordt dat verder aangescherpt. Dan wordt er ook gekeken naar de mogelijkheden die er zijn voor een welkomstbonus of bijvoorbeeld de vergunningen.

Energieleveranciers zijn hoe dan ook de opdrachtgever voor bijvoorbeeld straatverkopers en telemarketeers.

Daarnaast merk ik op dat misleiding of zelfs fraude van alle tijden is. Ik heb niet de illusie dat we met telemarketingwetgeving of het intrekken van een vergunning het hele probleem van de kaart kunnen vegen. Maar we leggen de lat wel steeds hoger. Het wordt ook steeds onaantrekkelijker.

Naast die mogelijkheden om in te grijpen, te handhaven en te bestraffen is er ook nog de kant van de voorlichting. Wij willen de consumenten nog beter informeren en wijzen op hun rechten. Met de consumentenwetgeving hebben we die versterkt. We zetten dus zwaar in op campagnes en voorlichting.

Dan de laatste vraag, die ik eigenlijk al beantwoord heb. Aan welke oplossingen denk ik op de lange termijn? Het ging daarbij over de bonussen. Bonussen komen bij verkoop in allerlei sectoren voor, maar de vraag is of ze nog wenselijk zijn specifiek in de energiesector, gezien de recente ontwikkelingen rondom de energieleveringszekerheid, de faillissementen en de prijzen. Dat is een terechte vraag. Daarom wordt het ook onderzocht.

Nog één laatste vraag. Er werd ook iets gevraagd over de mankracht van de ACM. Het is natuurlijk altijd moeilijk om te beoordelen wat voldoende is. Ik weet wel dat er heel veel meldingen binnenkomen. De vraag is of er voldoende capaciteit is. Als wij de ACM benchmarken ten opzichte van vergelijkbare organisaties in andere landen, dan heeft de ACM meer capaciteit. Ik hou dit in de gaten, maar er is niet direct een aanleiding om daarop in te grijpen.

De heer **Erkens** (VVD):

Consumentenbescherming op de energiemarkt was jarenlang niet een van de grote thema's in deze Kamer omdat de prijzen ontzettend laag lagen en mensen makkelijk kunnen overstappen. Sinds de energiecrisis is dat veranderd en hebben we gezien dat het toezicht en de regelgeving gewoon onvoldoende scherp waren op die retailmarkt voor consumenten. Je zou willen dat consumenten die een energiecontract afsluiten, ervan uit kunnen gaan dat dat bij een legitieme partij gebeurt die eerlijk is over de voorwaarden, net als bij een zorgverzekering. Je wilt ervan uit kunnen gaan dat wat jij tekent, wat jij bij het aanbod te horen krijgt, gewoon klopt. Ik ben blij dat het toezichtsregime deze zomer verder aangescherpt wordt. Ik stel de minister daarover één specifieke vraag. De ACM kan inderdaad voldoende capaciteit hebben vergeleken met de buurlanden, maar de capaciteit voor de retailmarkt van energie kan voor consumenten nog steeds tekortschieten, juist omdat we er met elkaar nauwelijks toezicht op gehouden hebben. Kan de minister de komende week daar specifiek naar kijken?

Voorzitter, dan een tweede vraag. Kan bij bedrijven die op deze praktijken onderzocht worden, op telemarketing die op een vrij frauduleuze manier gebeurt, tijdens de onderzoeksfase van de ACM een tijdelijk verbod op het hanteren van telemarketing worden ingesteld?

Mijn laatste vraag betreft de boetes, die 10% van de omzet of €900.000 bedragen, afhankelijk van wat hoger is. Maar als een bedrijf herhaaldelijk zo'n boete krijgt, moeten we volgens mij de conclusie kunnen trekken dat deze partij niet op deze markt gewenst is.

Minister Adriaansens:

Ten aanzien van de eerste vraag over het kijken naar de capaciteit, over het kritisch in de gaten houden van de capaciteit voor de retailmarkt voor energie, zeg ik: ja, dat ga ik doen en dat ga ik kritisch met de ACM bespreken.

Twee. Ik ga de heer Jetten meegeven of hij in zijn onderzoek rond de wijziging van de wetgeving ook wil kijken naar een tijdelijk verbod op telemarketing tijdens de onderzoeksfase. Hij zal erop terugkomen.

Dat geldt overigens ook voor de derde vraag van de heer Erkens over het herhaaldelijk boetes opgelegd krijgen. Die aanwijzing heb ik nu niet, maar als dat zich voordoet, begrijp ik zeker de noodzaak achter een onderzoek daarnaar. Dat zal ik doen.

De voorzitter:

Dank u wel, meneer Erkens. Dan geef ik het woord aan de heer Bontenbal van het CDA.

De heer Bontenbal (CDA):

Een vergelijkbaar bericht van de ACM over agressieve en misleidende werving was er ook al in 2019. Vier jaar geleden was het probleem er dus kennelijk ook al. Blijkbaar is er niet voldoende ingegrepen. Op het moment dat een gemiddeld huishouden een energiecontract afsluit, zit je al snel op €3.000. Moeten we niet gewoon afspreken dat het eigenlijk absurd is om aan de deur een contract af te sluiten ter waarde van €3.000? Moeten we niet gewoon heel hard zeggen: colportage aan de deur, het verkopen van energiecontracten aan de deur, gaan we gewoon niet meer doen? We moeten het niet alleen bij gemeentes laten, maar het gewoon nu landelijk regelen.

Minister Adriaansens:

Wederom, ik begrijp de toon en de urgentie waarmee dit gebracht wordt. Die onderschrijf ik ook. We hebben wel wat veranderd sinds 2019. We hebben het bel-me-nietregister veranderd in bel-me-welwetgeving. Dat is één kant. Twee. Er is ook een wettelijke bedenktijd van veertien dagen na het aangaan van een contract. De heer Bontenbal wijst erop dat het voor deze gevoelige materie, die ook ingewikkeld te volgen is, wellicht niet voldoende is. Die opening wil ik in die zin wel meenemen, maar ik wil in beginsel niet te veel uitzonderingen maken op wat wij aan wetgeving hebben. Dat zou eigenlijk voor alle soorten verkoop moeten gelden. Er zijn nog wel meer ingewikkelde contracten te verzinnen waarvoor nog wel colportage mogelijk is. Maar dat moeten we wel doen op basis van de feiten. Laten we nu dus even het onderzoek van de ACM afwachten en dit goed in de gaten houden en monitoren. Maar ik zeg niet een heel hard nee tegen de suggestie van de heer Bontenbal mocht dit nou allemaal echt hele ernstige gevolgen hebben voor consumenten, want dat willen we niet. We willen een veilige transactie bewerkstelligen.

Mevrouw Kröger (GroenLinks):

Ik heb toch ook een vraag over de rol die de minister voor zichzelf ziet. Ze wijst deels naar gemeentes, die maatregelen kunnen nemen. Ze wijst een beetje naar de ACM. Maar er is natuurlijk ook heel veel wat de minister zelf kan doen.

Hoe kijkt ze daarnaar? Het gaat toch ook over de marktmacht van bedrijven die, voor een voorziening die draait om bestaanszekerheid, daarvan misbruik maken door mensen een rad voor ogen te draaien. Eerder heeft ze in een discussie over graaiflatie gezegd dat ze dat een polariserend woord vindt, maar dit gaat ook over marktmacht. Hoe wil deze minister nou optreden tegen dit soort marktmacht van bedrijven?

Minister Adriaansens:

Als er sprake is van marktmacht, dan moeten we daartegen optreden, maar dat moeten we wel doen op basis van feiten. Daarom zei ik: laten we even wachten totdat de jaarrapportage van de ACM er is. Op dit moment treedt de ACM ook handhavend op. Ik heb twee voorbeelden genoemd van boetes die recent zijn opgelegd. Ik heb op dit moment geen aanwijzing dat het handhavend en wetgevend kader tekortschiet. Sterker nog, we hebben daar een versterking in aangebracht. Maar in algemene zin ben ik altijd alert op het verbeteren van de positie van consumenten. Als er misbruik is van marktmacht, dan moeten we daartegen optreden.

De voorzitter:

Dank u wel. Dan wil ik de minister van Economische Zaken en Klimaat danken voor haar beantwoording en aanwezigheid in de Kamer.