

Vergaderjaar 2023–2024

27 879

Versterking van de positie van de consument

Nr. 94

BRIEF VAN DE MINISTER VAN ECONOMISCHE ZAKEN EN KLIMAAT

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 22 april 2024

Verkoop aan consumenten vindt op verschillende wijzen plaats. In een winkel, online, maar ook op straat, aan de deur en telefonisch. In de uitvoering van mijn Consumentenagenda¹ zet ik mij in voor verbetering van de bescherming van consumenten. Daarbij richt ik mij onder andere op colportage (deurverkoop) en telemarketing (verkoop via de telefoon). Consumenten hebben nog steeds veel klachten over deze verkoopmethoden.

In deze brief informeer ik u, mede namens de Minister voor Rechtsbescherming, over mijn voortgang van de aanpak van deze verkoopmethoden en de uitvoering van mijn Consumentenagenda op dit punt.

Colportage

Bij colportage² worden consumenten aan de deur of op straat meestal overvallen met een aanbod voor een overeenkomst. Deze overeenkomst moet veelal ter plaatse en in bijzijn van de handelaar worden afgesloten. Hoewel consumenten nu al de mogelijkheid hebben om zo'n contract binnen veertien dagen te ontbinden (artikel 6:230o BW), vind ik dat dit onvoldoende bescherming biedt. Ook de Autoriteit Consument en Markt (ACM) ontvangt als toezichthouder hierover klachten.

Consumenten voelen zich vaak onder druk gezet om ter plekke zo'n contract te tekenen en moeten dan zelf actie ondernemen om van het contract af te komen, indien ze dat willen.³ Ik vind het belangrijk dat consumenten in alle rust een bewuste, weloverwogen keuze kunnen maken als zij een contract sluiten.

¹ Kamerstukken II 2023/24, 27 879, nr. 90 (28 juni 2023).

² Juridisch gaat het om «verkoop buiten verkooppriimte», waaronder verkoop aan de deur en op straat. In deze brief wordt dit korthedshalve colportage genoemd.

³ Zie ook: <https://www.acm.nl/nl/publicaties/onderzoek-publiekspercepties-over-colportage>.

Bij telemarketing (verkoop aan de telefoon) is reeds een zogenaamd schriftelijkheidsvereiste van toepassing. Dit houdt in dat de overeenkomst pas tot stand komt als de consument ná het verkoopgesprek schriftelijk instemt. Ik heb onderzocht of ik de mogelijkheid heb om bij colportage consumenten extra te beschermen door ook hier een schriftelijkheidsvereiste in te voeren. Onderzoek door prof. mr. dr. Loos⁴, hoogleraar privaatrecht en gesprekken met de Europese Commissie hebben uitgewezen dat dit helaas niet mogelijk is, omdat het afsluiten van het contract aan de deur hiermee niet langer mogelijk zou zijn. Dit zou neerkomen op een verbod op colportage wat Europeesrechtelijk op dit moment niet mogelijk is.

Het is wel mogelijk dat bedrijven vrijwillig een schriftelijkheidsvereiste invoeren. In dat kader wil ik wijzen op een recent initiatief van de energiesector. In de nieuwe «Kwaliteitsstandaard voor advies over aanbod energiecontract aan consumenten»⁵ heeft de sector een schriftelijkheidsvereiste opgenomen. Alleen een mondelinge bevestiging bij het afsluiten van energiecontracten is niet langer meer voldoende. De ACM kan handhavend optreden als partijen zich niet houden aan deze zelfregulering.⁶ Ik ben benieuwd naar de resultaten hiervan in de praktijk. Ik blijf daarom in nauw contact met de ACM over de signalen die zij hierover krijgt.

Ook heb ik gekeken hoe consumenten bij colportage beschermd worden in andere lidstaten. Eind 2023 heeft België een verplichte bedenktijd van drie dagen ingevoerd voor energiecontracten die worden gesloten tijdens ongevraagde bezoeken bij de consument thuis. Hierdoor mag de aanbieder tijdens het eerste verkoopgesprek aan de deur alleen een vrijblijvend aanbod doen. De consument heeft daarna drie dagen de tijd om in alle rust een besluit te nemen of hij wel of niet op het aanbod in wil gaan. Door deze verplichte bedenktijd wordt de druk op consumenten aanzienlijk verminderd.

Gebaseerd op deze Belgische wetgeving⁷, ga ik wetgeving voorbereiden om ook in Nederland een verplichte bedenktijd in te voeren bij colportage. Ik wil dit niet alleen doen voor de verkoop van energiecontracten, maar voor alle overeenkomsten die worden gesloten tussen een handelaar en een consument en denk daarbij in eerste instantie aan een termijn van tenminste drie werkdagen. Ook voor andere contracten dan energiecontracten die worden gesloten aan de deur, is het van belang dat consumenten voldoende worden beschermd.

Telemarketing

Consumenten worden ook telefonisch benaderd door verkopers van diverse producten en diensten (telemarketing). Om dit te beperken is in de zomer van 2021 het zogeheten opt-in systeem ingevoerd. Dit betekent dat consumenten alleen nog gebeld mogen worden als zij daar toestemming voor gegeven hebben, of als zij klant zijn of zijn geweest bij het betreffende bedrijf.⁸ Dit noemen we een klantrelatie. De periode waarvan nog sprake is van zo'n klantrelatie is maximaal drie jaar na beëindiging van het contract (op basis van zelfregulering).

⁴ Het onderzoeksrapport zit als bijlage bij deze brief.

⁵ <https://www.energie-nederland.nl/wp-content/uploads/2024/01/Kwaliteitsstandaard-voor-advies-over-aanbod-energiecontract-aan-consumenten-definitief-3-november-2023.pdf>.

⁶ Artikel 6:193c, tweede lid, Burgerlijk Wetboek.

⁷ Ik heb hierover gesprekken gevoerd met de Europese Commissie en uit deze gesprekken blijkt dat zij deze regelgeving verenigbaar vindt met Europees recht.

⁸ Dit is vastgelegd in de Telecommunicatiewet.

Zoals hierboven beschreven, is bij telemarketing het schriftelijkheidsvereiste al van toepassing. Consumenten zijn daarmee formeel beschermd tegen de druk om aan de telefoon direct een contract af te sluiten, aangezien zij het contract na afloop van het gesprek nog schriftelijk moeten bevestigen. In de praktijk blijkt echter dat bepaalde telemarketeers zich hier niet aan houden en consumenten tijdens het gesprek laten instemmen met een overeenkomst zonder te melden dat een schriftelijkheidsvereiste geldt. Dat is kwalijk.

In mijn Consumentenagenda gaf ik al aan dat ik wil dat het bestaande wettelijke schriftelijkheidsvereiste bij telemarketing beter wordt toegepast. Ik heb daarom de afgelopen tijd gesproken met de ACM, de telemarketingsector en specifiek met de energiesector waarover veel klachten zijn.

Mede naar aanleiding hiervan is in de nieuwe Reclamecode voor Telemarketing het onderdeel over de manier waarop de sector omgaat met het schriftelijkheidsvereiste verder verduidelijkt en aangescherpt.⁹ Deze Reclamecode stelt dat de telemarketeer de consument na afloop van het telefoongesprek gedurende een passende periode de gelegenheid moet geven om het aanbod te bestuderen en – indien de consument dat wenst – schriftelijk te bevestigen. Tijdens deze periode neemt de telemarketeer geen contact op met de consument. De ACM kan ook hier handhavend optreden als partijen die zijn aangesloten bij deze Reclamecode zich niet houden aan de zelfregulering.

Uw Kamer wil een stap verder gaan en heeft via de motie Bontenbal-Kröger gevraagd om bij energiecontracten de verkoop via telemarketing en colportage te verbieden¹⁰. Ook de ACM geeft aan dat zij zeker voor de energiesector het liefst een verbod op telemarketing zou zien.¹¹

Een algeheel of sectoraal nationaal verbod op telemarketing is echter op grond van Europese wetgeving niet mogelijk. De e-privacy richtlijn verhindert dat.¹² Wat wel nationaal geregeld kan worden, is het verbieden van het bellen op grond van een klantrelatie. Zoals hierboven aangegeven is sprake van zo'n klantrelatie tot maximaal drie jaar na beëindiging van het contract.

Ik wil dat consumenten niet langer zomaar voor telemarketingdoeleinden gebeld mogen op grond van een klantrelatie. Dit zou betekenen dat zij alleen maar gebeld mogen worden als zij hier expliciet toestemming voor hebben gegeven aan het desbetreffende bedrijf. Eerder heeft uw Kamer al signalen gegeven om telemarketing (op basis van klantrelatie) voor leveringscontracten van energie te verbieden.¹³ ¹⁴ Ik vind het belangrijk dat het bellen op basis van klantrelatie generiek wordt verboden. Een generiek verbod is duidelijker voor consumenten en handelaren dan een sectorspecifiek verbod en beter handhaafbaar door de ACM. Ik zal daarom, in lijn met eerdere signalen die u tijdens debatten over consu-

⁹ <https://ddma.nl/kennisbank/reclamecode-code-telemarketing>.

¹⁰ Kamerstukken II 2023/24, 29 023, nr. 450 (10 oktober 2023).

¹¹ <https://www.ad.nl/binnenland/energiebedrijf-misleidt-klant-toezichthouder-wil-verbod-op-telefonische-verkoop-contracten~ac4babb9> (15 maart 2024).

¹² Richtlijn 2002/58/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 juli 2002 betreffende de verwerking van persoonsgegevens en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de sector elektronische communicatie (richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie) (PbEU 2002, L 201).

¹³ Tijdens het wetgevingsoverleg over de Energiewet op 8 april 2024 heeft het lid Flach van de SGP een amendement ingediend dat tot doel heeft om bellen op grond van de klantrelatie voor leveringscontracten voor gas en elektriciteit te verbieden. Het kabinet heeft het oordeel over dit amendement aan uw Kamer gelaten.

¹⁴ Kamerstukken II 2023/24, 29 023, nr. 450 (10 oktober 2023).

mentenbescherming en de energiewet heeft gegeven, met een voorstel komen over hoe dit op te pakken.

Samenvattend

In lijn met de wensen van uw Kamer en de ACM, blijf ik mij inzetten voor een betere bescherming van consumenten bij colportage en telemarketing. Er zijn immers veel serieuze klachten van consumenten hierover.

Ik geef uitvoering aan mijn Consumentenagenda door een verplichte bedenktijd in te willen voeren bij colportage van tenminste drie werkdagen. En bij telemarketing wil ik verbieden dat consumenten gebeld worden op grond van een klantrelatie. Dat betekent dat consumenten alleen nog gebeld mogen worden als zij er zelf om vragen, ongeacht of er sprake is van een bestaande of oude klantrelatie.

Tenslotte zet ik mij in Europees verband er voor in dat lidstaten nationaal de mogelijkheid krijgen om colportage en telemarketing te verbieden (al dan niet voor specifieke sectoren). Ik heb deze inzet ook kenbaar gemaakt aan Eurocommissaris Reynders, onder meer per brief.¹⁵

Vanzelfsprekend houd ik uw Kamer op de hoogte van de voortgang.

De Minister van Economische Zaken en Klimaat,
M.A.M. Adriaansens

¹⁵ Kamerstukken II 2023/24, 27 879, nr. 93 (17 november 2023).