

Autoriteit Consument & Markt
T.a.v. Consumentenbescherming
Postbus 16326
2500 BH Den Haag

Eindhoven, 5 maart 2019

Betreft: Verzoek tot handhaving telefonische en deur-aan-deur verkoop energiecontracten

Geachte heer/mevrouw,

De wervingspraktijken van energieleveranciers zijn de afgelopen weken veelvuldig in het nieuws geweest. Wij zijn, net als veel consumenten, erg geschrokken van deze berichten. Deze verkooppraktijken zorgen voor wantrouwen. En dat is jammer, want er zijn veel aanbieders van energie die zich netjes gedragen en eerlijk te werk gaan.

Middels deze brief doen wij een beroep op uw mededingingstoezicht. Het moet afgelopen zijn met symptoombestrijding in de energiemarkt, waarbij de goeden lijden onder de kwaden. Wij verzoeken u om handhaving die de kern van het probleem oplost.

De Vastelastenbond pleit voor een effectieve langetermijnoplossing. Het verbieden van telefonische verkoop is ons inziens niet realistisch. Wij zijn van mening dat er drie belangrijke aandachtspunten zijn:

1. Vergunningsplicht

Als de kern aangepakt moet worden, moet het moeilijker gemaakt worden om te beginnen. Uit eigen ervaring weten we dat telefonisch contact werkt en gewaardeerd wordt. Het vergt veel tijd, kennis en kunde om de kwaliteit op niveau te brengen en te behouden. Net als bij het adviseren van financiële producten zou er een vergunning of certificaat verplicht gesteld moeten worden voor (sales)organisaties. Bedrijven moeten aan strikte eisen voldoen om een vergunning te kunnen verkrijgen. Het vergunningsmodel van de AFM kan hier aan ten grondslag liggen.

2. Huidige handhaving optimaliseren

Maatregelen treffen die de kern raken, zodat proactieve controle plaats kan vinden. Er is veel wetgeving, maar het wordt niet goed gecontroleerd. Daarnaast vindt er momenteel een reactieve controle plaats. U geeft in een bericht van 11 februari jl. aan het toezicht op energiecontracten voor zzp'ers te verscherpen. Een ontwikkeling die wij aanmoedigen. In de praktijk uit zich dit echter vaak in het opleggen van een last onder dwangsom of boete en extra wet – en regelgeving. En hier wringt de schoen. Het toevoegen van extra wetgeving treft ook de goeden. Ons inziens moet de controle naar de voorkant verplaatst worden. De bovengenoemde vergunningsplicht (punt 1) zou parallel moeten lopen aan de huidige handhaving.

3. Bekendheid en zichtbaarheid consumentenloket ConsuWijzer vergroten

Consumenten en Zzp'ers moeten makkelijker de weg kunnen vinden naar consumentenloket ConsuWijzer, zodat u daadwerkelijk weet welke actuele problemen er spelen en adequaat kan optreden.

Wij verzoeken u vriendelijk doch dringend aandacht te schenken aan deze foutieve verkooppraktijken omtrent energiecontracten. De Vastelastenbond wil niet enkel uw regelgeving bekritisieren. Wij zouden graag bij willen dragen aan een rondetafelsessie of bijeenkomst(en), zodat u ook de externe visies op de werkwijze vanuit een belangenorganisatie kunt meenemen.

We nemen deze klachten erg serieus en vragen ons af of de ACM voornemens is hier passende maatregelen voor te treffen. Wij worden hier dan ook graag van op de hoogte gebracht zodat we bij kunnen dragen aan een oplossing en onze achterban hierover kunnen informeren.

Wij zien graag uw reactie tegemoet.

Met vriendelijke groet,

Dirk-Jan Wolfert

Vereniging de Vastelastenbond

Achtergrond en aanleiding

Naar aanleiding van diverse schokkende berichtgevingen in media omtrent telefonische en deur-aan-deur verkoop van Essent en Nuon hebben wij - De Vastelastenbond - een oproep geplaatst om klachten over foutieve verkoop van energiemaatschappijen te melden. Wij, als consumentenorganisatie, vinden de hoeveelheid klachten aangripend. Dergelijke praktijken hebben kwalijke gevolgen voor de markt en consument. Daarom beschouwen het als onze verplichting deze klachten aan u kenbaar te maken.

In de periode 11 februari tot 19 februari jl. hebben wij 101 klachten ontvangen. Deze hebben we alle klachten zorgvuldig doorgelezen en samengevat. Wij geven u graag inzicht in de omvang en kern. Wij ontvingen 41 klachten over energieleverancier Essent, 23 klachten over Nuon en 37 klachten over andere energieleveranciers waaronder Total gas & Power, OXXIO en energiedirect.nl. 23 klachten gingen over een zakelijk energiecontract en 78 over een particulier energiecontract.

Telefonische verkoop en vals voorgelegde beloften

Verkoop onder valse voorwendselen werd meerdere keren als reden opgegeven.

- 20 deur-aan-deur verkoop
- 35 telefonische verkoop
- 21 personen noemden specifiek de vals voorgelegde belofte.

De goede lijden onder de kwaden

Wij zien het als onze plicht dit noodsignaal met u te delen. Oneerlijke praktijken in de energiemarkt zijn voor ons al jaren een doorn in het oog. Er zijn ook bedrijven en organisaties die het welbevinden van de consument zeer belangrijk vinden. Deze organisaties werken ijverig en netjes in het belang van de consument en worden ongewenst de dupe omdat enerzijds het consumentenvertrouwen is beschadigd en anderzijds doordat verscherpte wet- en regelgeving organisatorische aanpassingen met zich mee brengen die tijd en geld kosten.

Mocht u meer informatie willen dan verzoeken wij u contact met ons op te nemen. Wij lichten graag de achtergrond, aanleiding en klachten nader toe.