

## Ministerie van Economische Zaken

> Retouradres Postbus 20101 2500 EC Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal  
Binnenhof 4  
2513 AA 's-GRAVENHAGE

**Directoraat-Generaal  
Energie en Telecom**  
Directie Energiemarkt

Bezuidenhoutseweg 30  
Postbus 20101  
2500 EC Den Haag  
T 070-3798911 (algemeen)  
www.ez.nl

**Behandeld door**  
Niels van Campen

T 070 379 89 77  
n.g.m.vancampen@minez.nl

Datum 24 juli 2009

**Ons kenmerk**  
ET/EM / 9124781

Betreft Beantwoording vragen over de wervingsmethode van energiebedrijf NL  
Energie

**Uw kenmerk**  
2009Z10334

Hierbij stuur ik u, mede namens de staatssecretaris van Economische Zaken, de antwoorden op vragen van de leden Gesthuizen en Jansen (beiden SP) over de wervingsmethode van energiebedrijf NL Energie (kenmerk: 2009Z10334, ingezonden 3 juni 2009).

1

Hebt u kennisgenomen van het bericht 'Je vraagt om informatie, en hebt opeens een contract'?<sup>1</sup>

Antwoord

Ja.

2

Is het waar dat het aantal klachten over NL Energie 'zeer hoog' is? Kunt u een overzicht verstrekken met het aantal klachten per energiemaatschappij?

Antwoord

In het artikel in de Volkskrant wordt gemeld dat over NL Energie maandelijks tientallen klachten bij de Consumentenbond binnenkomen. Ook verwijst het artikel naar de Energiewijzer - beschikbaar op de website van ConsuWijzer - waarbij energiebedrijven op verschillende onderdelen worden vergeleken. In deze vergelijking, die per kwartaal wordt bijgewerkt, scoort NL Energie 'zeer hoog' op het aantal 'signalen en klachten in het algemeen' (zie tabel 1), maar in deze categorie vallen niet de signalen over werving. Het gaat hier om signalen over afrekeningen, afsluitingen, meterstanden, en dergelijke.

Bedrijf	Score
Atoomstroom	Zeer laag
Electrabel	Zeer laag
Anode	Zeer laag
Caplare	Zeer laag
Eneco	Zeer laag
UnitedConsumers Energie	Zeer laag

<sup>1</sup> de Volkskrant, 29 mei 2009

Bedrijf	Score
MAIN Energie	Zeer laag
Nuon	Zeer laag
Qwint	Zeer laag
Essent	Zeer laag
WoonEnergie	Zeer laag
Westland Energie	Zeer laag
DELTA	Zeer laag
DGB Energie	Zeer laag
E.ON	Laag
RWE Energy	Laag
Greenchoice	Laag
Dong Energy	Laag
Oxxio	Gemiddeld
Energie: direct	Gemiddeld
De Ned. Energie Maatschappij	Zeer hoog
HVC Energie	Niet apart gemeten
Elektran	Niet apart gemeten
Frivius	Niet apart gemeten

(tabel 1, aantal klachten en signalen in het algemeen, bron: [www.consuwijzer.nl](http://www.consuwijzer.nl))

Overigens kan uit het feit dat een klacht wordt ingediend, geen conclusie worden getrokken ten aanzien van de gegrondheid van een klacht.

Ik kan u melden dat sinds begin 2009 het aantal signalen over werving door energiebedrijven een dalende lijn laat zien. Tussen januari en juni is voor de top 10 veroorzakers van wervingssignalen door ConsuWijzer een totaal van 2670 signalen geregistreerd. Ten opzichte van januari 2009 is het aantal meldingen in juni 2009 met circa 40% afgenomen. Hierbij moet worden aangetekend dat het aantal klachten en signalen ook verband kan houden met de hoeveelheid wervingsacties per bedrijf.

3

Bent u bereid met de Consumentenbond in gesprek te gaan over de problematiek die mensen ervaren, namelijk dat zij 'erin geluisd worden' en opeens klant blijken te zijn van NL Energie? Zo ja, op welke termijn kunt u de Kamer informeren over de uitkomsten van dit gesprek en eventuele maatregelen van uw kant om de klachtenstroom te voorkomen? Zo nee, waarom niet?

Antwoord

Laat ik voorop stellen dat ik signalen over wervingspraktijken die niet door de beugel kunnen zeer serieus neem. De NMa, de OPTA en de Consumentenautoriteit zien erop toe dat de betreffende wet- en regelgeving wordt nageleefd. In dit licht vindt nu ook een onderzoek plaats naar de Nederlandse Energie Maatschappij. Zie hierover verder het antwoord op vraag 5.

In de periodieke overleggen die mijn ministerie met de Consumentenbond voert, zullen de betreffende energieaangelegenheden een vast onderdeel van de bespreekpunten uitmaken. Over de uitkomsten van dat overleg zal ik uw Kamer

voor het einde van dit kalenderjaar informeren. Zie voor uw vraag over extra maatregelen mijn antwoord op vraag 4.

4

Is het waar dat het totaal aantal klachten over klantenwerving door energiebedrijven bij de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa) - ondanks boetes - niet afneemt? Zo ja, concludeert u dat de hoogte van de boetes voor energiebedrijven blijkbaar niet genoeg reden is om hun wervingsstrategie te wijzigen? Welke extra sancties heeft u in petto voor energiebedrijven die zich structureel niet houden aan de regels voor een fatsoenlijke klantenwerving? Zo nee, kunt u een overzicht geven van de ontwikkeling van het aantal klachten in de afgelopen jaren?

Antwoord

Zoals in het antwoord op vraag 1 is aangegeven, is het aantal signalen over werving door energiebedrijven de laatste maanden afgenomen.

Het opleggen van een bestuurlijke boete, een last onder dwangsom of een bindende aanwijzing is een ultiem middel in het toezicht door de NMa. De NMa heeft de afgelopen jaren vooral toezicht gehouden door leveranciers op hun gedrag aan te spreken. Dergelijke gesprekken hebben volgens de NMa tot de juiste gedragsveranderingen geleid. Het toezicht is volgens de NMa in de meeste gevallen adequaat gebleken. Alleen in maart 2005 is een boete opgelegd aan Durion. Specifiek met betrekking tot de Nederlandse Energiemaatschappij heeft de NMa in de zomer van 2005 de colportage door de Nederlandse Energiemaatschappij onderzocht. Volgend op dit onderzoek heeft de NMa eind 2005 in de vergunning van de Nederlandse Energiemaatschappij aanvullende vergunningvoorschriften opgenomen. Deze hadden als doel om eventuele onduidelijkheden die kunnen ontstaan bij de werving van potentiële klanten te voorkomen.

Op korte termijn treden beleidsregels van de Minister van Economische Zaken in werking, die hogere boeteoplegging door de NMa mogelijk maken. Dit vergroot de afschrikwekkende werking van het toezicht, hetgeen bijdraagt aan het kabinetsstreven om te komen tot een high-trust benadering van toezicht: middelen in de opsporing en detectie worden efficiënter en meer risicogeoriënteerd ingezet en tegen overtredingen wordt hard opgetreden.

Overigens hebben - zoals hiervoor ook aangegeven - de OPTA en de Consumentenautoriteit ook een toezichthoudende taak als het gaat om werving. Zij hebben ieder hun eigen sanctieregime.

5

Bent u bereid de Consumentenautoriteit te laten onderzoeken of de klantwerving van NL Energie rechtmatig is?<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Kamerstuk 24 095, nr. 238

**Antwoord**

Er loopt zoals in verschillende dagbladen inmiddels is gemeld (en door de Nederlandse Energie Maatschappij bevestigd) een onderzoek van de Consumentenautoriteit en OPTA naar de Nederlandse Energie Maatschappij. Het betreft een onderzoek naar de naleving van de Wet handhaving consumentenbescherming waar het gaat om regels omtrent telemarketing en de Telecomwet. Het onderzoek zal moeten uitwijzen of er sprake is van een overtreding van genoemde wetgeving. Overigens heeft de Nederlandse Energie Maatschappij aangegeven dat zij per 2 juli is gestopt met haar telemarketingactiviteiten.

6

Is de bewering uit de reclamecampagne van NL Energie waar dat Nederland jaarlijks 1 miljard euro kan besparen? Zo ja, waarop baseert u dit? Zo nee, bent u bereid de Consumentenautoriteit tevens te verzoeken te onderzoeken of hier sprake is van misleiding?

**Antwoord**

Ik laat het aan de daartoe bevoegde instanties over om uitspraken te doen over reclamecampagnes van individuele bedrijven. Ingeval van misleidende reclames kan de Reclame Code Commissie (RCC) uitspraak doen. De Consumentenautoriteit handhaaft - zoals hiervoor ook aangegeven - de Wet oneerlijke handelspraktijken.

De Stichting Reclame Code heeft de regels inzake oneerlijke handelspraktijken verwerkt in de Nederlandse Reclamecode. Zodra een aanbieder onjuiste of misleidende (reclame-) mededelingen doet over de kenmerken van door hem aangeboden producten kan sprake zijn van een oneerlijke handelspraktijk. Dit is het geval als een gemiddelde consument ertoe wordt gebracht of kan worden gebracht een keuze te maken omtrent een aankoop die hij anders wellicht niet had genomen. De rol van de Consumentenautoriteit bij misleidende reclame komt met name aan de orde indien sprake is van herhaalde overtreding door een bepaalde aanbieder of indien er andere redenen zijn waarom de collectieve consumentenrechten in het gedrang komen.

(w.g.) Maria J.A. van der Hoeven  
Minister van Economische Zaken