

Aan

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

Datum	Uw kenmerk	Ons kenmerk	Bijlage(n)
4 juli 2008		ET/EM / 8077785	

Onderwerp

Beantwoording kamervragen lid Vos over NMa onderzoek naar onterechte
energieswitches

Hierbij ontvangt u de antwoorden op de vragen van lid Vos (PvdA), over het NMa
onderzoek naar onterechte switches door energiebedrijven, ingezonden 29 april 2008,
onder nummer 2070819510.

1

Heeft u kennis genomen van het NMa onderzoek naar onterechte switches door
energiebedrijven?

Antwoord

Ja.

2

Waarom concludeert de NMa over het jaar 2007 dat energiebedrijven beleid en
procedures volgen die onterechte switches voorkomen als een van de bedrijven
(Oxxio) pas op 18 februari 2008 zich aansloot bij de Vereniging CCP en het
Convenant contract controle protocol heeft ondertekend?

Antwoord

Aangesloten zijn bij het CCP is geen noodzakelijke voorwaarde voor het
voorkomen van onterechte switches. Het CCP is een procedure die ervoor zorgt
dat contracten naadloos op elkaar aansluiten bij een leverancierswitch. Ik juich
deelname aan het CCP van harte toe, maar het is niet verplicht. Ook zonder CCP
is het mogelijk onterechte switches te voorkomen.

Bezoekadres	Doorkiesnummer	Telefax
Bezuidenhoutseweg 30		

Hoofdkantoor	Telefoon (070) 379 89 11
Bezuidenhoutseweg 30	Telefax (070) 347 40 81
Postbus 20101	Email ezpost@minez.nl
2500 EC 's-Gravenhage	Website www.minez.nl

Behandeld door
H.C. van den Broek

Verzoeken bij beantwoording van deze brief ons kenmerk te vermelden

3

Heeft u kennis genomen van de lijst van 18.735 heraansluitingen door Oxxio in het jaar 2007?

Antwoord

De NMa beschikt over deze lijst. Het document was onderdeel van een kort onderzoek bij Oxxio naar aanleiding van het artikel in Dagblad De Pers uit november 2007. Deze bewuste quick scan staat overigens los van het sectorbrede onderzoek naar onterechte switches waarop uw vragen betrekking hebben. Voor het sectorbrede onderzoek is een representatieve steekproef getrokken uit klachten van vier bedrijven. In deze steekproef is de NMa ook gestuit op problemen rond heractivering van consumenten. Deze consumenten waren veelal weggeswitcht zonder hun contract (tijdig) op te zeggen en werden door de oude leverancier na de switch benaderd met het aanbod terug te keren onder kwijtschelding van de verschuldigde opzegvergoeding (de leverancier kan een opzegvergoeding in rekening brengen als een contract niet of niet tijdig wordt opgezegd). Ondanks dat heractiveren onduidelijkheid bij de consument kan veroorzaken en de NMa en ik deze onduidelijkheid onwenselijk vinden, heeft de NMa bij het sectorbrede onderzoek geen structurele overtreding van regels geconstateerd. De NMa heeft in haar rapportage aanbevelingen gedaan om de onduidelijkheden die heractiveringen bij consumenten kunnen veroorzaken, in de toekomst te voorkomen. Een aanbeveling van de NMa is dat heractiveringen door energieleveranciers extra zorgvuldigheid vergen voor wat betreft het verstrekken van informatie aan consumenten over de consequenties die dit heeft en voor wat betreft de aantoonbare vastlegging van de aanvaarding door de consument. Daarnaast acht de NMa het van belang dat de sector de wervingsmethodiek voor heraansluiting (mede gezien vanuit de Gedragscode) gaat toetsen op wenselijkheid en vervolgens haar standpunt hierover duidelijk maakt. De NMa bespreekt deze aanbevelingen met de sector.

4

Is het volgens de minister aannemelijk dat een energiebedrijf met een half miljoen klanten in een jaar 18.735 voormalige klanten kan overtuigen weer een contract met Oxxio aan te gaan?

Antwoord

Het slagingspercentage bij heractiveringen is van vele factoren afhankelijk, zoals van de intensiteit van bellen en van de reden dat de voormalige klant is weggeswitcht. Bij vroegtijdige opzegging van de overeenkomst door de klant kan de leverancier een "opzegvergoeding" opleggen. De dreiging van een verschuldigde opzegvergoeding kan een extra reden zijn voor de klant om te besluiten terug te keren naar de oude leverancier. Daarnaast gaat het bij

heractiveringen om concrete gesprekken naar aanleiding van een reeds bestaande relatie. Deze factoren kunnen de slagingskans wellicht verhogen. Maar omdat ik geen inzicht heb in de genoemde factoren bij Oxxio, kan ik geen uitspraak doen over de aannemelijkheid dat Oxxio in een jaar 18.735 voormalige klanten kan overtuigen weer een contract aan te gaan.

5

Hoeveel wervingsgesprekken moet Oxxio in 2007 per werkdag met oude klanten gevoerd hebben om met een slagingspercentage 4,125% tot 18.735 heraansluitingen over te kunnen gaan?

Antwoord

Er is sprake van twee verschillende situaties. Het genoemde slagingspercentage heeft betrekking op pure wervingsgesprekken waarbij nog geen (contractuele) relatie met de klant bestaat. Dit is iets anders dan de genoemde heractiveringen waarbij er wel degelijk een contractuele relatie met de klant bestaat. Dit is een andere uitgangspositie dan bij pure werving. Het slagingspercentage kan daardoor ook anders zijn dan de genoemde 4,125%.

6

Is het aannemelijk dat eenzelfde slagingspercentage van 4,125% van wervingsgesprekken met weggelopen klanten te bereiken is?

Antwoord

Zie het antwoord op voorgaande twee vragen.

7

Waarom is het document over de 18.735 heraansluitingen geen onderdeel geweest van het onderzoek door de NMa?

Antwoord

In november 2007 heeft de NMa een kort gericht onderzoek gedaan naar aanleiding van (later gerectificeerde) uitspraken in Dagblad De Pers over vermeende praktijken door Oxxio. Eén van de aantijgingen betrof het heractiveren van 20.000 oud-klanten van Oxxio in de zomer van 2007. De NMa heeft in het kader van dat onderzoek wel degelijk inzage gehad in de heractiveringen door Oxxio. De constatering van de NMa was destijds dat van een geclusterde heractivering van 20.000 (oud-)klanten in de zomer van 2007 en instructies daaromtrent aan het personeel van het call center niets is gebleken. Hierover heb ik u bij brief met kenmerk ET/EM/7146842 d.d. 13 december 2007 reeds geïnformeerd.

Naast bovengenoemde quick scan heeft de NMa naar aanleiding van signalen die bij ConsuWijzer binnenkwamen een sectorbreed onderzoek uitgevoerd naar onterechte switches. In het sectorbrede onderzoek is een steekproef getrokken uit de klantendossiers over vermeende onterechte switches. De NMa heeft voor dit onderzoek meer dan 900 specifieke klantendossiers en bijbehorende contracten en voicelogs van vier actieve werbers bestudeerd. De onderzochte bedrijven waren samen goed voor 70% van alle klachten over onterechte switches. Daarmee is het onderzoek representatief. Omwille van vertrouwelijkheid en om eventuele vervolgacties richting de bedrijven niet te frustreren, worden deze bedrijven in de rapportage niet bij naam genoemd.

De NMa is in deze steekproef van vermeende onterechte switches ook gestuit op problemen met heractiveringen. De NMa heeft deze heractiveringen ook onderzocht, zoals ik in mijn antwoord op vraag 3 al heb aangegeven. De NMa heeft bij het sectorbrede onderzoek geen structurele overtreding van regels geconstateerd.

8

Deelt u de minister de mening van de PvdA fractie dat het onderzoek van de NMa niet alle relevante feiten over onterechte switches heeft onderzocht?

Antwoord

Nee, deze mening deel ik niet. Voor mijn overwegingen verwijs ik naar het antwoord op bovenstaande vraag.

9

Deelt de minister de mening van de PvdA dat de conclusie van het onderzoek van de NMa over onterechte switches dat er geen structurele misstanden bij werving door energiebedrijven zijn vooralsnog niet geldt voor het energiebedrijf Oxxio?

Antwoord

Nee, in het licht van de bovenstaande antwoorden op uw vragen, deel ik deze mening niet.

(w.g.) Maria J.A. van der Hoeven