

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 / 9124788

Betreft Beantwoording vragen over het niet naleven gedragscode
energieleveranciers

Uw kenmerk
2009Z10571

Hierbij zend ik u, mede namens de staatssecretaris van Economische Zaken, de antwoorden op vragen van het lid Spijs (CDA) over het niet naleven van een gedragscode door energieleveranciers (kenmerk: 2009Z10571, ingezonden 5 juni 2009).

1

Kent u het bericht "Energieleveranciers leven gedragscode niet na"¹, dat gebaseerd is op een inventarisatie van klachten over telefonische verkoop, waaruit blijkt dat consumenten zich door callcenter-medewerkers onder druk gezet voelen om direct een overeenkomst te sluiten en dat het niet mogelijk is om eerst informatie te ontvangen?

Antwoord
Ja.

2

Bent u bereid contact op te nemen met de Consumentenbond over de klachten? Heeft u, of één van de toezichthouders zoals de Consumentenautoriteit of de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa), aanwijzingen dat de gedragscode Consumenten en Energieleverancier niet nageleefd wordt?

Antwoord

Ik zal hierover met de Consumentenbond en met EnergieNed contact opnemen. EnergieNed beheert als brancheorganisatie de Gedragscode Consumenten en Energieleverancier (hierna: Gedragscode). EnergieNed heeft samen met de aangesloten organisaties een evaluatie van de Gedragscode uitgevoerd. De resultaten van deze evaluatie worden gebruikt om de Gedragscode te herzien. Ten aanzien van de naleving zijn aanscherpingen doorgevoerd. Deze herziene versie van de Gedragscode wordt de komende periode ter consultatie voorgelegd aan de relevante belanghebbenden, waaronder de Consumentenbond. EnergieNed verwacht dat de herziene Gedragscode in het najaar vastgesteld kan worden. De Consumentenautoriteit heeft signalen ontvangen dat gedragscodes niet altijd

¹ www.consumentenbond.nl, 2 juni 2009

nageleefd worden. Deze signalen hebben de aandacht van de Consumentenautoriteit.

3

Wat vindt u van het feit dat een deel van de energiebedrijven weer in het nieuws komt met agressieve verkoopmethoden?

Antwoord

Ik vind dit bijzonder vervelend. Voor een goed functionerende markt is het van belang dat consumenten durven over te stappen naar een andere leverancier. Deze berichten dragen helaas niet bij aan een positieve beeldvorming. Energiebedrijven moeten zich houden aan wet- en regelgeving en het is essentieel dat zij zich ook aan afspraken houden zoals die zijn vastgelegd in de Gedragscode. Indien energiebedrijven zich niet houden aan de Gedragscode, moeten zij worden aangesproken door de sector. Wanneer het de overtreding van wetgeving betreft gebeurt dit door daartoe bevoegde instanties zoals de NMa, de Consumentenautoriteit of de OPTA.

4

Wat vindt u ervan dat de Nederlandse Energie Maatschappij, waarover het programma Kassa eerder vaststelde dat er met "sluwe trucs en halve waarheden" klanten geworven werden, opnieuw in de fout gaat?

Antwoord

Zoals in het antwoord op vraag 3 is aangegeven, dienen energiebedrijven zich te houden aan wet- en regelgeving en kunnen zij bij overtreding van wet- en regelgeving door de eigen branche of door de bevoegde publieke toezichthouders worden aangesproken. Er loopt zoals in verschillende dagbladen inmiddels is gemeld (en door de Nederlandse Energie Maatschappij zelf is 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.

5

Deelt u de mening dat deze herhaalde overtredingen voldoende reden zijn voor een onderzoek door de Consumentenautoriteit? Bent u bereid de toezichthouder, als het onderzoek daar aanleiding toe geeft, opdracht te geven om handhavend op te treden tegen de bedrijven die de gedragscode niet naleven?²

Antwoord

Zoals hiervoor aangegeven loopt inmiddels een onderzoek naar de Nederlandse Energie Maatschappij. Over al dan niet lopende onderzoeken naar individuele bedrijven worden in beginsel overigens geen mededelingen gedaan. Het onderzoek dat nu loopt naar de Nederlandse Energie Maatschappij kon alleen

² Niet naleving van een gedragscode is op grond van art. 193g sub a BW een oneerlijke handelspraktijk

worden genoemd omdat dit onderzoek al in de openbaarheid is gekomen en door het bedrijf zelf is bevestigd.

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