

Aan de Minister van Economische Zaken en Klimaat

Directoraat-generaal
Economie en Digitalisering
Directie Mededinging en
Consumenten



TER BESLISSING

Datum
7 maart 2024

Kenmerk
DGED-MC / 52643774

nota

Kamerbrief stand van zaken colportage en
telemarketing

Kopie aan



Bijlage(n)
1

Parafenroute



Aanleiding

In juni 2023 heeft u uw Consumentenagenda aan de Kamer gestuurd, met onder meer acties op het gebied van colportage en telemarketing. Met deze brief brengt u de Kamer op de hoogte van de stand van zaken op beide onderwerpen.

Advies

U kunt de Kamerbrief ondertekenen.

Kernpunten

- In uw Consumentenagenda gaf u aan de druk op consumenten te willen verminderen die onverwacht te maken krijgen met verkoop aan de deur of op straat (hierna: colportage) en telemarketing. Het aantal klachten over werving blijft groot, de aard is in sommige situaties serieus.
- Op 24 april 2024 heeft u een Commissiedebat over marktordening en consumentenbescherming. Doel is om deze brief hiervoor aan de Kamer te sturen.
- In de brief kondigt u wetgeving aan die het Burgerlijk Wetboek wijzigt. Daarom gaat de brief mede namens de Minister voor Rechtsbescherming.

Colportage

- In de brief geeft u aan dat u gaat inzetten op een wetsvoorstel voor een bedenktijd van ten minste 3 werkdagen, waardoor de consument na het eerste gesprek een aantal dagen de tijd krijgt om het aanbod rustig te overwegen.

Telemarketing

- De Tweede Kamer heeft via meerdere amendementen bij het WGO over de Energiewet (op 8 april jl.), gevraagd om inperking of een verbod op colportage en telemarketing in de energiesector. Het amendement van het lid Flach (SGP) om telemarketing op grond van de klantrelatie niet meer toe te staan voor de energiesector heeft oordeel Kamer gekregen van het kabinet.

- Bij dit sectorale verbod op telemarketing op basis van de klantrelatie voor de energiesector zijn een aantal kanttekeningen te plaatsen waaronder: (i) het risico dat dit leidt tot een toename van telemarketing in andere sectoren dan energie; (ii) de uitlegbaarheid richting burgers en consumenten; (iii) complexere handhaafbaarheid door toezichthouder ACM (iv) risico's van invoering van het verbod zonder overgangstermijn. Daarnaast is het niet mogelijk om te achterhalen of de signalen voortkomen uit bellen op grond van de klantrelatie of op grond van toestemming. Daarom is het onduidelijk wat het effect zal zijn van een sectoraal of algehele inperking van de klantrelatie.
- In de brief geeft u aan dat u met een voorstel komt over hoe dit op te pakken en dat u telemarketing op basis van klantrelatie niet langer wil toestaan.

Toelichting

Colportage

- We hebben onderzocht of een schriftelijkheidsvereiste (contract mag alleen na het gesprek schriftelijk gesloten worden) en een (sectoraal) verbod mogelijk is. Europese regelgeving staat beide niet toe.
- De meeste problemen vinden plaats in de energiesector. Zij hebben recent een schriftelijkheidsvereiste opgenomen in hun zelfregulering.
- De Europese Commissie vond een vergelijkbare Belgische maatregel verenigbaar met Europeesrechtelijke consumentenregelgeving. Als hierover geprocedeerd wordt, is het laatste oordeel aan het Hof van Justitie van de EU.
- JenV is van mening dat goede doelen niet onder consumentenrecht (zouden moeten) vallen. Uit onderzoek van prof. Loos volgt dat goede doelen niet onder de Richtlijn consumentenrechten vallen. We gaan in gesprek met JenV over de positie van goede doelen binnen het consumentenrecht in den brede.

Telemarketing

- In uw Consumentenagenda gaf u aan dat het bestaande schriftelijkheidsvereiste beter moet worden toegepast. De telemarketingsector heeft daarop hun zelfregulering aangescherpt.
- In 2021 is het 'opt-in-systeem' ingevoerd, op grond waarvan alleen nog na toestemming mag worden gebeld, tenzij sprake is van een 'klantrelatie' (waardoor huidige of voormalige klanten gebeld mogen (blijven) worden).
- Een (sectoraal) verbod is Europeesrechtelijk niet mogelijk. Er is juridisch wel ruimte om de klantrelatie te beperken. Daarmee bereik je dat niet meer voor telemarketingdoeleinden gebeld mag worden naar huidige en oude klanten, tenzij zij hier expliciet toestemming voor hebben gegeven.
- De signalen over telemarketing bij de ACM laten zien dat er een daling in het aantal signalen was gedurende de energiecrisis. Sinds energieleveranciers weer vaste contracten kunnen aanbieden (voorjaar 2023) is het aantal signalen toegenomen. Ongeveer de helft van het totaal aantal signalen gaat over de energiesector.

Krachtenveld

- De Tweede Kamer heeft de motie Bontenbal-Kröger (CDA/GroenLinks-PvdA) aangenomen, die vraagt om telemarketing en colportage bij de verkoop van energiecontracten te verbieden.¹ Hierop heeft u gereageerd, samen met de

¹ Kamerstuk 29023, nr. 439 (20 juni 2023).

minister voor K&E. In de EU zet u zich ervoor in dat lidstaten nationaal de mogelijkheid krijgen om colportage en telemarketing te verbieden (al dan niet voor specifieke sectoren).

- Tijdens het Wetgevingsoverleg Energie (8 april 2024) zijn twee amendementen ingediend:
 - Flach (SGP): klantrelatie schrappen voor telemarketing energiecontracten. MKE heeft oordeel Kamer gegeven en naar u verwezen, als eerstverantwoordelijke voor telemarketing.²
 - Postma (NSC): verbod op telemarketing energiecontracten. MKE heeft ontraden (want niet mogelijk), maar verwezen naar u voor maatregelen die wel kunnen.³
- Toezichthouder ACM is voorstander van een verbod op telemarketing.⁴

² Kamerstuk 36378, nr. 20 (8 april 2024).

³ Kamerstuk 36378, nr. 18 (8 april 2024).

⁴ <https://www.ad.nl/binnenland/energiebedrijf-misleidt-klant-toezichthouder-wil-verbod-op-telefonische-verkoop-contracten~ac4babb9> (15 maart 2024).