

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

1835

Vragen van het lid **Rooderkerk** (D66) aan de Ministers van Klimaat en Groene Groei en van Economische Zaken over *de agressieve en misleidende telefonische verkoop van thuisbatterijen* (ingezonden 13 maart 2025).

Antwoord van Minister **Hermans** (Klimaat en Groene Groei), mede namens de Minister van Economische Zaken (ontvangen 3 april 2025).

Vraag 1

Bent u bekend met de uitzending van het programma Radar van 10 maart 2025, waarin duidelijk wordt dat er steeds meer bedrijven op agressieve en misleidende wijze thuisbatterijen proberen te verkopen?

Antwoord 1

Ja, het kabinet is hiermee bekend.

Vraag 2

Verandert de uitzending van Radar iets aan uw antwoorden op de vragen 1, 2, en 5 op eerder gestelde vragen over de schimmige verkoop van thuisbatterijen (Kamerstuk 2024Z18132)? Zo nee, waarom niet? Zo ja, wat?

Antwoord 2

Net als de Kamer heeft het kabinet met zorg kennisgenomen van deze recente berichtgeving over signalen rond mogelijke uitwassen en oneerlijke handelspraktijken op de markt voor de verkoop van thuisbatterijen. De antwoorden op de eerder door de Kamer gestelde vragen 1 en 5 blijven echter in grote lijnen hetzelfde. De Autoriteit Consument en Markt (ACM) beschikt reeds over wettelijke instrumenten om onrechtmatige verkooppraktijken aan te pakken. Het kabinet merkt hierbij op dat de ACM een autonome toezichthouder is die geen uitspraken kan of mag doen over lopende onderzoeken die zij uitvoert. Daar valt onder dat de ACM in algemene zin niet kan bevestigen of ontcrachten dat zij onderzoek heeft lopen; dit zou immers het rechtsproces in de weg kunnen zitten.

Voor wat betreft het antwoord op de tweede vraag had het kabinet ten tijde van de eerdere beantwoording geen andere signalen ontvangen van schimmige verkoop van thuisbatterijen. Zoals gezegd waarschuwde de ACM in december voor onduidelijke verkoop van thuisbatterijen en raadde het af om telefonisch of via sociale media een thuisbatterij aan te schaffen. Deze waarschuwing is op 27 januari jl. ook meegenomen in de beantwoording van de eerder gestelde Kamervragen. Consumenten kunnen klachten over

verkoop van thuisbatterijen doorgeven op de website van de ACM en uit de documentaire van de AVROTROS blijkt dat er inderdaad klachten zijn die langs deze weg zijn doorgegeven. Het kabinet vindt het goed dat consumenten met klachten deze onder de aandacht brengen, zodat de toezichthouder deze signalen kan meewegen in het kader van haar taken.

Vraag 3

Wat vindt u ervan dat bedrijven mensen onjuist en onvolledig informeren en onder druk zetten om een veel te dure thuisbatterij te kopen?

Antwoord 3

Het verstrekken van juiste en voldoende informatie aan consumenten is verkopende partijen bij wet verplicht. Dat verkopende partijen zich hier niet aan lijken te houden bij de verkoop van batterijen is zeer onwenselijk. Als en wanneer hier sprake van is, kan de toezichthouder handhaven. De verkoop van thuisbatterijen is een snelgroeiende markt waarin diverse nieuwe partijen in korte tijd actief zijn geworden. Het kabinet heeft zijn zorgen met de toezichthouder en met vertegenwoordigers van de sector gedeeld over de berichtgeving, die de betrouwbaarheid van de informatievoorziening rond thuisbatterijen in een slecht daglicht zet. De markt is nieuw en in ontwikkeling. Met de recente groei en toenemende signalen over onrechtmatige praktijken kan een breed gedragen gedragscode voor bedrijven de markt helpen professionaliseren. Ook zou dit de consumenten kunnen helpen zich juist te informeren en weloverwogen keuzes te maken.

Vraag 4

Wat vindt u ervan dat bedrijven dreigen met een torenhoge boete wanneer iemand de aankoop binnen de wettelijke 14 dagen bedenktijd wil annuleren? Welke consequenties kunnen worden verbonden aan dit soort agressieve praktijken? Kunnen er boetes worden uitgedeeld, of kan de vergunning worden ingetrokken?

Antwoord 4

Het kabinet vindt dergelijke berichten zorgwekkend. Ook de wettelijke bedenktijd van 14 dagen betreft een recht van consumenten en daar tegenover staat een plicht voor verkopende bedrijven die nageleefd moet worden. Voor de bedenktijd van 14 dagen geldt dat consumenten hierop recht hebben als ze een product kopen via telefonische verkoop, tenzij er sprake is van een bijzondere situatie die bij wet uitgezonderd is, bijvoorbeeld een maatwerkproduct als een gegraveerde ring of een op maat gemaakt pak. Van een dergelijke bijzondere situatie lijkt bij de aanschaf van een thuisbatterij geen sprake te zijn. De ACM oordeelt als toezichthouder of en wanneer er sprake is van een bijzondere situatie, houdt toezicht op de naleving van de bedenktijd en kan hierop handhaven.

Vraag 5

Welke rechten hebben mensen die voor te veel geld een thuisbatterij hebben aangeschaft en daarbij onjuist of onvolledig zijn geïnformeerd, en/of die onder druk zijn gezet en waarbij is bedreigd met een opzegboete terwijl dit juridisch niet juist is?

Antwoord 5

Consumenten hebben bij koop op afstand recht op 14 dagen bedenktijd. Als de verkoper consumenten hier niet op de juiste wijze over informeert, wordt de bedenktijd verlengd met 1 jaar. Wie niet de juiste informatie ontving en nog in die periode zit, kan dus alsnog kosteloos van de koop af.

Vraag 6

Hoe kan het dat dezelfde «ondernemers» onder verschillende bedrijfsnamen opereren en telkens dezelfde trucs uithalen en daardoor door kunnen blijven gaan met hun malafide praktijken? Kunt u toezeggen om alles op alles te zetten om ervoor te zorgen dat niet alleen bedrijven, maar ook de «ondernemers» erachter geweerd worden van de markt?

Antwoord 6

De ACM kan geen beroepsverbod opleggen aan individuele ondernemers. De ACM kan bestuurders wel persoonlijk beboeten. Dit is in het verleden ook gebeurd bij overtredingen. Deze boetes kunnen bij herhaaldelijke overtreding ook worden verhoogd. Daarnaast kan via het strafrecht door een rechter wel een beroepsverbod worden opgelegd voor 2 tot 5 jaar. Een beroepsverbod wordt niet zomaar uitgesproken. Dit is bijvoorbeeld mogelijk voor delicten zoals belasting- en faillissementsfraude en valsheid in geschrifte. Het kabinet zal in gesprek gaan met de ACM om te vragen naar deze praktijken van bedrijven en ondernemers en de aanpak ervan waar mogelijk te faciliteren.

Vraag 7

Hoe kan het dat deze bedrijven telkens met een nieuw telefoonnummer bellen, zodat blokkeren geen zin heeft? Wat kunt u daaraan doen?

Antwoord 7

Telefoonnummers worden door de ACM normaliter toegekend aan telecomaanbieders die deze nummers vervolgens in gebruik geven aan hun klanten. In het zakelijke segment kan het daarbij gaan om reeksen nummers. Een bedrijf met de beschikking over zo'n reeks kan telkens met een ander nummer bellen en op die manier meerdere malen contact leggen met eenzelfde persoon. Ook zou sprake kunnen zijn van gebruik van telefoonnummers door een bedrijf waarvoor deze geen gebruiksrechten heeft. In het tweede geval (bij het ontbreken van gebruiksrechten) kunnen de betrokken telecomaandbieders maatregelen nemen om dergelijk gebruik te beëindigen; ook is de ACM bevoegd hiertegen op te treden. In het eerste geval (indien wel sprake is van gebruiksrechten) is dit meer gecompliceerd. Er is geen specifieke wettelijke voorziening die dergelijk gebruik van telefoonnummers voor misleidende praktijken aan banden legt.

Vraag 8

Kunt u nader ingaan op het onderdeel van de reportage van Radar waaruit blijkt dat de verkopers van thuisbatterijen in het bezit zijn van een telefoonnummer en informatie over het energiecontract en het aantal zonnepanelen van de mensen die zij benaderen? Hoe komen zij aan deze informatie? Is dit legaal? Beschermen energiebedrijven de privacy van hun klanten wel voldoende?

Antwoord 8

Er is over deze individuele casus geen informatie bekend over hoe de telefoonnummers zijn verkregen.

Vraag 9

Klopt het dat telefoonnummers van mensen verhandeld worden?

Antwoord 9

Mogelijke verhandeling van telefoonnummers ligt op het terrein van de Autoriteit Persoonsgegevens (AP). Over bewijs van het verhandelen van telefoonnummers beschikt de AP niet. Wel herkent de AP uit klachten dat het voorkomt dat het onduidelijk is hoe persoonsgegevens bij de organisatie waarover wordt geklaagd terecht zijn gekomen. Bijvoorbeeld wanneer personen een klacht indienen dat ze gebeld worden terwijl ze de partij niet kennen of dat deze niet kan aangeven waar de informatie vandaan komt. Verdenkingen van het verhandelen van telefoonnummers zijn niet nieuw. De aangepaste Telecommunicatiewet stelt dat mensen alleen gebeld mogen worden als ze hiervoor expliciete toestemming hebben gegeven. Deze toestemming moet voldoen aan de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG). Dit houdt in dat te achterhalen moet zijn wanneer deze toestemming is gegeven en dat aan te tonen is dat de betreffende persoon deze toestemming heeft gegeven. Tegelijk is het ook de praktijk dat partijen mensen verleiden om hun gegevens te delen, bijvoorbeeld bij winacties waarbij ze bij deelname hun gegevens delen. In zo'n geval is bellen alleen gelegitimeerd als de consument zijn toestemming vrijelijk heeft gegeven en dus ook duidelijk de keuze had om mee te doen aan de winactie zonder toestemming te geven om te bellen.

Vraag 10

Kunt u bevestigen dat per 1 januari 2026 telefonische verkoop van thuisbatterijen zonder toestemming vooraf verboden is? Hoe gaat dit verbod worden gehandhaafd?

Antwoord 10

Telefonische verkoop is momenteel alleen toegestaan als een consument hier vooraf toestemming voor heeft gegeven, tenzij er sprake is van een klantrelatie. Artikel 7.8 van de Energiewet scherpt deze regels aan: in beginsel mogen mensen straks alleen worden gebeld als zij de beller toestemming hebben gegeven. Dit geldt ook voor de verkoop van thuisbatterijen.

Het kabinet vindt het belangrijk dat bedrijven voldoende tijd hebben om hun bedrijfsvoering in te richten op de nieuwe situatie. In dat kader denkt het kabinet aan een overgangstermijn van minimaal een jaar na publicatie van de Energiewet in het Staatsblad, waarbij het kabinet het beleid inzake de vaste verandermomenten voor regelgeving in acht wil nemen (inwerkingtreding op 1 januari of 1 juli). De Energiewet is op 25 januari 2025 gepubliceerd. De aanscherping zal in werking treden op 1 juli 2026. Hiermee komt het kabinet tevens tegemoet aan de wens van de indiener van het amendement om een redelijke, maar wel zo kort mogelijke invoeringstermijn te hanteren. De ACM houdt toezicht op de nieuwe regels en kan handhaven als dat nodig is.

Vraag 11

Hoe ziet «voorafgaande toestemming» eruit? Kan dat ook zijn dat iemand algemene voorwaarden accepteert waarin verstoep staat dat «de gegevens gebruikt worden of gedeeld worden met derden voor commerciële doeleinden» of een variant daarop?

Antwoord 11

Expliciete toestemming wordt gegeven door middel van een duidelijke actieve handeling, bijvoorbeeld een schriftelijke verklaring of een mondelinge verklaring, waaruit blijkt dat de betrokkene vrijelijk, specifiek, geïnformeerd en ondubbelzinnig instemt. Stilzwijgen, bijvoorbeeld via de algemene voorwaarden of inactiviteit, geldt niet als toestemming.

Vraag 12

Deelt u dat een waarschuwing vanuit de Autoriteit Consument & Markt (ACM) niet genoeg is en dat actieve toezicht en handhaving op zijn plaats is?

Antwoord 12

De ACM beoordeelt als onafhankelijk toezichthouder of handelspraktijken onrechtmatig zijn. Wanneer hier sprake van blijkt te zijn, dan kan de ACM optreden. Bij het bepalen van vervolgstappen staat het effect van optreden centraal: naast het bestraffen van overtredingen wordt daarbij meegewogen hoe de onderliggende oorzaken kunnen worden aangepakt en herhaling kan worden voorkomen.

Vraag 13

In het antwoord op vraag 4 op de eerder gestelde vragen over de schimmige verkoop van thuisbatterijen geeft u aan dat de ACM zelf gaat over de onderzoeken die worden uitgevoerd; kunt u toezeggen om in gesprek te gaan met de ACM en aan te dringen op toezicht en handhaving?

Antwoord 13

Het aandringen op toezicht en handhaving kan niet, zie eerder antwoord op vraag 2. Wel zullen gesprekken worden gevoerd met de ACM om te vragen naar deze praktijken en de aanpak ervan waar mogelijk te faciliteren.