

Ministerie van Klimaat en  
Groene Groei

> Retouradres Postbus 20401 2500 EK Den Haag

De Voorzitter van de Tweede Kamer  
der Staten-Generaal  
Prinses Irenestraat 6  
2595 BD DEN HAAG

Datum 20 december 2024

Betreft Beantwoording Kamervragen over de misleidende praktijken van  
energieleverancier Hollandse Energie Maatschappij (HEM)

Geachte Voorzitter,

Hierbij zend ik u de antwoorden op de vragen van de leden Erkens (VVD), Vermeer (BBB), Bontenbal (CDA), Postma (Nieuw Sociaal Contract) en Beckerman (SP) vragen gesteld over de misleidende praktijken van energieleverancier Hollandse Energie Maatschappij (HEM) (kenmerk 2024Z18288, ingezonden op 13 november 2024).

Sophie Hermans  
Minister van Klimaat en Groene Groei

**2024Z18288**

1

Bent u bekend met de misleidende praktijken van energieleverancier HEM, zoals vastgelegd in de uitzendingen van onder meer Radar?

Antwoord

Ja.

2

Hoe beoordeelt u de ernst van de situatie waarin consumenten worden geïntimideerd met ongegronde claims, en dreigementen om goederen in beslag te nemen?

Antwoord

De bescherming van afnemers van elektriciteit en gas is onmiskenbaar van zeer groot belang. Daarom is in de Energiewet een stevig en uitgebreid consumentenbeschermingsregime opgenomen.

3

Wat vindt u ervan dat consumenten geen duidelijke uitleg krijgen over kosten en vaak zelfs worden geïntimideerd? Hoe classificeert u dit gedrag?

Antwoord

Het kabinet vindt het van belang dat het voor alle betrokken partijen, maar in het bijzonder voor consumenten, duidelijk is wat de contractvoorwaarden betekenen. In de Energiewet staat dat de ACM de mogelijkheid krijgt om een wervingsstop op te leggen wanneer een leverancier zich niet aan de regels van oneerlijke handelspraktijken houdt, zodat een leverancier geen nieuwe klanten kan aannemen zolang zij de zaken niet op orde hebben. Ook regelt de Energiewet dat de ACM de mogelijkheid krijgt om de vergunning in te trekken bij herhaaldelijk schuldig maken aan oneerlijke handelspraktijken (misleiding/agressieve verkoop).

4

Welke maatregelen treft u om consumenten op korte termijn te beschermen tegen deze wanpraktijken?

Antwoord

De onafhankelijke toezichthouder ACM houdt toezicht en grijpt in wanneer zij dit nodig acht. Zij weegt haar besluit zorgvuldig en doet er alles aan om de klanten van deze partij niet in de kou te laten staan. In de Energiewet worden enerzijds de eisen voor het verkrijgen van een vergunning aangescherpt (zo krijgt de ACM de bevoegdheid om via de Wet Bibob de betrouwbaarheid en integriteit van energieleveranciers te toetsen) en krijgt anderzijds de ACM de mogelijkheid om in te grijpen als een leverancier die actief is op de energiemarkt zich niet aan de regels houdt. Zie ook de beantwoording van vraag 6.

5

Bent u het ermee eens dat dit soort bedrijven structurele misleiding geen recht

meer zouden moeten hebben op een vergunning om energie te leveren?

**Antwoord**

Ik deel de mening dat agressieve handelspraktijken hard aangepakt moeten worden. In de Energiewet krijgt de ACM voldoende nieuwe handvatten om stevig op te treden als zij dat nodig acht. Zie ook het antwoord op vraag 3.

6

Hoe zorgt de nieuwe Energiewet voor voldoende bevoegdheden voor de Autoriteit Consument & Markt (ACM) op hierop scherper te handhaven? Is het mogelijk om bepaalde onderdelen van deze wet al eerder te laten ingaan?

**Antwoord**

Voor de toekomst scherpt de Energiewet de eisen aan voor leveranciers om op de Nederlandse markt elektriciteit of gas te mogen leveren aan consumenten. Ook krijgt de ACM voldoende nieuwe handvatten om stevig op te treden wanneer dat nodig is. Zo kan de ACM straks scherper vooraf toetsen om malafide ondernemers te kunnen weren en kan zij ook tijdens de rit ingrijpen in het geval van oneerlijke handelspraktijken of het niet voldoen aan een jaarlijkse financiële stresstest – en de ACM kan als ultieme sanctie de vergunning intrekken.

7

Kleine ondernemers die in 2022 klant zijn geworden bij HEM melden soortgelijke klachten; bent u ook van mening dat kleine ondernemers ook dezelfde mate van consumentenbescherming zouden moeten genieten? Staat dat nu voldoende in de Energiewet?

**Antwoord**

Het wetsvoorstel ziet op kleinverbruikers, daaronder vallen alle aansluitingen met een doorlaatwaarde kleiner dan of gelijk aan 3 x 80 Ampère voor elektriciteit of 40 m<sup>3</sup>(n) per uur voor gas. Kleinverbruikers genieten extra bescherming ten opzichte van grootverbruikers via energiewetgeving maar ook via het Burgerlijk Wetboek (oneerlijke handelspraktijken), omdat het om huishoudens/consumenten/kleinzakelijke klanten gaat.

8

Zijn er andere toezichthouders onder andere ministeries die mogelijk ook ingezet kunnen worden om de praktijken van HEM een halt toe te roepen gezien hun schandalige praktijken?

**Antwoord**

In de berichtgeving gaat het onder andere over vermeende dreiging met het sturen van een gerechtsdeurwaarder. Het beroep gerechtsdeurwaarder is een beschermd of gereguleerd beroep. De bevoegde personen moeten zijn opgenomen in een openbaar register, zodat altijd geverifieerd kan worden of iemand terecht de titel voert. Iemand die niet bevoegd is mag deze titel niet voeren, dat is strafbaar. De beroepsgroep gerechtsdeurwaarders staat onder toezicht van het Bureau Financieel Toezicht. Uiteraard kan de consument daarnaast net als nu naar de rechter stappen, maar met de Energiewet wordt voor

consumenten ook gegarandeerd dat zij op een toegankelijke wijze hun recht kunnen halen, doordat het voor vergunninghoudende leveranciers verplicht wordt om aangesloten te zijn bij een buitengerechtelijke instantie voor geschilbeslechting.

9

Hoe kijkt u naar de mogelijkheden voor een beroepsverbod voor dit soort foute types? Kan dat al volgens u met de nieuwe Energiewet? Zo nee, bent u bereid dit uit te werken voor de volgende nota van wijziging van de Energiewet?

Antwoord

In de Energiewet wordt de lat voor het verkrijgen en behouden van een vergunning voor leveren aan consumenten op de Nederlandse markt verhoogd. Daarnaast maakt het vragen van een VOG en toepassing van de wet Bibob het mogelijk dat de integriteit van de aanvrager van een vergunning wordt getoetst. Zo kan de ACM straks beter toetsen aan de poort en eventuele kwaadwillende partijen tegenhouden. Tevens kan zij ingrijpen in het geval van oneerlijke handelspraktijken of het niet voldoen aan een jaarlijkse financiële stresstest- en als ultieme sanctie de vergunning intrekken.

10

Kunt u deze vragen één voor één beantwoorden?

Antwoord

Ja.