

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

1839

Vragen van het lid **Spies** (CDA) aan de minister en de staatssecretaris van Economische Zaken over *het bericht «Verkoopmethoden energiebedrijven onderzocht»*. (Ingezonden 11 februari 2010)

1 Kent u het bericht «Verkoopmethoden energiebedrijven onderzocht»?¹

2 Waarom vindt u de «grote hoeveelheid reacties» die het programma Kassa heeft binnengekregen, gecombineerd met 200 signalen die toezichthouders over colportage door energiebedrijven hebben gekregen, niet genoeg om nu al te constateren dat er sprake is van een structureel probleem?

3 Waarom trekt u pas op 1 mei 2010 conclusies over de omvang van het probleem en de vraag of aanvullende maatregelen nodig zijn, terwijl er veel klachten zijn en energiebedrijven al jaren in het nieuws komen met agressieve verkoopmethodes?² Bent u bereid om voor 1 maart a.s. conclusies te trekken en de Kamer daarover te informeren?

4 Deelt u de mening dat energiebedrijven die de wet overtreden en agressieve verkoopmethodes hanteren beboet moeten worden, zeker nu er sprake is

van herhaaldelijke overtredingen? Bent u met ons van oordeel dat (stevige) boetes een afschrikwekkende werking kunnen hebben, zodat er sneller een einde komt aan agressieve, onrechtmatige verkoopmethodes?

5 Deelt u de mening dat de (variabele) beloning op provisiebasis de kans vergroot dat verkopers over de schreef gaan? Bent u bereid daar iets aan te doen, om te beginnen door EnergieNed en Nederlandse Vereniging van Marktwerking in Energie (VME) te vragen de beloningssystematiek aan te passen?

¹ Nu.nl, 8 februari 2010.

² Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2009–2010, nr. 1510.

Antwoord

Antwoord van minister **Van der Hoeven** (Economische Zaken) (ontvangen 9 maart 2010)

1 Ja.

2 en 3 In het algemeen is de omvang van het aantal signalen, dat bij ConsuWijzer over een onderwerp binnenkomt, een relevante indicator of sprake is van een knelpunt in de markt, maar of dit echt duidt op een structureel probleem, moeten de toezichthouders onderzoeken. Ik heb de Consumentenautoriteit en de NMa gevraagd mij voor 1 mei 2010 te

informeren over de (voorlopige) resultaten en aan te geven of dit soort knelpunten met bestaande handhavinginstrumenten afdoende kan worden aangepakt. Daarnaast heb ik de brancheorganisaties gevraagd om in overleg te treden met hun leden en mij van de resultaten van dit overleg op de hoogte te stellen. Ik ga ervan uit dat zowel de toezichthouders als de brancheorganisaties zo snel mogelijk met nadere informatie komen opdat voor 1 mei nadere conclusies kunnen worden getrokken.

4 Ik deel de mening dat ingegrepen moet worden als blijkt dat bedrijven zich niet aan wet- en regelgeving houden. Boetes kunnen in dat geval een afschrikwekkende werking hebben. Het oordeel in welke situaties sprake is van een overtreding van wet- en regelgeving en welk sanctiemiddel het meest effectief is, is een verantwoordelijkheid van de toezichthouders.

5 Provisies zijn een vorm van beloning waarbij er een directe relatie is met de prestatie van de individuele werknemer. Deze vorm van belonen kan werknemers prikkelen om goede prestaties te leveren. Ik heb, om in beeld te krijgen of en in welke mate beloning op provisiebasis ook de kans vergroot dat verkopers over de schreef gaan en op welke wijze

integer handelen wordt geborgd,
EnergieNed en VME gevraagd om in
het overleg met hun leden te bezien
welke rol dit soort prikkels speelt en
mij hier nader over te informeren.