

Vergaderjaar 2019–2020

**35 300 VI**

## **Vaststelling van de begrotingsstaten van het Ministerie van Justitie en Veiligheid (VI) voor het jaar 2020**

**Nr. 94**

### **BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN ECONOMISCHE ZAKEN EN KLIMAAT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 26 november 2019

Bij de begrotingsbehandeling van het Ministerie van Justitie en Veiligheid op 21 november 2019 (Handelingen II 2019/20, nr. 27, debat over de begroting Justitie en Veiligheid 2020) is de motie van de leden Van Kooten, Arissen, Kuiken en Van Nispen over misleidende doorverbindwebsites ingediend.<sup>1</sup> Via de Minister van Justitie en Veiligheid ontving ik het verzoek om uw Kamer voor de stemmingen op 26 november 2019 mijn reactie op deze motie te geven. Hierbij voldoe ik aan dit verzoek.

Misleidende doorverbindwebsites zijn mij net als uw Kamer een doorn in het oog. Mensen bellen met een doorschakeldienst, waarvoor ze extra moeten betalen, zonder dat ze zich daarvan bewust zijn. Zij denken dat ze direct met een bedrijf of instantie te bellen. Ik vind het onwenselijk als consumenten hierdoor worden misleid en onnodig hoge informatietarieven betalen om telefonisch contact op te nemen met instanties of bedrijven die gratis of tegen beperkte belkosten telefonisch bereikbaar zijn.

Ook de Autoriteit Consument en Markt (ACM) heeft deze diensten nadrukkelijk in het vizier. De ACM handhaaft als onafhankelijk toezichthouder de Wet oneerlijke handelspraktijken. Het is van belang dat handelaren duidelijk zijn over de dienst die zij aanbieden en dat zij consumenten niet misleiden over de aard van een dienst of over betaling voor een dienst die zij elders gratis of voor veel minder geld kunnen krijgen. De ACM ziet er scherp op toe dat doorschakeldiensten voldoende duidelijk maken dat bellers van een betaalde dienst gebruik maken en dat ze niet rechtstreeks naar de instantie bellen die ze willen bereiken. Op 22 november 2019 heeft de ACM bekendgemaakt dat zij aan twee aanbieders van doorschakeldiensten een last onder dwangsom oplegt

<sup>1</sup> Kamerstuk 35 300 VI, nr. 85.

vanwege misleiding.<sup>2</sup> Ook heeft de ACM een leidraad gepubliceerd om te voorkomen dat consumenten worden misleid bij doorschakeldiensten.<sup>3</sup> Het aanbieden van doorschakeldiensten is niet verboden, maar dan moet wel duidelijk zijn wie de aanbieder is, wat de dienst inhoudt en wat het kost.

De motie van de leden Van Kooten en Arissen c.s. verzoekt de regering passende maatregelen te nemen zodat misleidende doorverbindwebsites en bijbehorende telefoonnummers, die onnodig hoge informatienummer-tarieven rekenen voor het doorverbinden naar onder andere het gratis telefoonnummer van «geen spoed, wel politie», effectief bestreden kunnen worden. Als ik deze motie zo mag interpreteren dat de stappen die de ACM zet hieraan invulling geven, dan laat ik het oordeel over deze motie aan de Kamer. Als de motie ertoe strekt om de wet- en regelgeving aan te passen, dan ontraad ik deze motie. Het al dan niet stellen van nadere regels om consumenten beter te beschermen is pas aan de orde als mocht blijken dat de huidige wet- en regelgeving ontoereikend is. Uiteraard blijf ik de vinger aan de pols houden en houd ik contact met de ACM of de aanpak vruchten afwerpt.

De Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat,  
M.C.G. Keijzer

---

<sup>2</sup> <https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-legt-aanbieders-van-doorschakeldiensten-dwangsom-op-vanwege-misleiding>

<sup>3</sup> <https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-maakt-leidraad-voorkomen-misleiding-bij-doorschakeldiensten>