

Brief Energie-Nederland aan de redactie van consumentenprogramma Kassa

Cc aan:

- de staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat, mevrouw M.C.G. Keijzer
- de directeur Consument van de Autoriteit Consument en Markt, de heer drs. E.C.T. Van Houten
- de directeur van de Consumentenbond, mevrouw M. Molenaar

Geachte redactie,

In de uitzending van 13 april en 28 september heeft Kassa aandacht besteed aan een aantal incidenten bij de verkoop van energiecontracten. Daarbij is een verkeerde voorstelling van zaken gegeven over het zogeheten 'schriftelijkheidsvereiste', waardoor energieleveranciers op dit punt ten onrechte zijn neergezet als wetsovertreders.

Voorop zij gesteld dat ook Energie-Nederland verontrust is door de geconstateerde misstanden. Het staat buiten kijf dat misleiding en druk zetten (door tussenpersonen) in een verkoopgesprek ongeoorloofd gedrag is. Het is goed dat Kassa aan deze misstanden aandacht besteedt en het is aan de energieleveranciers en tussenpersonen om deze incidenten te voorkomen.

Tot tweemaal toe gaat het in de uitzending van Kassa echter fout op het punt van het schriftelijkheidsvereiste. In de uitzending van 13 april 2019 geeft ACM een toelichting op het schriftelijkheidsvereiste, waarbij op afstand (digitaal) een overeenkomst met een energieleverancier wordt afgesloten. De woordvoerder van ACM geeft aan dat overeenkomsten op afstand alleen kunnen worden afgesloten middels een schriftelijke bevestiging voorzien van een handtekening of een persoonlijke bevestiging per e-mail. Met het klikken op een hyperlink zou hieraan niet zijn voldaan. Helaas was dit antwoord ongelukkig geformuleerd en niet geheel juist. Het digitaal afsluiten van een overeenkomst middels het klikken op een hyperlink is onder voorwaarden namelijk wel toegestaan. Mits aan de voorwaarde van het schriftelijkheidsvereiste is voldaan, kan er op deze wijze dus wel degelijk een rechtsgeldige overeenkomst tot stand komen.

Na afloop van deze uitzending heeft ACM dit aan Energie-Nederland bevestigd en erkend dat de eigen woordvoering op dit punt niet juist was. Ook op de website van ACM en de website met informatie voor consumenten, ConsuWijzer, is een omschrijving van hetgeen wel en niet is toegestaan terug te vinden¹.

Voorafgaand aan de uitzending van 28 september 2019 is Kassa van verschillende kanten geweest op de juiste versie van het schriftelijkheidsvereiste. Ook ACM heeft haar uitspraak schriftelijk en mondeling bij uw redactie gecorrigeerd. Niettemin wordt de eerdere, niet geheel juist geformuleerde, uitspraak van ACM opnieuw getoond, waardoor deze keer bewust een verkeerde voorstelling van zaken wordt gegeven.

¹ <https://www.acm.nl/nl/onderwerpen/verkoop-aan-consumenten/verkoop-aan-consumenten/telemarketing>
<https://www.consuwijzer.nl/telefonische-verkoop/overeenkomst-geldig/schriftelijk-akkoord>

Dit wordt vervolgens nog eens versterkt door een bevestiging van de Consumentenbond in de uitzending. De Consumentenbond grijpt de stellingname van Kassa op dit onderwerp vervolgens aan door te stellen dat “energieleveranciers en hun tussenpersonen jarenlang willens en wetens de wet overtreden”. Dit is zoals gezegd pertinent onjuist. Het is bovendien onzuiver en tendentueus. Nergens wordt namelijk gemeld dat de Consumentenbond in deze niet onafhankelijk is, maar een belang heeft bij het als ‘onwettelijk wegzetten’ van werving op afstand door energieleveranciers zelf of via tussenpersonen. De Consumentenbond zet hier duidelijk in op het gunstig positioneren van de eigen prijsvergelijker en de door de Consumentenbond zelf georganiseerde energieveilingen (collectief aanbod). De Consumentenbond verdient hier miljoenen euro’s per jaar mee en dit vormt een substantieel deel van hun inkomsten.

Dat Kassa bewust voor deze stellingname kiest blijkt ook uit de wijze waarop Kassa de antwoorden van de energieleveranciers hierover publiekelijk beoordeelt. Een week voor de uitzending is daarvoor aan individuele energieleveranciers een aantal vragen voorgelegd. Onder meer specifieke vragen over de invulling van het schriftelijkheidsvereiste: *“4. Accepteert u een contract dat tot stand is gekomen doordat de gebelde consument in een sms of mail, die hij krijgt toegezonden van de telefonisch medewerker van de tussenpartij, op een link of bevestigingsknop klikt voor het energie aanbod en dit binnen 14 dagen niet heeft herroepen? 5. Ziet u een (akkoord vanaf een) IP-adres als een wettelijke digitale handtekening waarmee een energiecontract rechtsgeldig is?”*.

De gebruikte formulering suggereert, dat het middels een hyperlink afsluiten van een overeenkomst, een toegestane werkwijze is. In de uitzending worden energieleveranciers die te goeder trouw bevestigend antwoorden op deze vragen echter weggezet als zouden zij “gewoon doorgaan met het overtreden van de wet”. Deze ongenueanceerde en onjuiste uitspraak is niet alleen schadelijk, wij vinden het ook kwalijk gezien de opzet van de vraagstelling aan de energieleveranciers.

Wij betreuren het zeer dat een programma als Kassa niet zijn journalistieke verantwoordelijkheid neemt om op basis van de juiste informatie zijn kijkers te informeren. Zelfs als op een later tijdstip blijkt dat informatie niet geheel juist is geweest wordt dit niet bij de eerstvolgende gelegenheid gecorrigeerd. Energie-Nederland verzoekt de redactie daarom met klem dit alsnog te doen, door in een volgende uitzending expliciet aandacht te besteden aan de verkeerde voorstelling van zaken aangaande het digitaal afsluiten van overeenkomsten middels een hyperlink.

Gezien het belang dat wij hechten aan het juist informeren van het publiek over de mogelijkheid om op afstand een overeenkomst af te sluiten, sturen wij een afschrift aan het ministerie van Economische Zaken en Klimaat, de Autoriteit Consument en Markt en de Consumentenbond. Ook zullen wij de brief op onze website publiceren.

Met vriendelijke groet,

Sam Collot d’Escury
directeur