

Nederlandse Mededingingsautoriteit

BESLUIT

Nummer 103608/57

Betreft zaak: Colportage Greenchoice

Besluit van de Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit als bedoeld in artikelen 77i van de Elektriciteitswet 1998 en 60ad van de Gaswet.

Inhoudsopgave

1. **Procedure en feitelijke achtergrond**
 - 1.1 Verloop van de procedure
 - 1.2 De betrokken onderneming
 - 1.3 De conclusies van het Rapport
 - 1.4 Feitelijke achtergrond
2. **Beoordeling**
 - 2.1 Inleiding
 - 2.2 Analyse van de geschonden norm
 - 2.3 Juridische beoordeling in het licht van de zienswijze en de feiten
 - 2.3.1 Bewijsmiddelen
 - 2.3.2 Zienswijze Greenchoice met betrekking tot de bewijsmiddelen en de beoordeling daarvan door de Raad
 - 2.3.3 Overige aspecten uit de zienswijze van Greenchoice en de beoordeling daarvan door de Raad
 - 2.4 Conclusie
3. **Sanctie**
 - 3.1 Algemeen
 - 3.2 Boetegrondslag
 - 3.3 De ernst van de overtreding (ernst in concreto)
 - 3.4 Mate van verwijtbaarheid
 - 3.5 Boeteverhogende en -verlagende omstandigheden
 - 3.6 Algemene beginselen van behoorlijk bestuur
 - 3.7 Conclusie
4. **Besluit**
5. **Bijlage I: Wettelijk kader**

1 Procedure en feitelijke achtergrond

1.1 Verloop van de procedure

1. De Nederlandse Mededingingsautoriteit (hierna: de NMa) is in januari 2010 een onderzoek gestart naar de naleving door energiebedrijven van artikel 95m Elektriciteitswet 1998 (hierna: E-wet) en artikel 52b Gaswet. Het onderzoek had betrekking op de vraag of vergunninghouders bij de benadering van afnemers, als bedoeld in artikel 95a, eerste lid, E-wet en artikel 43, eerste lid, Gaswet¹, door middel van colportage artikel 95m E-wet en artikel 52b Gaswet hebben overtreden.
2. Na afloop van het onderzoek is een Rapport, als bedoeld in artikel 77k, eerste lid, E-wet, respectievelijk artikel 60af, eerste lid, Gaswet² inzake een overtreding door energiebedrijf de Groene Energie Administratie B.V., h.o.d.n. Greenchoice (hierna: Greenchoice) opgemaakt (hierna: het Rapport). Het Rapport³ is op 23 september 2010 opgemaakt en aan Greenchoice toegezonden.
3. Bij brief van 23 september 2010 is Greenchoice tevens in de gelegenheid gesteld om zowel mondeling als schriftelijk haar zienswijze omtrent het Rapport naar voren te brengen.⁴
4. Op 20 en 21 oktober is door Greenchoice een schriftelijke zienswijze ingediend.⁵
5. Op 26 oktober 2010 heeft Greenchoice gebruik gemaakt van de gelegenheid om haar zienswijze tijdens een hoorzitting mondeling en schriftelijk naar voren te brengen. Van de hoorzitting is een verslag opgemaakt dat op 29 november 2010 aan Greenchoice is toegezonden.
6. Bij brieven van 18 november 2010, 29 november 2010, 6 december 2010 en 22 december 2010 heeft de NMa Greenchoice een aantal stukken nagestuurd met daarbij een termijn om hierop te reageren. Bij brief van 22 december 2010 is Greenchoice een aanvullende termijn van vier weken verleend om zienswijze op het Rapport in te dienen.

¹ In het onderhavige besluit worden deze afnemers ook wel aangeduid met de term 'consumenten' of 'klanten'. Hiermee is geen materieel onderscheid beoogd.

² Bij de inwerkingtreding van de Vierde Tranche van de Algemene wet bestuursrecht op 1 juli 2009 zijn deze artikelen komen te vervallen. Aangezien de onderzoeksperiode waarop het Rapport betrekking heeft is aangevangen voor de inwerkingtredingsdatum van de Vierde Tranche Algemene wet bestuursrecht, wordt in het rapport voor de grondslag verwezen naar de oude artikelen uit de E-wet en Gaswet.

³ Zie dossierstuk 103413_3/50.

⁴ Zie dossierstuk 103608/1.

⁵ Zie dossierstukken 103608/5, 103608/6 en 103608/7.

7. Bij brief van 20 januari 2011 heeft Greenchoice een 'tegenonderzoek' op het Rapport, uitgevoerd door Blauw Research, ingediend.⁶

1.2 De betrokken onderneming

8. In de onderhavige procedure is de betrokken onderneming de besloten vennootschap de Groene Energie Administratie B.V., h.o.d.n. Greenchoice. Greenchoice is een vergunninghouder als bedoeld in artikel 1, eerste lid, onder I, E-wet⁷, en artikel 1, eerste lid, onder p, Gaswet⁸.

1.3 De conclusies van het Rapport

9. In het Rapport wordt geconcludeerd dat Greenchoice in strijd heeft gehandeld met het verbod om op zodanige wijze afnemers als bedoeld in artikel 95a, eerste lid, E-wet en artikel 43, eerste lid, Gaswet, te benaderen dat onduidelijkheid bestaat over het feit dat een contract is afgesloten, de duur van het contract, de voorwaarden voor verlenging en beëindiging van het contract, het bestaan van een recht op opzegging en de voorwaarden van opzegging.
10. Hiermee heeft – aldus het Rapport – Greenchoice in de periode van 1 januari 2009 tot 1 juli 2010 structureel in strijd gehandeld met het verbod opgenomen in artikel 95m, derde lid, E-wet en artikel 52b, derde lid, Gaswet.

1.4 Feitelijke achtergrond

11. Hieronder volgt een zakelijke weergave van de feitelijke achtergronden van het onderzoek.

Aanleiding onderzoek

12. In de loop van 2009 zijn via ConsuWijzer⁹ in toenemende mate signalen en klachten ontvangen van consumenten over colportagepraktijken van energiebedrijven.
13. Op 9 januari 2010 heeft het consumentenprogramma 'Kassa' van de VARA (hierna: Kassa) een uitzending gewijd aan 'De trucs en leugens van energiebedrijven'. Hiermee werd gedoeld op colportage door een aantal energiebedrijven.

⁶ Zie dossierstuk 103608/48.

⁷ Vergunning verleend bij besluit van 18 juni 2004, kenmerk 101758_6-5.

⁸ Vergunning verleend bij besluit van 11 juni 2004, kenmerk 101759_6-5.

⁹ ConsuWijzer is een samenwerking tussen drie toezichthouders: de Consumentenautoriteit, de NMa en de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit.

14. De NMa is in januari 2010, naar aanleiding van het toenemend aantal signalen van consumenten via ConsuWijzer en gezien de uitzending van Kassa, gestart met een onderzoek naar colportage door energiebedrijven. Ook de Consumentenautoriteit (hierna: CA) is op dat moment een onderzoek hiernaar gestart.¹⁰
15. Het onderzoek dat door de NMa is verricht ziet op de periode 1 januari 2009 tot en met 1 juli 2010.

Colportage door Greenchoice

16. De colportageactiviteiten van Greenchoice werden ruim zeven jaar met wederzijdse exclusiviteit uitgevoerd door het bedrijf Planeta Promotions B.V. (hierna: Planeta). Uit het dossier blijkt dat de colportageactiviteiten door heel Nederland hebben plaatsgevonden. Op 31 augustus 2010 heeft Greenchoice de samenwerking met Planeta beëindigd. Greenchoice heeft verklaard dat Planeta op dat moment al sinds twee maanden geen nieuwe colporteurs ten behoeve van Greenchoice mocht aannemen. Greenchoice heeft voorts verklaard dat de negatieve publiciteit rondom colportage de aanleiding is geweest om de samenwerking stop te zetten.¹¹

Klachten ConsuWijzer

17. Ten aanzien van Greenchoice zijn er in de periode tussen 1 januari 2009 en 1 juli 2010 246 vragen, klachten en signalen via het loket van ConsuWijzer binnengekomen:

Cijfers ConsuWijzer	Q1 2009	Q2 2009	Q3 2009	Q4 2009	Q1 2010	Q2 2010
Greenchoice	51	36	31	29	63	36

2 Beoordeling

2.1 Inleiding

18. In de onderhavige zaak staat ter beoordeling of Greenchoice – in de periode van 1 januari 2009 tot 1 juli 2010 – het bepaalde bij artikel 95m, derde lid, E-wet en artikel 52b, derde lid, Gaswet heeft overtreden en zo ja, welk handhavend optreden passend is.
19. In het navolgende vindt deze beoordeling plaats met inachtneming van de bewijsmiddelen uit het dossier in onderhavige zaak en de door Greenchoice naar voren gebrachte zienswijze.

¹⁰ Van het onderhavige besluit is uitgesloten informatieverstrekking over de periode genoemd in artikel 25 van de Colportagewet (zogenoemde afkoelperiode).

¹¹ Zie dossierstuk 103413-3/38.

2.2 Analyse van de geschonden norm

20. Alvorens in te gaan op de juridische waardering van de feiten, volgt een analyse van de betrokken wettelijke norm van artikel 95m, derde lid, E-wet en artikel 52b, derde lid, Gaswet (zie de bijlage bij dit besluit voor een overzicht van het relevante wettelijk kader). Artikel 95m, derde lid, E-wet en artikel 52b, derde lid, Gaswet zijn vrijwel identiek aan elkaar. Artikel 95m, derde lid, E-wet luidt:

Het is verboden voor de houder van een vergunning om op zodanige wijze afnemers als bedoeld in artikel 95a, eerste lid, te benaderen dat onduidelijkheid bestaat over het feit dat een contract is afgesloten, de duur van het contract, de voorwaarden voor verlenging en beëindiging van het contract, het bestaan van een recht op opzegging en de voorwaarden van opzegging.

21. Daarnaast is zowel in de E-wet als de Gaswet bepaald, dat “*de voorwaarden, verbonden aan een leverings- of transportovereenkomst met een afnemer als bedoeld in artikel 95a, eerste lid, [...] transparant, eerlijk en vooraf bekend [zijn]. De voorwaarden worden in ieder geval voor het sluiten van de overeenkomst verstrekt en zijn gesteld in duidelijke en begrijpelijke taal.*”¹²
22. Deze wettelijke bepalingen zijn geïmplementeerd vanuit het oogpunt van consumentenbescherming. Het product energie is voor de gemiddelde consument complexe materie, die voorziet in een eerste levensbehoefte van de consument. Dit noopt tot een volledige informatieverstrekking vanuit de leverancier voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst, waarbij de leverancier er niet op kan en mag vertrouwen dat de consument beschikt over een zodanig kennisniveau dat deze binnen een relatief korte tijd een weloverwogen keuze kan maken om over te stappen naar een andere leverancier.
23. In de parlementaire geschiedenis bij de aanpassing van de E-wet en de Gaswet ter implementatie van deze regels omtrent informatieverstrekking is niet specifiek ingegaan op de al dan niet vereiste mondelinge informatieverstrekking bij colportage. Het verbod waar het hier specifiek om gaat is in de E-wet en de Gaswet gekomen bij amendement.¹³ In de toelichting bij dit amendement is opgenomen dat het amendement beoogt het gebruik van oneerlijke handelspraktijken tegen te gaan, waaronder wordt verstaan zowel misleidende als agressieve verkoopmethoden. Op deze wijze zou volgens het amendement een bijdrage worden geleverd aan eerlijke en daadwerkelijke concurrentie, terwijl de rechtspositie van de consument beter gewaarborgd is.

¹² Artikel 95m, eerste lid, E-wet en artikel 52b, eerste lid, Gaswet.

¹³ Tweede Kamer, 2003/04, 29 372, nr. 49.

24. De Raad heeft zijn interpretatie van de wettelijke norm van artikel 95m, derde lid, E-wet en artikel 52b, derde lid, Gaswet neergelegd in de Richtsnoeren 2007¹⁴. Ingevolge artikel 5 van de Richtsnoeren 2007 houdt het verbod (verbod opgenomen in artikel 95m, derde lid, E-wet en artikel 52b, derde lid, gaswet) in dat de leverancier ervoor dient te zorgen dat, indien een overeenkomst tot stand komt, aan de consument schriftelijke informatie of, indien de overeenkomst via een website tot stand wordt gebracht, print- en downloadbare informatie of, indien de overeenkomst telefonisch tot stand wordt gebracht, mondelinge informatie is verstrekt over (...). De informatie die verstrekt dient te worden ziet onder meer op de tarieven, de essentiële voorwaarden van de overeenkomst, waaronder de looptijd en de voorwaarden waaronder de overeenkomst kan worden beëindigd, algemene voorwaarden en de contactgegevens van de leverancier.
25. Met ingang van 1 januari 2010 zijn de Richtsnoeren 2007 vervangen door de Richtsnoeren 2010¹⁵. De Raad is ertoe overgegaan expliciet bepalingen over colportage op te nemen in het licht van de signalen over colportage die bij de NMa binnenkwamen. Hiervoor speelde dit niet zo uitdrukkelijk met als gevolg dat in de Richtsnoeren 2007 hierover geen aparte bepalingen zijn opgenomen. De Richtsnoeren 2010 bevatten geen nieuwe bepalingen, maar expliciteren dat voor colportage wordt aangesloten bij hetgeen reeds was bepaald over telefonische verkoop. Het betreft derhalve enkel een explicitering voor colportage en geen nieuwe invulling van de norm.
26. In de Richtsnoeren 2010 staat, voor zover hier relevant, het volgende opgenomen. Ingevolge artikel 8, eerste lid, onder b, Richtsnoeren 2010, houdt het verbod (verbod opgenomen in artikel 95m, derde lid, E-wet en artikel 52b, derde lid, gaswet) in dat de leverancier ervoor dient te zorgen dat indien de overeenkomst door middel van colportage tot stand wordt gebracht, de overeenkomst niet tot stand komt, zonder dat de in artikel 6, eerste lid, onder a tot en met g, bedoelde informatie ten minste mondeling aan de consument is verstrekt, met dien verstande dat (...). De informatie die is opgenomen in artikel 6, eerste lid, ziet onder meer op de looptijd van de overeenkomst, de voorwaarden waaronder kan worden beëindigd, de mogelijkheid om tussentijds tarieven en voorwaarden te wijzigen, betalingsmogelijkheden en de contactgegevens van de leverancier.
27. Voorts wordt in artikel 10, tweede lid, Richtsnoeren 2010 nog opgemerkt dat het verbod tevens inhoudt dat bij het tot stand brengen van een overeenkomst middels colportage, de leverancier de consument ten minste op duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze mededeelt of door aanvaarding van het aanbod op dat moment een overeenkomst tot stand

¹⁴ Richtsnoeren NMa informatieverstrekking energieleveranciers aan consumenten 2007, besluit van 12 december 2007, nr. 102450/28.BT253.

¹⁵ Richtsnoeren NMa informatieverstrekking energieleveranciers aan consumenten 2010, besluit van 15 september 2009, Staatscourant 23 september 2009, nr. 14172.

komt en welke mogelijkheden de consument heeft om binnen een bepaalde termijn de overeenkomst zonder opgaaf van redenen te ontbinden.

28. Naar het oordeel van de Raad staat daarmee vast dat er bij colportage (1) vóór het sluiten van de overeenkomst duidelijkheid dient te worden verschaft over een aantal specifiek genoemde zaken en (2) dat het voorgaande in geval van colportage alleen zeker kan worden gesteld indien dit mondeling door de colporteur wordt toegelicht.
29. De tekst van de wetsbepalingen bezien in samenhang met de ratio van de bepaling kan er volgens de Raad niet toe leiden dat aan de gestelde eisen wordt voldaan wanneer de consument een overeenkomst tekent en pas de essentiële voorwaarden tot zich kan nemen door lezing van de achtergelaten documentatie. Onder dergelijke omstandigheden komt de overeenkomst immers al tot stand zonder dat de consument vooraf goed, juist en volledig is geïnformeerd over de verplichte onderdelen die zijn opgesomd in artikel 95m, derde lid, E-wet en artikel 52, derde lid, Gaswet. Hierdoor kan er bij de consument onduidelijkheid blijven bestaan over één of meer van de hiervoor genoemde verplichte onderdelen. Het feit dat de consument de overeenkomst vervolgens gedurende de afkoelperiode kosteloos en zonder opgaaf van reden kan annuleren maakt dat niet anders. Wanneer de afkoelperiode zou worden beschouwd als een periode voor de consument om kennis te nemen van de voorwaarden van het contract, zou dat naar de opvatting van de Raad een ondeugdelijke en oneigenlijke invulling van de norm inhouden.

2.3 Juridische beoordeling in het licht van de zienswijze en de feiten

30. De Raad komt in de navolgende beoordeling tot de conclusie dat Greenchoice consumenten heeft benaderd op zodanige wijze dat onduidelijkheid bestond over het feit dat een contract werd afgesloten. Dit blijkt - zoals hierna uitgebreid zal worden toegelicht - uit 63 unieke klachten over colportage door Greenchoice, uit de uitkomsten van het onderzoek uitgevoerd door onderzoeksbureau Newcom Research & Consultancy B.V. (hierna: Newcom), de verklaringen van de colporteurs, de scripts en de zienswijze van Greenchoice waaronder een onderzoeksrapport van Blauw Research. Tevens stelt de Raad vast dat Greenchoice consumenten heeft benaderd op zodanige wijze dat onduidelijkheid bestond over de duur van het contract, de voorwaarden voor verlenging en beëindiging van het contract, het bestaan van een recht op opzegging en de voorwaarden van opzegging. Dit volgt uit de onduidelijkheid dat er een contract was afgesloten maar ook zelfstandig uit de bewijsmiddelen. Hiermee heeft Greenchoice de wettelijke verplichtingen zoals opgenomen in artikel 95m, derde lid, E-wet en artikel 52b, derde lid, Gaswet, overtreden.
31. De Raad stelt vast dat de overtreding door Greenchoice is begaan in de periode oktober 2009 tot en met april 2010. Dit is een beperking ten opzichte van de periode genoemd in het

Rapport. De Raad constateert in dit verband dat de bewijsmiddelen die hieronder worden weergegeven vrijwel uitsluitend zien op de periode oktober 2009 tot en met april 2010. Voor wat betreft de overige periode waarop het Rapport ziet heeft de Raad derhalve onvoldoende aanwijzingen van overtreding aangetroffen.

2.3.1 Bewijsmiddelen

Meldpunt Colportage

32. Naar aanleiding van een uitzending van Kassa heeft ConsuWijzer op 15 januari 2010 een meldpunt geopend op haar website¹⁶, waar consumenten specifiek over het onderwerp colportage door energiebedrijven een signaal of klacht konden indienen. Dit meldpunt is op 5 mei 2010 gesloten.
33. Van de bij het meldpunt binnengekomen klachten en signalen had 24% betrekking op Greenchoice. Er zijn volgens het Rapport 56 personen geweest die via het meldpunt een klacht hebben ingediend over Greenchoice.¹⁷
34. De Raad stelt vast dat van de 56 klachten er één persoon is die tweemaal heeft geklaagd (Meldpunt nummer 91 en 92), acht klachten niet zien op de norm welke de NMa in dit besluit handhaaft (Meldpunt nummers 221, 183, 113, 208, 222, 228, 191 en 103) en dat één klacht (Meldpunt nummer 213) buiten de onderzoeksperiode valt.
35. Hieronder volgen enkele citaten uit de resterende 46 klachten die over Greenchoice bij het Meldpunt zijn binnengekomen¹⁸:

“De verkoper heeft verteld dat zij de netbeheerder van groene stroom zijn. Om mensen bij groene stroom te houden geven ze een kortingsbedrag voor een half jaar van ongeveer 17 euro. Het maakte niet uit dat ik bij Oxxio zat, want daar bleef ik. Ik hoefde alleen een formuliertje te tekenen voor korting. Omdat het niet over overstappen ging heb ik geen welkomstmap gekregen en zijn de vakjes dat ik greenchoice machtig geld van mijn rekening af te halen niet aangekruist. (ik heb bewijs). Ook is erop gezet dat ‘oude leverancier’ niet van toepassing is en dat de einddatum van het contract niet van toepassing is. Vandaag belde greenchoice de overeenkomst na en bleek ik wel te zijn overgeschreven!! Dit is wel weer ongedaan gemaakt. Het gaat dus om de verkoper.” (Meldpunt nr. 29).

¹⁶http://www.consuwijzer.nl/Consumentennieuws/Nieuwsarchief/2010/Januari_2010/ConsuWijzer_opent_meldpunt_colportage_energiebedrijven.

¹⁷ Zie dossierstuk 103413_3/49.

¹⁸ Zie dossierstuk 103413_3/49.

“De verkoper kwam bij mij aan de deur en zei dat hij bij Essent (mijn leverancier) hoorde. Daarna kreeg ik te horen dat ik korting kreeg. Dan moest ik wel een formulier invullen (voor de korting). Toen ik zei dat er boven dat formulier "overeenkomst" stond, kreeg ik te horen dat ik echt nergens aan vast zat. Nogmaals werd benadrukt dat het via Essent was. Greenchoice was, volgens de verkoper, de hoofdleverancier van Essent. Ik ben nergens op in gegaan omdat ik het niet vertrouwde. Naderhand op internet gezocht en gevonden dat Greenchoice helemaal niet bij Essent hoorde.”
(Meldpunt nr. 32)

“De promotor beweerde: - Dat hij betaald wordt door Eneco (mijn huidige leverancier) - Dat Eneco bang is dat door het gelijktrekken van de kosten voor groene stroom met de kosten voor grijze stroom mensen massaal afhaken en gewoon weer terugvallen op grijze stroom. De korting op Groene Stroom zou volgens hem van overheidswege teruggedraaid worden. - Dat Greenchoice daarom namens Eneco, Nuon en Essent een premie mag terugstorten die neerkomt op zo'n 130 euro per jaar - Dat ik gewoon (eindaf)rekeningen van Eneco blijf ontvangen, maar dat er geld teruggestort wordt via Greenchoice - Dat ik die premie misloop als ik Greenchoice niet machtig deze zaak namens Eneco te behartigen. Ik heb natuurlijk direct daarna Eneco gebeld en de klantenservice daar bevestigde mij dat het om bedrog ging.”(Meldpunt nr. 91)

“Er werd mij verteld dat Greenchoice de hoofdleverancier van Eneco is en ze ons daarom een korting mochten geven. Ik mocht zelf kiezen of ik het bedrag (de korting) naar een goed doel wou sturen of dat ik de korting wou hebben op mijn rekening. Toen er een aantal gegevens werden genoteerd heb ik nog duidelijk gevraagd of dit was om over te stappen. De verkoper zei mij toen dat dit niet het geval was, ik zou gewoon bij Eneco blijven, maar ik zou groene stroom van Eneco erbij krijgen met een korting. Toen er een handtekening gezet moest worden heeft mijn partner nogmaals gevraagd of dit zeker niet was om over te stappen en weer zei de verkoper dat dit niet het geval was. De volgende dag werd ik terug gebeld door het bedrijf om de gegevens door te nemen. Als eerste zin zei ze "u hebt gekozen voor de korting op uw rekening" heb haar toen gevraagd of het zeker is dat ik niet overstap, de medewerkster zei toen dat dit inderdaad een overstap naar Greenchoice was. Heb haar uitgelegd dat dit mij niet verteld is, zelfs na vragen niet en dat ik dit absoluut niet wil, ze heeft toen ook alles geannuleerd.” (Meldpunt nr. 106).

“De verkoopster vroeg aan de deur of wij het bedrag wat we terug zouden krijgen van Essent (huidige leverancier) zelf willen houden of aan een goed doel wilden geven. Op de vraag waarom zij dat wilde weten vanuit Greenchoice antwoordde zij dat zij de netbeheerder waren en Essent onderdeel van hen is. Ook had ze een vaag verhaal over dat we recht hebben op 8 tot 12 euro per maand teruggave. Zij beweerde dat Essent energie krijgt van Greenchoice en we het daarom van hun terug zouden krijgen. Na navraag gedaan te hebben blijkt van dit hele verhaal niets te kloppen en dat terwijl ik meerdere malen kritische vragen heb gesteld. Helaas was het contract toen al getekend, ik kwam pas later bij het gesprek. Gelukkig is alles inmiddels geannuleerd, maar toch vind ik het

belangrijk om het te melden.” (Meldpunt nr. 111)

“Colporteur gedroeg zich correct en beleefd. Maar wát hij vertelde was ronduit misleidend. Hij zei namens de NUON te komen. De korting werd van regeringswege toegekend n.a.v. de mislukte Kopenhagen top, om een ieder toch maar te stimuleren om groene stroom te nemen! Tot driemaal toe ontkende hij dat ik d.m.v. ondertekening overstapte naar een andere energieleverancier. Toen ik de papieren later doornam bleek ik toch buiten stroom, ook van gasleverancier verwisseld te zijn! (had hij aangekruist). Voel me knap besodemetert op z'n Hollands gezegd.”(Meldpunt nr. 116)

“Ik kende het bedrijf Greenchoice niet. Mij werd verteld dat het de hoofdleverancier van de Nuon is (ik gaf aan dat ik bij Nuon wil blijven). Ik zou met hun groene energie 8 euro per maand terugkrijgen (wegens teveel betaald) die ik aan een goed doel kon schenken of zelf kon houden. Ik koos voor het laatste omdat ik al zoveel goede doelen steun. Ik ben keihard voorgelogen en heb op basis daarvan mijn handtekening gezet. Die juffrouw had ook nog een klanttevredenheidsonderzoek bij zich of ze me vriendelijk te woord had gestaan. Dat was zo, dus heb ik dat ook ondertekend; uiteraard niet wetende dat ze keihard stond te liegen.” (Meldpunt nr. 117)

“Hij zei onderdeel van mijn huidige leverancier en transportbeheerder te zijn. Ik had recht op korting van 50 euro omdat ze nu de administratie op één rekening gingen doen. Het ging heel snel. Kreeg de pen in mijn handen gedrukt om te tekenen. Ik vroeg tot twee keer toe of dit geen overstap formulier was en [VERTROUWELIJK] antwoordde twee keer Nee, wij zijn onderdeel van uw huidige leverancier en Liander. Dit is dus een regelrechte leugen. De naam Greenchoice is niet 1 keer genoemd in het gesprek. Bij binnenkomst kwam ik erachter dat ik wel degelijk voor overstap had getekend.” (Meldpunt nr. 187).

“Verkoper van Greenchoice (PPTnummer verkoper: [VERTROUWELIJK]) is bij mij aan de deur geweest en heeft mij verteld dat ik via Greenchoice één overzichtelijke rekening zou krijgen van de transportkosten van Nuon en de energie van Energie:direct. Ik zou klant blijven bij Energie:direct en zou dus NIET overstappen naar Greenchoice, maar alléén een overzicht van de energie- en transportkosten krijgen via Greenchoice. De stroom en gas zouden gewoon via Energie:direct blijven lopen. De verkoper heeft mij vervolgens op ZEER DWINGENDE WIJZE verzocht mijn handtekening te zetten. Dit heb ik, onder dwang, gedaan. Ongeveer 1 week later bleek ik toch aangemeld te zijn bij Greenchoice voor groene stroom. Ik heb vervolgens meerdere malen, waaronder vandaag nog, geklaagd bij Greenchoice, maar zij weigeren enige medewerking om de overstap ongedaan te maken.” (Meldpunt nr. 193).

36. Van de 46 klachten stelt de Raad vast dat er 30 zijn nagebeld in de belronde. Deze 30 klachten¹⁹ komen derhalve aan de orde in de navolgende paragraaf. Wat de overige 16 klachten betreft²⁰ stelt de Raad vast dat in alle gevallen is aangegeven dat het onduidelijk was dat er een energiecontract tot stand kwam (of zou komen, in het geval de consument het aanbod heeft afgeslagen).

Belronde klachten ConsuWijzer en Meldpunt Colportage

37. De NMa heeft contact gezocht met 47 personen die een klacht of melding over Greenchoice hadden ingediend bij ConsuWijzer of het Meldpunt Colportage.²¹ In een zogenoemde belronde is deze personen een aantal vragen voorgelegd over hun ervaring met Greenchoice.
38. De NMa heeft de 47 benaderde personen specifiek gevraagd of de colporteur duidelijk heeft gemaakt dat hij een contract kwam verkopen. Van de 47 personen geven er 40 aan dat dit niet is gedaan.²²

Vraag: “Heeft de verkoper (colporteur) u duidelijk gemaakt dat hij een energiecontract aan u probeerde te verkopen?”.

Tabel vraag 1: contract	Aantal resp.	Percentage
Ja	7	14,89%
Nee	40	85,11%
Eindtotaal	47	100,00%

39. De NMa heeft de 47 personen specifiek gevraagd of de colporteur duidelijk heeft gemaakt wat de duur van het contract was. Van de 47 personen geven er 34 aan dat dit niet is gedaan.²³

¹⁹ Dit zijn Meldpuntnummer 56, 55, 57, 29, 26, 16, 32, 7, 22, 106, 91 (92 = dubbel), 96, 159, 165, 162, 161, 116, 115, 156, 152, 160, 122, 132, 117, 147, 129, 127, 126, 141 en 148.

²⁰ Dit zijn Meldpuntnummers 187, 139, 206, 111, 118, 124, 131, 193, 108, 209, 216, 154, 210, 231, 169 en 125 uit dossierstuk 103413_3/49.

²¹ Bij het nabellen van deze consumenten is gelet op de relevantie van de klacht voor het onderzoek. Voor het overige heeft is geen selectie toegepast. Vanuit capaciteitsoogpunt zijn niet alle consumenten nagebeld.

²² Zie dossierstuk 103413_3/32; in het excelbestand is deze vraag als VR13 genummerd.

²³ Zie dossierstuk 103413_3/32; in het excelbestand is deze vraag als vraag VR15 genummerd.

Vraag: “Heeft de verkoper (colporteur) duidelijk gemaakt wat de duur van het contract zou zijn?”

Tabel vraag 2: duur	Aantal resp.	Percentage
Ja	4	8,51%
Nee	34	72,34%
Missing ²⁴	9	19,15%
Eindtotaal	47	100,00%

40. De NMa heeft de 47 personen specifiek gevraagd of de colporteur duidelijk heeft gemaakt wat de voorwaarden met betrekking tot beëindigen en opzeggen waren. Van de 47 personen geven er 32 aan dat dit niet is verteld.

Vraag: “Wat heeft de verkoper (colporteur) gezegd over voorwaarden van beëindiging (evt. verlenging)?”²⁵

Vraag: “Heeft de verkoper (colporteur) u geïnformeerd over het recht om op te zeggen en/of de voorwaarden van opzegging?”²⁶

Bij beide vragen is in de antwoorden geteld hoeveel respondenten aangaven inhoudelijk te zijn ingelicht over de voorwaarden.

Tabel vraag 3 en 4	Aantal resp.	Percentage
Ja	1	2,13%
Nee	32	68,09%
Missing	14	29,79%
Eindtotaal	47	100,00%

Tiental consumenten verklaringen

41. De NMa heeft in juli 2010 tien van de 47 consumenten die in de belronde hun klacht hebben toegelicht nogmaals telefonisch benaderd. Hierbij heeft de NMa tevens schriftelijke verklaringen afgenomen. Van de 10 nader ondervraagde consumenten geven (geeft) er:
- 9 aan dat zij dachten dat het om een vorm van korting/teruggave ging op hun huidige contract;
 - 1 consument aan dat hij dacht dat het om een informatiepakket ging.

²⁴ De categorie “missing” omvat alle velden betreffende deze vraag waaraan in de brondata geen relevante waarde kan worden gegeven, de oorzaak kan zijn dat het veld niet is ingevuld of dat er door de respondent geen duidelijk of relevant antwoord is gegeven op de bedoelde vraag.

²⁵ Zie dossierstuk 103413_3/32; in het excelbestand is deze vraag als VR16 genummerd.

²⁶ Zie dossierstuk 103413_3/32; in het excelbestand is deze vraag als VR17 genummerd.

Behoudens één consument die zich niet meer herinnert wat over de duur van het nieuwe contract is gezegd, verklaren de consumenten voorts dat er niets duidelijk is gemaakt over de duur, een recht op beëindiging en de voorwaarden daarvan.

42. Ten aanzien van de beantwoording van de vraag of de consumenten duidelijk is gemaakt dat het ging om de verkoop van een energiecontract volgen hieronder enkele letterlijke passages uit de tiental ondertekende verklaringen:

- a. *“De consument verklaart dat de colporteur langs kwam om een korting aan te bieden omdat de consument groene stroom had. De consument verklaart dat de colporteur zei dat Greenchoice alle windmolens bezit en daarom groene stroom levert aan Oxxio (huidige leverancier van consument) en er dus niets verandert. De consument verklaart uitdrukkelijk te hebben gezegd niet te willen overstappen. De colporteur zei hierop dat het niet ging om een overstap.”²⁷*
- b. *“De consument verklaart dat de colporteur hem een aanbieding gedaan heeft namens Eneco. De consument verklaart dat de colporteur herhaaldelijk heeft aangegeven dat hij voor Eneco werkzaam was. De consument verklaart dat de colporteur zei dat er alleen naam/adres/woonplaats-gegevens nodig waren om van de aanbieding gebruik te kunnen maken en dat er verder niets zou veranderen.”²⁸*
- c. *“De consument verklaart dat de verkoper geen contract heeft aangeboden, maar heeft aangeboden een folder te laten sturen met informatie. De consument verklaart dat hij hiermee heeft ingestemd. De consument verklaart dat hij, anderhalve week nadat de colporteur aan de deur is geweest, een brief heeft ontvangen van Greenchoice met daarin mededelingen als ‘welkom bij Greenchoice’ en ‘wij zeggen u op bij uw oude leverancier’. De consument verklaart dat hij pas op dat moment in de gaten kreeg dat hij onbedoeld een contract met Greenchoice is aangegaan.”²⁹*
- d. *“De consument verklaart dat de colporteur zich uitgaf als iemand van NUON. De consument verklaart dat de colporteur zei dat Greenchoice partner is van NUON en groene energie verkoopt binnen NUON. De consument verklaart dat hij uitdrukkelijk heeft gevraagd of het ging om een overstap. De consument verklaart dat de colporteur hierop ontkennend geantwoord heeft.”³⁰*
- e. *“De consument verklaart dat het niet duidelijk was dat het hier ging om de verkoop van een nieuw contract. De consument verklaart dat de colporteur zei dat hij een korting mocht*

²⁷ Zie dossierstuk 103413_3/11.

²⁸ Zie dossierstuk 103413_3/12.

²⁹ Zie dossierstuk 103413_3/13.

³⁰ Zie dossierstuk 103413_3/14.

aanbieden op het huidige contract bij NUON. De consument verklaart dat hij in de veronderstelling was dat geen sprake was van een overstap naar een andere leverancier.”³¹

- f. *“De consument verklaart dat de colporteur vroeg bij welke leverancier de consument zat. De consument verklaart dat hij hierop zei dat hij klant is bij Energie:direct. De consument verklaart dat de colporteur zei dat de consument dan in aanmerking kwam voor een maandelijkse korting, omdat de consument al groene stroom had. De consument verklaart te hebben gevraagd waarom de eigen leverancier deze korting niet aanbood. De consument verklaart dat de colporteur zei dat hij werkte in opdracht van de netbeheerder, waardoor deze de maandelijkse korting kon regelen. De consument verklaart dat hij nog gevraagd heeft ‘gaat het om een contract?’ De consument verklaart dat de colporteur zei dat het niet om een contract ging van Greenchoice.”³²*
- g. *“De consument verklaart dat het niet duidelijk was dat het ging om een contract. De consument verklaart dat de colporteur zich voorstelde als iemand van NUON, de huidige leverancier van de consument. De consument verklaart dat de colporteur langs kwam om de consument geld terug te geven namens NUON en dat hiervoor een handtekening nodig is. De consument verklaart dat de colporteur heeft gezegd dat NUON en Greenchoice samen waren gegaan. De consument verklaart dat zij hierdoor in de veronderstelling was dat het niet ging om een overstap en dat zij klant zou blijven bij NUON.”³³*
- h. *“De consument verklaart dat het niet duidelijk was dat het ging om een contract bij Greenchoice. De consument verklaart dat de colporteur bij aanvang van het gesprek zei dat de consument geld kon besparen door een contract voor groene energie binnen NUON af te sluiten. De consument verklaart dat de colporteur zei dat Greenchoice hoofdleverancier is van NUON. De consument verklaart expliciet duidelijk te hebben gemaakt dat ze bij NUON klant wilde blijven. De consument verklaart dat de colporteur heeft gezegd dat het niet om een overstap ging. De consument verklaart dat zij het contract heeft geannuleerd.”³⁴*
- i. *“De consument verklaart dat zij duidelijk heeft aangegeven niet te willen overstappen. De consument verklaart dat de colporteur zei dat hij van NUON was. Hij zou via NUON energie kunnen leveren die goedkoper was, terwijl consument niet zou overstappen. De consument verklaart dat de colporteur zei dat NUON verder alles zou blijven regelen en er niets zou veranderen.”³⁵*

³¹ Zie dossierstuk 103413_3/19.

³² Zie dossierstuk 103413_3/20.

³³ Zie dossierstuk 103413_3/28.

³⁴ Zie dossierstuk 103413_3/34.

³⁵ Zie dossierstuk 103413_3/35.

- j. *“De consument verklaart dat in eerste instantie door de colporteur werd gesproken over een teruggave door Eneco van € 250. De consument verklaart dat aldus de colporteur deze teruggaaf voor iedereen gold. De consument verklaart dat de colporteur expliciet heeft gezegd: “Iedereen heeft recht op deze teruggaaf”. De consument verklaart dat de colporteur herhaaldelijk heeft aangegeven dat deze uit naam van Eneco kwam. De consument verklaart dat in eerste instantie niets over Greenchoice is gezegd. De consument verklaart dat pas toen haar stickers (met “Geen Colportage”) van Greenchoice werden overhandigd, haar duidelijk werd dat het ging om een aanbod van Greenchoice en niet Eneco. De consument verklaart dat de colporteur heeft gezegd dat er niets zou veranderen voor de consument als zij inging op het aanbod. De consument verklaart dat zij uiteindelijk niets heeft ondertekend en geen energie heeft afgenomen van Greenchoice.”*³⁶

Aantal unieke klachten uit de Belronde, het Meldpunt Colportage en de 10 verklaringen van consumenten

43. Wanneer de hierboven genoemde bewijsmiddelen (de personen die zijn nagebeld in de belronde, de Meldpuntklachten en de tien verklaringen van consumenten) tezamen worden bekeken, stelt de Raad vast dat deze drie bronnen in totaal 63 unieke klachten³⁷ bevatten over colportage door Greenchoice (alle 47 klachten uit de belronde - waarvan tien consumenten ook een schriftelijke verklaring hebben afgelegd - en de 16 meldpuntklachten die geen onderdeel uitmaken van deze belronde).

Verhoren colporteurs

44. Op 8 april 2010 zijn afzonderlijk van elkaar twee colporteurs³⁸, werkzaam bij Planeta, gehoord. De verslagen zijn op 4 mei 2010 voor wederhoor aan de verhoorde colporteurs toegezonden; deze hebben daarop niet gereageerd.³⁹
45. In de verhoren is besproken op welke wijze de colporteurs de consumenten benaderen voor de verkoop van elektriciteit en gas. Daarbij is onder meer gevraagd welke informatie ze geven ten aanzien van het feit dat ze een contract aanbieden, over de mogelijkheid tot opzeggen en de voorwaarden daarvan, hoe ze worden opgeleid en hoe de begeleiding vanuit de energieleverancier plaatsvindt. Hieronder volgt een aantal citaten uit de twee verslagen⁴⁰:

³⁶ Zie dossierstuk 103413_3/37.

³⁷ Dit betreffen alle klachten uit dossierstuk 103413_3/32 plus de volgende meldpunt klachten uit dossierstuk 103413_3/49: 187, 139, 206, 111, 118, 124, 131, 193, 108, 209, 216, 154, 210, 231, 169 en 125. Van deze klachten zijn in tien gevallen ondertekende verklaringen opgemaakt (zie randnummer 41 e.v. van het onderhavige besluit).

³⁸ De colporteurs zijn geselecteerd uit de groep colporteurs die hebben gecolporteerd namens Greenchoice in de periode tussen 1 januari 2009 en februari 2010.

³⁹ Zie dossierstuk 103413_1/75.

⁴⁰ Zie dossierstukken 103413_3/26 en 103413_3/27.

*'Nou, wij zijn van Greenchoice. Greenchoice is een hoofdleverancier. We leveren over het netwerkbeheer van Essent. O nee, van Liander, Stedin en Enexis.'*⁴¹

*'We zijn het enigste bedrijf dat het groenst is van alle energieleveranciers'*⁴²

*'Ik zeg altijd: Wij hebben altijd met Nuon te maken op het netbeheer. Wat ik wel eens een keer zeg is dat Nuon de netbeheerder blijft, alleen wij de Nuon moeten afhuren om op het net te leveren. (...) maar de Nuon blijft altijd in het spel met netbeheer en meterstanden, storing, service en onderhoud. Alleen de betalingswijze wijzigt en dat gaat via greenchoice.'*⁴³

46. Een van de verhoorde colporteurs ([VERTROUWELIJK]) is al geruime tijd actief als colporteur en is tevens gebiedsinplanner. Deze colporteur heeft verklaard zelf het team wel eens op te pakken, omdat hij als inplanner al dicht bij de teamleider zit.⁴⁴ Hij heeft naar het verhoor twee scripts meegenomen, één van hemzelf en één dat volgens hem van Greenchoice, althans Planeta afkomstig is. Uit het verhoor volgt dat dit laatste script er "op dat moment is" en dat dit (tijdens autoritten naar het gebied waar gecolporteerd gaat worden) herhaaldelijk wordt doorgenomen met nieuwe werknemers.⁴⁵
47. In een kopie van het script⁴⁶ dat volgens [VERTROUWELIJK] afkomstig is van Greenchoice, althans Planeta, staan de volgende passages opgenomen:

'Goedemiddag, sorry dat ik even kom storen mijn naam is ... van het energiebedrijf. We gaan hier langs alle bewoners, omdat iedereen vanaf volgende maand minder gaat betalen voor gas & electra. Dat is goed nieuws, of niet?'

(..)

Ik ben van Greenchoice, dat is de hoofdleverancier van de groene stroom op het netwerk van nuon/essent/eneco, die geeft daarom een vrijblijvende korting van 0,25 eurocent p/kwh en p/m3. dat bespaard gemiddeld tussen de 6 en 12 euro p/mnd, afhankelijk van uw verbruik.

⁴¹ Zie dossierstuk 103413_3/26, p.5.

⁴² Zie dossierstuk 103413_3/26, p.6.

⁴³ Zie dossierstuk 103413_3/27, p.24.

⁴⁴ Zie dossierstuk 103413_3/27, Verslag van Ambtshandelingen CA: verklaring colporteur 2, p.5.

⁴⁵ Zie dossierstuk 103413_3/27, Verslag van Ambtshandelingen CA: verklaring colporteur 2, p.12.

⁴⁶ Dit script is opgenomen in dossierstuk 103413_3/26.

U zit momenteel bij nuon? Dat blijft ook zoals u gewend bent, voor storingen, meterstanden en onderhoud, alleen nemen wij de administratie, facturering/nota en levering over, om zo met u de korting te verrekenen.

Daarom vullen wij met de bewoners deze bonnen in, u krijgt dan met 3 a 4 weken de berekeningen met het nieuwe maandbedrag en vanaf volgende maand gaat het bij u ook in. Heb ik het duidelijk uitgelegd?'

Uit het andere script⁴⁷ dat deze colporteur heeft overhandigd aan de NMa, en dat hij naar eigen zeggen daadwerkelijk gebruikt, komt het volgende naar voren:

'Goedemiddag of – avond, mijn naam is ... van het energiebedrijf Greenchoice. We komen bij alle mensen langs in de wijk die hebben gekozen voor grijze of groene duurzame energie. Alle mensen hebben nog recht op een korting, want 70% van de wijk heeft zich al aangemeld voor groene energie dus duurzame energie.

(..)

Stroom en gas zijn bij ons altijd stukken voordeliger dan bij uw huidige leverancier. Onze goedkope stroom en gas zijn al stukken voordeliger ten opzichte van Nuon, Liander, Eneco Stedin en Essent Enexis.'

Onderzoek verricht door Newcom

48. Newcom heeft op 16 april 2010 de opdracht gekregen een enquête uit te voeren onder een representatieve steekproef van alle bruto-klanten⁴⁸ van Greenchoice die in de periode van 1 januari 2010 tot en met 31 maart 2010⁴⁹ door middel van colportage geworven zijn. Newcom heeft de enquête afgenomen onder 478 bruto-klanten van Greenchoice.
49. De respondenten is gevraagd of het hen bij het ondertekenen van het contract duidelijk was dat het een leveringsovereenkomst betrof. Tevens is gevraagd of er tijdens het verkoopgesprek door de colporteur is vermeld wat de duur van het contract is, welke voorwaarden er zijn voor verlenging en beëindiging van het contract, en of is vermeld dat er een recht op opzegging bestaat en wat de voorwaarden hiervan zijn.

⁴⁷ Dit script is tevens opgenomen in dossierstuk 103413_3/26.

⁴⁸ Een bruto-klant is een klant die tijdens een verkoopgesprek aan de deur door middel van ondertekening van een contract heeft aangegeven klant te willen worden. Hierbinnen vallen derhalve ook de klanten die gebruik hebben gemaakt van de mogelijkheid binnen de wettelijke afkoelperiode de overeenkomst ter herroepen.

⁴⁹ In de periode van 1 januari 2010 tot en met 31 maart 2010 zijn 2.908 bruto-klanten door Greenchoice door middel van colportage geworven.

50. Newcom heeft als eindproduct van haar enquête een onderzoeksrapport⁵⁰ en een bronbestand⁵¹ met alle door de respondenten gegeven antwoorden aangeleverd. Op basis van dit bronbestand heeft de NMa analyses uitgevoerd aangaande de wettelijk voorgeschreven onderdelen van een verkoopgesprek. Hieronder volgen de conclusies uit het Newcom onderzoek op grond waarvan de Raad in samenhang met de andere bewijsmiddelen concludeert dat Greenchoice in strijd heeft gehandeld met het verbod opgenomen in artikel 95m, derde lid, E-wet en artikel 52b, derde lid, Gaswet:

Antwoorden respondenten Newcom onderzoek (478 ondervraagde consumenten)

- 34% (161 personen) wist op moment van ondertekening niet dat hij een leveringscontract had getekend, waarvan:
 - 3% (13 personen) dacht dat het om een informatiepakket ging;
 - 15% (71 personen) dacht dat zij slechts tekende voor lagere kosten/teruggave van geld bij huidige leverancier;
 - 5% (24 personen) dacht dat de klant/administratie over werd genomen binnen de huidige leverancier;
- 56% (266 personen) geeft aan dat de verkoper niet duidelijk heeft gemaakt wat de duur van het contract was;
- 53% (254 personen) geeft aan dat de verkoper niet duidelijk heeft gemaakt wat de mogelijkheden tot opzegging van het nieuwe contract waren.⁵²

Tegenonderzoek Greenchoice (uitgevoerd door Blauw Research)⁵³

51. Greenchoice heeft in januari 2011 een onderzoek laten uitvoeren door Blauw Research naar colportage door Greenchoice. Op 20 januari 2011 heeft Greenchoice het onderzoeksrapport (hierna: onderzoeksrapport Blauw Research) aan de NMa toegezonden.
52. Uit dit onderzoeksrapport blijkt dat er 2669 personen zijn benaderd – waarvan 250 personen daadwerkelijk hebben meegewerkt - die in de periode januari tot en met maart 2010 door een verkoper van Greenchoice zijn bezocht. In het onderzoeksrapport Blauw Research zijn deze personen aangeduid met de term consumenten.
53. Over (een deel van) de consumenten is in het onderzoeksrapport Blauw Research uitspraken gedaan. Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen consumenten die bij het bezoek wel of geen contract hebben afgesloten en consumenten die circa een jaar na het afsluiten van het contract wel (klanten) of geen klant zijn (opzeggers).

⁵⁰ Zie dossierstuk 103413_3/48.

⁵¹ Zie dossierstuk 103413_3/46.

⁵² Zie dossierstuk 103413_3/50, p.25-27.

⁵³ Zie dossierstuk 103608/48.

54. Hieronder worden enkele passages uit het onderzoeksrapport van Blauw Research⁵⁴ geciteerd:

‘Voor 70% van de consumenten was helder dat het bezoek van de verkoper over een energie leveringscontract ging. Bij drie op de tien consumenten was dit echter niet duidelijk. Daarnaast was het voor een vergelijkbare groep gedurende het gesprek met de verkoper onduidelijk dat Greenchoice een andere leverancier was dan de leverancier die zij op dat moment hadden.’ (p.4 onderzoeksrapport Blauw Research)

‘Bij de helft van de consumenten is niet gesproken over de geldigheidsduur van de kortingen of het lagere tarief.’ (p.4 onderzoeksrapport Blauw Research)

‘Bij 47% van de klanten is niet gesproken over de geldigheidsduur van de kortingen of het lagere tarief.’ (p.7 onderzoeksrapport Blauw Research)

‘Bij 58% van de opzeggers was helder dat het bezoek van de verkoper van Greenchoice destijds over een energie leveringscontract ging. Bij 42% was dit niet duidelijk.’ (p.9 onderzoeksrapport Blauw Research)

‘Bij iets minder dan de helft van de opzeggers was bij het tekenen van het leveringscontract of gedurende het gesprek met de verkoper onduidelijk dat Greenchoice aan andere leverancier betrof dan de leverancier die zij op dat moment hadden. Bij 53% was dit wel helder. Als reden voor deze onduidelijkheid geven opzeggers tientallen keren zelf de toelichting dat verkoper deed voorkomen dat de leverancier na het tekenen van het contract niet zou veranderen. Ook werd door een aantal opzeggers aangegeven dat zij dachten dat Greenchoice onderdeel was van hun huidige leverancier.’ (p.9 onderzoeksrapport Blauw Research, onderstreping toegevoegd)

2.3.2 Zienswijze Greenchoice met betrekking tot de bewijsmiddelen en de beoordeling daarvan door de Raad

Oorzaak onduidelijkheid over contract(svoorwaarden)

55. Greenchoice stelt dat de verwarring bij de consument kan worden veroorzaakt door de complexiteit van de energiemarkt en door de handelswijze van de voormalige energie- en netwerkbedrijven. Dit omdat deze ondernemingen de namen van de netwerkbedrijven recent hebben gewijzigd en zich nog vaak onder de oude concernnaam presenteren. Deze verwarring is volgens Greenchoice niet aan haar toe te rekenen. Daarnaast acht Greenchoice het niet getuigen van onjuiste informatieverstrekking indien klanten dachten te tekenen voor lagere kosten.

⁵⁴ Zie dossierstuk 103608/48.

56. De Raad stelt hier voorop dat mogelijk (de structuur van) de energiemarkt voor sommige consumenten soms moeilijk te overzien kan zijn. Juist vanwege deze ingewikkelde structuur van de energiemarkt bestaat er voor de leveranciers, die nieuwe klanten willen werven, de taak om deze consumenten goed en volledig te informeren. De Raad is van oordeel dat artikel 95m E-wet en artikel 52b Gaswet Greenchoice ertoe verplichten om bij colportage de consument onder andere duidelijk te maken dat Greenchoice een aanbod komt doen voor een nieuw contract bij een andere leverancier dan de huidige. Hierbij is het de taak van Greenchoice om bij de benadering van de consument hier geen onduidelijkheid over te laten bestaan.
57. Naar het oordeel van de Raad zorgt de wijze waarop Greenchoice de consument benadert niet voor de vereiste duidelijkheid. De Raad stelt vast dat Greenchoice zelf voor verwarring en onduidelijkheid zorgt. Dit standpunt wordt navolgend toegelicht.
58. Ter hoorzitting is door de algemeen directeur van Greenchoice aangegeven wat een colporteur van Greenchoice aan de deur vertelt. Hieruit is gebleken dat de verkoper aan de deur de zinsnede 'Eneco Netbeheer / Stedin' gebruikt wanneer hij netbeheerder Stedin bedoelt (toevoeging Raad: 'Stedin' is sinds 1 juli 2008 de nieuwe naam van Eneco NetBeheer). Door Greenchoice is ter hoorzitting toegelicht dat een onderscheid kan worden gemaakt tussen Eneco en Stedin/Eneco Netbeheer.⁵⁵ De directeur van Greenchoice wilde hiermee aangeven dat in een introductie aan de deur de namen van Eneco/Stedin en Greenchoice vele malen zullen vallen. Dit is, zo stelt Greenchoice, uiteraard niet om verwarring te zaaien, maar om uitleg te geven over de structuur van de energiemarkt.
59. In het script⁵⁶ dat door [VERTROUWELIJK] (colporteur) tijdens het verhoor is verstrekt staan, voor zover hier relevant, de volgende passages opgenomen (onderstreping toegevoegd):

'Goedemiddag, sorry dat ik even kom storen mijn naam is ... van het energiebedrijf. We gaan hier langs alle bewoners, omdat iedereen vanaf volgende maand minder gaat betalen voor gas & electra. Dat is goed nieuws, of niet?'

(..)

Ik ben van Greenchoice, dat is de hoofdleverancier van de groene stroom op het netwerk van nuon/essent/eneco, die geeft daarom een vrijblijvende korting van 0,25 eurocent p/kwh en p/m3. dat bespaard gemiddeld tussen de 6 en 12 euro p/mnd, afhankelijk van uw verbruik.

⁵⁵ Zie dossierstuk 103608/9, pleitnota Greenchoice p.7.

⁵⁶ Dit script is opgenomen in dossierstuk 103413_3/26.

U zit momenteel bij nuon? Dat blijft ook zoals u gewend bent, voor storingen, meterstanden en onderhoud, alleen nemen wij de administratie, facturering/nota en levering over, om zo met u de korting te verrekenen.

Daarom vullen wij met de bewoners deze bonnen in, u krijgt dan met 3 a 4 weken de berekeningen met het nieuwe maandbedrag en vanaf volgende maand gaat het bij u ook in. Heb ik het duidelijk uitgelegd?’

60. Daarbij is in het verhoor van beide colporteurs aan bod gekomen wat de colporteurs aan de deur vertellen over het doel van het gesprek, en hoe ze Greenchoice daarbij presenteren. Hieronder volgt een aantal citaten (onderstreping toegevoegd) van de verslagen van de verhoren van de colporteurs:

‘Nou, wij zijn van Greenchoice. Greenchoice is een hoofdleverancier. We leveren over het netwerkbeheer van Essent. O nee, van Liander, Stedin en Enexis.’⁵⁷

‘We zijn het enigste bedrijf dat het groenst is van alle energieleveranciers’⁵⁸

‘Ik zeg altijd: Wij hebben altijd met Nuon te maken op het netbeheer’. Wat ik wel eens een keer zeg is dat Nuon de netbeheerder blijft, alleen wij de Nuon moeten afhuren om op het net te leveren. (...) maar de Nuon blijft altijd in het spel met netbeheer en meterstanden, storing, service en onderhoud. Alleen de betalingswijze wijzigt en dat gaat via greenchoice.’

61. Uit het voorgaande blijkt dat door (de colporteurs van) Greenchoice verwarring veroorzaakt wordt doordat de naam van de leverancier (in dit laatste geval Nuon) wordt gebruikt wanneer blijkbaar de netbeheerder (in het laatste geval Liander) wordt bedoeld. De voormalige naam van de netbeheerder, die thans alleen de naam is van de leverancier, wordt daarmee ingezet om de consument in de veronderstelling te laten dat er geen sprake is van een overstap. De consument hoort immers dat “Nuon” altijd in het spel blijft. Alleen de betaling gaat volgens de colporteur via Greenchoice. Hierdoor wordt de consument in strijd met de feitelijke situatie gemeld, althans dit wordt sterk gesuggereerd, dat hij bij zijn huidige leverancier blijft en dat geen sprake is van een overstap (en nieuw contract).
62. Dat Greenchoice hiermee daadwerkelijk onduidelijkheid heeft veroorzaakt bij consumenten - wat betreft het al dan niet overstappen - blijkt uit de klachten van consumenten opgenomen

⁵⁷ Zie dossierstuk 103413_3/26, p.5.

⁵⁸ Zie dossierstuk 103413_3/26, p.6.

in het dossier en het onderzoek van Newcom. Zo wisten 161 consumenten op moment van ondertekenen niet dat het ging om een leveringscontract voor elektriciteit of gas en hebben 71 personen daarbij aangegeven dat zij slechts dachten te tekenen voor lagere kosten of een teruggave van geld bij hun huidige leverancier.⁵⁹

63. Wat betreft de stelling van Greenchoice dat bij een overstap naar Greenchoice de klant groene stroom en in vele situaties lagere kosten ontvangt wegens de kortingsgarantie, zodat deze consumenten niet onjuist zouden zijn geïnformeerd, merkt de Raad het volgende op.
64. Anders dan Greenchoice betoogt, blijkt uit het dossier dat het bij verklaringen die inhouden dat zij dachten te tekenen voor lagere kosten gaat om consumenten die dachten te tekenen voor lagere kosten bij hun huidige leverancier.⁶⁰ Voor deze personen was het niet duidelijk dat zij zouden overstappen naar een andere leverancier.
65. Voor zover Greenchoice betwist dat bedoelde scripts van haar afkomstig zijn en ook niet zijn opgemaakt met goedkeuring van Greenchoice, merkt de Raad het volgende op.
66. [VERTROUWELIJK], één van de twee verhoorde colporteurs, heeft tijdens het verhoor twee scripts overgelegd. Zoals ook in randnummer 46 is vermeld, kan uit zijn verklaring worden opgemaakt dat één van deze twee scripts afkomstig is van Greenchoice, althans Planeta. Het andere script is van hemzelf.
67. De Raad ziet geen aanleiding om aan de juistheid van de verklaring van [VERTROUWELIJK] te twijfelen. Het is voor de Raad daarbij niet doorslaggevend van wie dit script (afkomstig) is. Zelfs al zou het betoog van Greenchoice dat dit script niet van haar afkomstig is juist zijn, dan nog is aannemelijk, op basis van de verklaring van [VERTROUWELIJK], dat dit script feitelijk bij Planeta rondging. [VERTROUWELIJK] werkte al geruime tijd voor Planeta en heeft dit script op eigen initiatief meegenomen naar het verhoor. Planeta is het enige bedrijf dat voor Greenchoice colporteurde. Bovendien kwam Greenchoice naar eigen zeggen vaak langs bij Planeta. Greenchoice heeft zelfs aangegeven dat Planeta eigenlijk fungeerde als een soort afdeling van Greenchoice.⁶¹ Het script kan naar het oordeel van de Raad worden aangemerkt als een script van Greenchoice. Voor zover Greenchoice dit evenwel niet het geval is, kan haar worden verweten dat zij het gebruik daarvan niet heeft voorkomen/gestopt.
68. Gelet op bovenstaande volgt de Raad Greenchoice niet in haar stelling dat, wanneer er verwarring of onduidelijkheid bestaat, deze niet aan Greenchoice is te wijten. Naar het oordeel van de Raad is de boodschap van Greenchoice omtrent het feit dat er sprake is van

⁵⁹ Zie dossierstuk 103413_3/50, p.25&26.

⁶⁰ Zie dossierstuk 103413_3/50, randnummer 95.

⁶¹ Zie dossierstuk 103413_3/1.

een overstap van leverancier onjuist, of in elk geval niet helder. Het leidt blijkens de verklaringen van consumenten op significante schaal tot verwarring bij consumenten over het feit dat zij aan de deur een energiecontract hebben afgesloten bij Greenchoice (en derhalve “overstappen”).

Wijze van bevragen consumenten

69. Greenchoice is van mening dat het niet moet gaan om welk gevoel (perceptie) bij een consument is achtergebleven maar dat het moet gaan om de vraag of onjuiste informatie is verteld. Zij illustreert dit door erop te wijzen dat in randnummer 105 van het Rapport twee stellingen worden voorgelegd waarbij bij de afnemers naar een gevoel is gevraagd.
70. De Raad stelt voorop dat de twee stellingen waar Greenchoice naar verwijst aan respondenten is voorgelegd om te onderzoeken in hoeverre zij achteraf, na lezing van informatie over het contract of de leverancier, beoordeelden of zij tijdens het tekenen van het contract beschikten over de volledige en juiste informatie. Deze stellingen zijn voorgelegd nadat tal van andere vragen en stellingen zijn gesteld/voorgelegd als: ‘Wist u op het moment dat u ondertekende dat u een leveringscontract voor elektriciteit of gas ondertekende?’ en ‘De verkoper maakte mij duidelijk wat de duur van het nieuwe contract was, bijvoorbeeld 1 of 2 jaar’. De Raad acht de stelling van Greenchoice dat enkel naar een gevoel bij consumenten is gevraagd derhalve feitelijk onjuist.
71. De bevraging van consumenten in de belronde, maar ook in de telefonische enquête van Newcom, is gericht op het verkrijgen van een zo volledig mogelijk beeld van hetgeen tijdens het colportagegesprek is besproken. Deze methodiek is naar het oordeel van de Raad geschikt om een betrouwbaar beeld te verkrijgen van de wijze van informatieverstrekking door, althans namens, Greenchoice bij colportage. Zo blijkt ook uit onderstaande verklaringen dat de consumenten gedetailleerd hebben aangegeven wat er feitelijk in het gesprek is verteld door de colporteur. Aan de hand van verklaringen van consumenten kan derhalve bewezen worden wat de colporteur in het colportagegesprek duidelijk heeft gemaakt.

“De verkoper heeft verteld dat zij de netbeheerder van groene stroom zijn. Om mensen bij groene stroom te houden geven ze een kortingsbedrag voor een half jaar van ongeveer 17 euro. Het maakte niet uit dat ik bij Oxxio zat, want daar bleef ik. Ik hoefde alleen een formuliertje te tekenen voor korting. Omdat het niet over overstappen ging heb ik geen welkomstmap gekregen en zijn de vakjes dat ik greenchoice machtig geld van mijn rekening af te halen niet aangekruist. (ik heb bewijs). Ook is erop gezet dat ‘oude leverancier’ niet van toepassing is en dat de einddatum van het contract niet van toepassing is. Vandaag belde greenchoice de overeenkomst na en bleek ik wel te zijn overgeschreven!! Dit is wel weer ongedaan

gemaakt. Het gaat dus om de verkoper.”⁶²

“Er werd mij verteld dat Greenchoice de hoofdleverancier van Eneco is en ze ons daarom een korting mochten geven. Ik mocht zelf kiezen of ik het bedrag (de korting) naar een goed doel wou sturen of dat ik de korting wou hebben op mijn rekening. Toen er een aantal gegevens werden genoteerd heb ik nog duidelijk gevraagd of dit was om over te stappen. De verkoper zei mij toen dat dit niet het geval was, ik zou gewoon bij Eneco blijven, maar ik zou groene stroom van Eneco erbij krijgen met een korting. Toen er een handtekening gezet moest worden heeft mijn partner nogmaals gevraagd of dit zeker niet was om over te stappen en weer zei de verkoper dat dit niet het geval was. De volgende dag werd ik terug gebeld door het bedrijf om de gegevens door te nemen. Als eerste zin zei ze "u hebt gekozen voor de korting op uw rekening" heb haar toen gevraagd of het zeker is dat ik niet overstap, de medewerkster zei toen dat dit inderdaad een overstap naar Greenchoice was. Heb haar uitgelegd dat dit mij niet verteld is, zelfs na vragen niet en dat ik dit absoluut niet wil, ze heeft toen ook alles geannuleerd.”⁶³

“De consument verklaart dat de colporteur zich uitgaf als iemand van NUON. De consument verklaart dat de colporteur zei dat Greenchoice partner is van NUON en groene energie verkoopt binnen NUON. De consument verklaart dat hij uitdrukkelijk heeft gevraagd of het ging om een overstap. De consument verklaart dat de colporteur hierop ontkennend geantwoord heeft.”⁶⁴

“De consument verklaart dat de colporteur vroeg bij welke leverancier de consument zat. De consument verklaart dat hij hierop zei dat hij klant is bij Energie:direct. De consument verklaart dat de colporteur zei dat de consument dan in aanmerking kwam voor een maandelijkse korting, omdat de consument al groene stroom had. De consument verklaart te hebben gevraagd waarom de eigen leverancier deze korting niet aanbood. De consument verklaart dat de colporteur zei dat hij werkte in opdracht van de netbeheerder, waardoor deze de maandelijkse korting kon regelen. De consument verklaart dat hij nog gevraagd heeft 'gaat het om een contract'? De consument verklaart dat de colporteur zei dat het niet om een contract ging van Greenchoice .”⁶⁵

“De consument verklaart dat zij duidelijk heeft aangegeven niet te willen overstappen. De consument verklaart dat de colporteur zei dat hij van NUON was. Hij zou via NUON energie kunnen leveren die goedkoper was, terwijl consument niet zou overstappen. De consument verklaart dat de colporteur zei dat NUON verder alles zou blijven regelen en er niets zou veranderen.”⁶⁶

72. De Raad merkt op dat ook uit het onderzoeksrapport Blauw Research blijkt dat door het bevragen van consumenten feitelijkheden vastgesteld kunnen worden. De volgende passage

⁶² Zie dossierstuk 103413_3/49, meldpunt nummer 29.

⁶³ Zie dossierstuk 103413_3/49, meldpunt nummer 106.

⁶⁴ Zie dossierstuk 103413_3/14.

⁶⁵ Zie dossierstuk 103413_3/20.

⁶⁶ Zie dossierstuk 103413_3/35.

uit dit onderzoek laat zien dat aan de hand van de verklaringen van consumenten feitelijk vastgesteld kan worden hoe het colportage gesprek op bepaalde onderdelen is verlopen (onderstreping toegevoegd):

'Bij iets minder dan de helft van de opzeggers was bij het tekenen van het leveringscontract of gedurende het gesprek met de verkoper onduidelijk dat Greenchoice een andere leverancier betrof dan de leverancier die zij op dat moment hadden. Bij 53% was dit wel helder. Als reden voor deze onduidelijkheid geven opzeggers tientallen keren zelf de toelichting dat verkoper deed voorkomen dat de leverancier na het tekenen van het contract niet zou veranderen. Ook werd door een aantal opzeggers aangegeven dat zij dachten dat Greenchoice onderdeel was van hun huidige leverancier.⁶⁷

73. Naar het oordeel van de Raad kan, gelet op het bovenstaande, de vraag of in een bepaald geval de wettelijke norm van artikel 95m, derde lid, E-wet en artikel 52b, derde lid, Gaswet is overtreden, worden vastgesteld aan de hand van wat consumenten achteraf stellen begrepen te hebben over de in de norm genoemde aspecten. Daarnaast wordt in het onderhavige geval niet enkel op basis van wat consumenten achteraf stellen te hebben begrepen geconcludeerd dat sprake is van een overtreding. Het bewijs bevat expliciete mededelingen op basis waarvan de Raad tot een feitelijke vaststelling is gekomen. Ter illustratie wordt hierbij verwezen naar de beantwoording van de vraag *“Heeft de verkoper (colporteur) u duidelijk gemaakt dat hij een energiecontract aan u wilde verkopen.”* In deze gevallen verstrekt de consument naar het oordeel van de Raad een feitelijke beschrijving van (onderdelen van) het gesprek. Daarnaast bestaat het bewijs uit verklaringen van colporteurs en overgelegde scripts waarop de conclusie van de Raad is gebaseerd.
74. Greenchoice stelt verder dat de vragen aan klanten suggestief, gericht op een negatief beeld en gesloten zijn gesteld. Daarmee is volgens Greenchoice de kans groter dat de ondervraagde consumenten voor de volledigheid maar een antwoord hebben gegeven.
75. De Raad stelt in dit verband voorop dat de opmerking van Greenchoice dat iedereen die telefonisch gehoord wordt de neiging heeft tot zeuren, niet nader is onderbouwd.
76. Naar het oordeel van de Raad zijn de voorbeelden die Greenchoice geeft van vragen die volgens haar gesloten zijn gesteld niet allen gesloten vragen. De Raad is het derhalve niet eens met de stelling van Greenchoice dat de vragen met alleen een simpel “ja” of “nee” konden worden beantwoord. De vragen zoals deze aan de consumenten zijn gesteld waren verder feitelijk van aard en de Raad kan Greenchoice dan ook niet volgen in haar betoog dat sprake zou zijn van suggestieve vragen met een negatieve teneur.

⁶⁷ Zie dossierstuk 103608/48, p.9 van het onderzoeksrapport Blauw Research.

77. De stelling van Greenchoice dat het goed kan zijn dat de consumenten meer informatie willen dan waarop zij recht hebben, acht de Raad niet relevant. In het onderzoek is aan consumenten expliciet gevraagd naar aspecten waarover volgens de wettelijke norm geen onduidelijkheid mag bestaan.
78. Voor zover Greenchoice zich afvraagt in hoeverre de personen die in het kader van het onderzoek zijn bevraagd nog exact weten wat er door de colporteur is gezegd merkt de Raad het volgende op.
79. De consumenten die in de belronde zijn bevraagd zijn vrijwel uitsluitend in de maanden oktober 2009 tot en met april 2010 gecolporteerd. Deze consumenten zijn in februari en maart 2010 door de NMa benaderd. Newcom heeft in de maanden april en mei 2010 consumenten bevraagd die zijn geworven in de maanden januari 2010 tot en met maart 2010. Naar het oordeel van de Raad is hiermee sprake van een beperkt tijdsverloop tussen het moment dat de consumenten zijn gecolporteerd en dat ze bevraagd zijn.
80. Met betrekking tot het Newcom onderzoek heeft de NMa, bij het aanvragen van offertes en het verstrekken van de opdracht, tevens uitdrukkelijk als randvoorwaarde bij de opdracht geformuleerd dat het onderzoek zodanig dient te worden uitgevoerd dat de uitkomsten van het onderzoek, rekening houdend met het geheugeneffect bij de respondenten, representatief zouden zijn. Potentiële opdrachtgevers dienden in hun offerte ook uitdrukkelijk op dit aspect in te gaan. In dit licht heeft Newcom in haar offerte een periode gehanteerd waarbij het geheugeneffect het meest beperkt is gebleven.
81. Naar het oordeel van de Raad blijkt geenszins dat de ondervraagde personen zich onvoldoende zouden herinneren van het verkoopgesprek. Integendeel, uit het door Blauw Research uitgevoerde onderzoek blijkt dat 98,8% van de 250 respondenten zich het verkoopgesprek na 9 tot 12 maanden na dato nog goed kan herinneren.⁶⁸ Wat betreft de stelling van Greenchoice dat het voor haar moeilijker is geworden om de consumenten zelf te ondervragen als onderdeel van haar verdediging tegen het Rapport volstaat de Raad met verwijzing naar het onderzoeksrapport Blauw Research dat Greenchoice met het oog op haar verdediging heeft ingebracht en waarin zij 250 consumenten heeft gehoord.

⁶⁸ Zie dossierstuk 103608/48, Bijlage tabellen, p.1 Herinnering gesprek (v1). De benaderde klanten van dit onderzoek zijn in de maanden januari-maart 2010 gecolporteerd en in januari 2011 heeft dit onderzoek van Blauw Research plaatsgevonden.

82. Gelet op het voorgaande concludeert de Raad dat de verklaringen van consumenten afkomstig deugdelijk bewijsmateriaal verschaft omtrent de door Greenchoice begane overtreding.

Instructies colporteurs

83. In het Rapport wordt gesteld dat in de documenten die Greenchoice heeft aangeleverd ten aanzien van opleiding en instructie van de colporteurs geen expliciete boodschap aan de colporteurs heeft aangetroffen over het belang dat tijdens een colportagegesprek duidelijk wordt gemaakt dat een overeenkomst tot stand komt. Daarbij wordt in het Rapport opgemerkt dat nergens in de instructies is opgedragen tijdens het verkoopgesprek stil te staan bij het feit dat een overeenkomst tot stand komt, om hierover geen onduidelijkheid te laten bestaan.
84. Greenchoice betwist dit. Greenchoice verwijst ter adstructie van haar betoog naar de Verklaring van goed gedrag die ondertekend wordt door iedere colporteur en waarin het doel van de campagne in beschreven staat. Daarnaast verwijst zij naar het bij de hoorzitting overgelegde script, de overgelegde PowerPoint presentaties en het welkomstpakket.
85. Naar het oordeel van de Raad is in het Rapport met bovenstaande aangegeven dat geen specifieke instructie is aangetroffen bij Greenchoice om tijdens het verkoopgesprek stil te staan bij het feit dat het gaat om een overstap, om hierover op deze manier geen onduidelijkheid te laten bestaan. Het gaat hier om onduidelijkheid die in het algemeen preventief vermeden dient te worden, en tevens om onduidelijkheid die ontstaan is bij potentiële klanten, waarvan Greenchoice ook op de hoogte was.
86. De Raad merkt in dit verband op dat het dossier een presentatie van Greenchoice bevat waarbij klachten van klanten worden doorgenomen welke zien op colportage.⁶⁹ Hieruit blijkt dat Greenchoice niet onbekend was met de situatie dat consumenten werden benaderd op een wijze waardoor onduidelijkheid bestaat over het feit dat een contract wordt afgesloten, de duur van het contract, de voorwaarden voor verlenging en beëindiging van het contract, het bestaan van een recht op opzegging en de voorwaarden van opzegging. De specifieke instructie waarop de NMa doelt gaat verder dan de normale middelen die Greenchoice noemt in haar zienswijze. Het gaat om een expliciete – indien nodig, een extra – instructie waarin het belang wordt benadrukt dat tijdens een colportagegesprek duidelijk wordt gemaakt dat een overeenkomst tot stand komt die leidt tot een overstap van energieleverancier. Het betoog van Greenchoice faalt derhalve.

Selectie gehoorde colporteurs

⁶⁹ Zie dossierstuk 103413_3/18.

87. Greenchoice merkt op dat de selectie van de verhoorde colporteurs te eenzijdig en mogelijk niet eerlijk is.
88. Bij de wijze waarop de colporteurs zijn geselecteerd is rekening gehouden met de verkoopervaring van de colporteurs. Uit randnummer 108 van het Rapport blijkt dat de geselecteerde colporteurs in de periode tussen 1 januari 2009 en februari 2010 een relatief hoog aantal bruto-sales hebben behaald. Hiermee is bewerkstelligd dat colporteurs zijn verhoord die veel verkoopervaring hadden.
89. Hierdoor is volgens de Raad terecht voorkomen dat colporteurs zijn verhoord die onervaren waren en zodoende wellicht minder goed konden aangeven hoe het 'gangbare' verkoopproces aan de deur eruit ziet. De Raad merkt daarbij op dat het overigens niet zou moeten uitmaken welke colporteurs zijn verhoord aangezien alle colporteurs op eenzelfde wijze door c.q. in opdracht van Greenchoice worden opgeleid.
90. De Raad onderschrijft op grond van het voorgaande de stelling van Greenchoice dat de selectie van de verhoorde colporteurs te eenzijdig en mogelijk niet eerlijk is, niet.

Duur van het contract en voorwaarden van opzegging en beëindiging

91. Greenchoice stelt dat klanten zonder boete en opzegtermijn bij Greenchoice weg kunnen. Het gaat volgens Greenchoice om een contract van onbepaalde duur. De colporteurs geven dit duidelijk en expliciet aan, hetgeen ook volgt uit de verklaringen van de klanten volgens Greenchoice. Het Rapport gaat hier volgens haar volledig aan voorbij. Greenchoice is van mening dat voor de klant geen betere duiding over looptijd en verlenging bestaat dan deze informatie, welke ook overigens helder verwoord staat in stukken die de klant bij het verkoopproces krijgt. Greenchoice onderscheidt zich van andere energieleveranciers door juist geen belemmeringen te hebben bij een eventuele opzegging.
92. De Raad begrijpt dit betoog van Greenchoice als volgt. Greenchoice heeft geen voorwaarden van opzegging en beëindiging, althans de klant kan ieder moment zonder voorwaarden weg bij Greenchoice, zodat daarover ook geen mondelinge informatie tijdens het colportagegesprek hoeft te worden verstrekt. Vanwege de mogelijkheid om op te zeggen zonder termijn is ook de duur van het contract geen relevante voorwaarde.
93. De stelling van Greenchoice dat zij geen voorwaarden van opzegging en beëindiging hanteert en daarover dus ook geen mondelinge informatie tijdens het colportagegesprek hoeft te worden verstrekt, volgt de Raad – voor zover al relevant – op grond van het navolgende niet.

94. Ten eerste dient naar het oordeel van de Raad de duur van het contract altijd mondeling te worden toegelicht, ook indien er geen opzegtermijn van toepassing is. Dit volgt direct uit artikelen 95m, derde lid, E-wet en 52b, derde lid, Gaswet.
95. Ten tweede stelt de Raad vast dat op de modelovereenkomst van Greenchoice het volgende staat vermeld:

'U kunt de overeenkomst na een halfjaar per direct en zonder kosten opzeggen. Indien u in het geheel geen overeenkomst wilt aangaan kunt u ons dat binnen 8 dagen na ondertekening kenbaar maken.'

In de welkomstmap - die de consument van Greenchoice na ondertekening van de overeenkomst aan de deur krijgt - staat in het hoofdstuk: 'Algemene voorwaarden – Belangrijkste Algemene voorwaarden Kleinverbruikers 2009' het volgende:

'... De korting vervalt in de maanden dat de betaling via automatisch incasso niet succesvol plaatsvindt, danwel in de situatie dat binnen een jaar na aanvang van het contract de overeenkomst opgezegd wordt.'

96. Gelet op bovenstaande informatie is het volgens de Raad feitelijk onjuist dat er bij Greenchoice geen voorwaarden in verband met opzegging en beëindiging van kracht zijn die Greenchoice mondeling dient te vermelden bij colportage (conform artikel 8 van de Richtsnoeren 2010 juncto artikel 6 lid 1, onderdeel a, b en e van de Richtsnoeren 2010). In ieder geval is niet aannemelijk geworden dat een consument – zoals Greenchoice zelf stelt – vrijelijk kan vertrekken op ieder moment. Op het contract is immers te lezen dat de overeenkomst *na een halfjaar per direct en zonder kosten* kan worden opgezegd. Dit lijkt erop dat een consument pas na een half jaar vrijelijk kan opzeggen. Ter hoorzitting zijn hierover vragen gesteld. Uit de antwoorden van Greenchoice blijkt dat wanneer een klant binnen een half jaar opzegt de korting vervalt. Naar aanleiding hiervan is Greenchoice geconfronteerd met hetgeen hierover in de algemene voorwaarden staat. Daar staat dat de korting vervalt wanneer wordt opgezegd *binnen een jaar*. Dit komt niet overeen met de toelichting van Greenchoice op de hoorzitting en hetgeen op de overeenkomst staat weergegeven.
97. Op de hoorzitting heeft Greenchoice geen passende verklaring hiervoor gegeven. Enkel is duidelijk geworden dat de korting vervalt wanneer een consument binnen een half jaar – dan wel een jaar – zijn overeenkomst opzegt. Hieruit maakt de Raad op dat de consument binnen een half jaar – dan wel een jaar – niet vrijelijk kan opzeggen aangezien in dat geval de korting vervalt. Derhalve verbindt Greenchoice wel degelijk consequenties aan opzegging en beëindiging. Dit wordt echter, aangezien Greenchoice de consumenten hierover bij werving

door colportage niet informeert, pas duidelijk wanneer de consument de algemene voorwaarden heeft doorgenomen⁷⁰.

98. Reeds op grond van het voorgaande stelt de Raad vast dat Greenchoice bij colportage de consumenten niet mondeling heeft geïnformeerd over de duur van het contract en de voorwaarden van beëindiging en opzegging. Uit de zienswijzen van Greenchoice blijkt immers dat zij daartoe – ten onrechte – geen noodzaak toe zag vanwege haar coulante beleid.
99. Dit wordt bevestigd door de verklaringen van consumenten in de belronde aangaande de informatieverstrekking omtrent de duur van het contract en de voorwaarden van beëindiging en opzegging (zie randnummer 39 en 40 van dit besluit). Uit het Newcom onderzoek volgt voorts dat 56% van de ondervraagden personen meent dat de verkoper niet duidelijk heeft gemaakt wat de duur van het contract is.⁷¹
100. Uit de verklaringen van de tweetal colporteurs blijkt voorts dat zij – in lijn met hetgeen Greenchoice in haar zienswijze stelt - aan de deur vertellen dat het gaat om een 'los' contract/vrijblijvende overeenkomst en dat ze de consumenten het advies geven *om het een half jaartje te proberen*.⁷²
101. Ten slotte wijst de Raad er op, dat uit het onderzoeksrapport Blauw Research volgt dat in 47%⁷³ respectievelijk 54%⁷⁴ van de gevallen de consument aangeeft dat niet is gesproken over de geldigheidsduur van de korting of het lagere tarief .

Toereikendheid bewijsvoering

102. Greenchoice voert aan dat er een uiterst gering aantal klachten nader is onderzocht. Gezien de omvang van het aantal adressen dat door de colporteurs jaarlijks wordt bezocht – 400.000 consumenten - kan hierdoor geen getrouw beeld ontstaan van de werkelijkheid. Daarbij is Greenchoice van mening dat als op basis van de onderzochte klachten al een overtreding kan worden geconstateerd, deze niet mag worden geëxtrapoleerd. Ook vraagt Greenchoice zich af op welke statistische theorie Newcom baseert dat de uitkomsten van de steekproef gegeneraliseerd kunnen worden.
103. Zoals de Raad reeds in randnummers 70 tot en met 73 heeft toegelicht kan het bestaan van aan Greenchoice toe te rekenen onduidelijkheid onder meer worden aangetoond door

⁷⁰ Overigens blijft het voor de consument onduidelijk of het gaat om een half jaar of een jaar.

⁷¹ Zie dossierstuk 103413_3/50 (het Rapport), p.27.

⁷² Zie dossierstuk 103413_3/26 en 1-3413_3/27 p.11.

⁷³ Zie dossierstuk 103608/48, p.7 van het onderzoeksrapport Blauw Research.

⁷⁴ Zie dossierstuk 103608/48, p.9 van het onderzoeksrapport Blauw Research.

middel van verklaringen van consumenten, waarbij de Raad uiteraard ook oog heeft voor andere relevante aspecten zoals de gedragingen van de colporteurs en het beleid van de leverancier.

104. De Raad komt mede op grond van de uitkomsten van het Newcom onderzoek en de klachten van consumenten tot de conclusie dat Greenchoice in strijd met artikel 95m, derde lid, E-wet en artikel 52b, derde lid, Gaswet heeft gehandeld doordat zij consumenten heeft benaderd op zodanige wijze dat onduidelijk bestond over het feit dat een contract werd afgesloten, de voorwaarden voor verlenging en beëindiging van het contract, het bestaan van een recht op opzegging en de voorwaarden van opzegging.
105. Gelet op de bewijsmiddelen waaronder het aantal klachten en de uitkomsten van het Newcom onderzoek dat door de Raad in de beoordeling is betrokken, blijkt dat de overtreding het niveau van een incidenteel ongelukkig wervingsgesprek of een incidentele niet begrijpende consument overstijgt.
106. Ten aanzien van het door Greenchoice aangevoerde kritiekpunt tegen de onderzoeksmethodiek merkt de Raad op dat hij in het kader van de vaststelling van de overtreding van Greenchoice deze aantallen niet extrapoleert naar alle consumenten die zijn benaderd door Greenchoice. Zo stelt de Raad enkel feitelijk vast dat bijvoorbeeld 161 personen ontkennend hebben geantwoord op de vraag of zij wisten dat een leveringscontract voor gas en/of elektriciteit was getekend.⁷⁵
107. In algemene zin merkt de Raad nog op dat hij het niet onzorgvuldig acht dat de NMa zich verlaat op de ervaringen van een deel van de door Greenchoice benaderde consumenten. Uit de wet vloeit op geen enkele wijze voort dat de NMa alle (bij benadering) 400.000 consumenten, die Greenchoice jaarlijks zou benaderen door middel van colportage, in haar onderzoek betreft. Dat kan in redelijkheid ook niet van een toezichthouder worden verlangd.

2.3.3 Overige aspecten uit de zienswijze van Greenchoice en de beoordeling daarvan door de Raad

Reactietermijn

108. De Raad volgt Greenchoice niet in haar stelling dat zij onvoldoende tijd heeft gekregen inhoudelijk te reageren op het Rapport. Het Rapport en het dossier in de onderhavige zaak zijn reeds sinds 23 september 2010 in het bezit van Greenchoice. Zij heeft tot 18 oktober 2010 – zijnde acht dagen voor de hoorzitting – de mogelijkheid gekregen om stukken in te

⁷⁵ Zie dossierstuk 103413_3/50, p.25.

dienen. Op 19 oktober 2010 heeft de NMa Greenchoice onverplicht benaderd teneinde te informeren naar het uitblijven van een reactie. Naar aanleiding van het op dat moment door Greenchoice gedane verzoek om alsnog een schriftelijke zienswijze in te kunnen dienen, is aan Greenchoice daarvoor uitstel verleend tot – uiteindelijk – 21 oktober 2010 12:00 uur.

109. Gelet op het feit dat Greenchoice heeft aangegeven meer tijd nodig te hebben om een zienswijze in te dienen en/of eigen onderzoek te doen is daarnaast op 22 december 2010 aan Greenchoice een aanvullende termijn van vier weken gegeven. In deze aanvullende termijn van vier weken is door Greenchoice een tegenonderzoek ingediend uitgevoerd door Blauw Research.

110. Specifiek ten aanzien van de stelling van Greenchoice dat zij zelf de colporteurs had moeten kunnen horen, merkt de Raad op dat de verleende reactietermijn aan Greenchoice daartoe voldoende dient te worden geacht. Greenchoice is vanaf 23 september 2010 tot 20 oktober 2010 in de gelegenheid geweest om zelf de colporteurs te horen. Bovendien heeft Greenchoice op 22 december 2010 een aanvullende termijn van vier weken gekregen. Daarbij merkt de Raad op dat reeds op 26 maart 2010 aan Greenchoice bekend is gemaakt welke colporteurs verhoord zouden worden. Vanaf dat moment – en in ieder geval vanaf 23 september 2010 – kon Greenchoice deze colporteurs benaderen. Dat Greenchoice dit heeft nagelaten dient voor rekening van Greenchoice te blijven.

Persoonsgegevens

111. Tevens heeft Greenchoice verzocht de persoonsgegevens te verstrekken van de consumenten die bij ConsuWijzer een klacht, vraag of signaal hadden ingediend, van de consumenten die bij het Meldpunt een klacht hebben ingediend en van de consumenten die zijn nagebeld in de belronde. Greenchoice heeft aangegeven deze persoonsgegevens te willen ontvangen om onder meer de deze consumenten zelf te kunnen horen.

112. Wat betreft het zelf horen van Greenchoice van de consumenten die een klacht hebben ingediend moet onderscheid worden gemaakt naar de groep consumenten die bij ConsuWijzer een melding hebben ingediend, de groep consumenten die in het kader van het Newcom onderzoek zijn benaderd en de consumenten die zijn nagebeld in de belronde.

- *ConsuWijzer klachten, vragen en signalen*

113. Greenchoice heeft verzocht om inzage te krijgen in alle klachten, vragen en signalen van consumenten die bij ConsuWijzer zijn binnengekomen ten aanzien van colportage door Greenchoice in de periode 1 januari 2009 tot en met 1 juli 2010. Deze klachten, vragen en signalen zijn volgens het aan Greenchoice gezonden Rapport mede aanleiding geweest om een onderzoek naar colportage te starten met betrekking tot Greenchoice. In het Rapport is aangegeven hoeveel klachten, vragen en signalen zijn binnengekomen, en dit is ook expliciet

voor Greenchoice aangeven. Deze klachten, signalen en vragen hebben anderszins geen functie in deze procedure. Daarom vormen zij geen op de zaak betrekking hebbende stukken en zijn derhalve niet in dit kader aan Greenchoice verstrekt.

114. Wat betreft de persoonsgegevens van de respondenten van het Newcom-onderzoek en de Belronde heeft de Raad het ingevolge artikel 8 Wet bescherming persoonsgegevens noodzakelijk geacht een belangenafweging te maken.⁷⁶ Dit temeer nu Greenchoice de NMa heeft medegedeeld dat zij voornemens was deze consumenten zelf te willen horen omtrent hun verklaringen. Gelet op de mogelijke ongerechtvaardigde privacy-schendingen die dit teweeg zou kunnen brengen heeft de Raad de relevante belangen afgewogen, hetgeen heeft geleid tot de volgende uitkomst.

- *Newcom*

115. De persoonsgegevens van de consumenten die hebben deelgenomen aan het Newcom onderzoek heeft de Raad ten gevolge van vorenbedoelde belangenafweging niet aan Greenchoice verstrekt. De NMa heeft Newcom de opdracht gegeven een enquête uit te voeren onder een representatieve steekproef van bruto-klienten die in de periode van 1 januari 2010 tot en met 31 maart 2010 door middel van colportage zijn geworven door Greenchoice. De consumenten uit deze steekproef zijn afkomstig van de lijst consumenten die op 9 april 2010 door Greenchoice aan de NMa is verzonden. Daarmee staat vast dat deze groep consumenten bekend zijn bij Greenchoice. Nu de responderende groep representatief dient te worden geacht, is de identiteit van de respondenten voor de uitoefening van de rechten van verdediging van Greenchoice niet relevant. Dit blijkt te meer uit het feit dat Greenchoice inmiddels zelf een soortgelijke steekproef heeft laten uitvoeren⁷⁷ onder de consumenten die zijn opgenomen op de lijst bruto-klienten in de periode 1 januari 2010 tot en met 31 maart 2010. Hiermee is zij in staat gebleken zich te verweren tegen de conclusies van het Newcom onderzoek.

- *Belronde consumenten*

116. Met betrekking tot de persoonsgegevens van de consumenten die in de belronde zijn nagebeld merkt de Raad het volgende op. Greenchoice heeft aangegeven deze gegevens te willen inzien teneinde (1) te checken of de klienten intern bekend zijn en (2) de betreffende consumenten vragen te stellen om tot een juiste conclusie te komen omtrent het getuigenbewijs en de betrouwbaarheid en geloofwaardigheid van de betreffende consumenten te controleren.

⁷⁶ Zie ook CBB 2 juli 2010, LJN: BN 0534.

⁷⁷ Zie dossierstuk 103608/48.

117. De Raad heeft het in het kader van zijn belangenafweging noodzakelijk geacht om de consumenten die in de belronde zijn benaderd, de vraag voor te leggen of zij kunnen instemmen met het verstrekken van hun persoonsgegevens dan wel daartegen gemotiveerd bezwaar te maken. Naar aanleiding hiervan heeft de Raad aan Greenchoice de persoonsgegevens verstrekt van de consumenten die hiervoor toestemming hebben gegeven. Van de 47 personen uit de belronde zijn uiteindelijk van 12 personen⁷⁸ de persoonsgegevens bekend gemaakt aan Greenchoice.

118. Naar het oordeel van de Raad dient het belang om de identiteit van deze specifieke consumenten, alsook die van de respondenten in het Newcom onderzoek, niet bekend te maken te prevaleren boven het belang van Greenchoice om de identiteit van deze consumenten te achterhalen. Opgemerkt moet ook worden dat Greenchoice beschikt over de inhoud van de klachten. Daarbij heeft Greenchoice niet gemotiveerd aangegeven waarom zij vanwege het achterwege blijven van de bekendmaking van de persoonsgegevens in haar recht op verdediging zou zijn geschaad. Greenchoice heeft in de aanvullende reactietermijn geen aanvullende zienswijze ingediend ten aanzien van de wel verstrekte persoonsgegevens van de 12 consumenten. Voort heeft Greenchoice middels een tegenonderzoek inmiddels inhoudelijk gereageerd op het Newcom-onderzoek. De Raad is dan ook van oordeel dat het niet bekend maken van de persoonsgegevens van een deel van de consumenten Greenchoice niet in haar verdediging heeft geschaad.

Keuze onderzochte energiebedrijven

119. Greenchoice vraagt zich, verwijzend naar het gelijkheidsbeginsel, af waarom juist naar haar een onderzoek is begonnen en waarom de NMa geen onderzoek is gestart naar alle energiebedrijven waarover bij ConsuWijzer klachten zijn binnengekomen. Ter zake dit door Greenchoice opgeworpen punt, merkt de Raad het volgende op.

120. De NMa heeft besloten een onderzoek in te stellen op grond van de haar toekomstige bevoegdheden ingevolge de E-wet en de Gaswet. Bij de vaststelling van de selectiecriteria voor de bedrijven die in het onderzoek zijn betrokken, is aangesloten bij de hoeveelheid en de inhoud van de klachten, meldingen en signalen die door ConsuWijzer zijn ontvangen. Het significante aantal klachten, meldingen en signalen dat betrekking had op Greenchoice vormde naar het oordeel van de Raad voldoende aanleiding om een onderzoek in te stellen.

Reden opzegging in de afkoelperiode

121. Greenchoice betoogt dat de conclusie die wordt getrokken in randnummer 159 van het Rapport te kort door de bocht en in ieder geval volstrekt onvoldoende gemotiveerd is.

⁷⁸ Zie dossierstuk 103608/30, 103608/37 en 103608/46.

122. In randnummer 159 van het Rapport wordt gesteld dat ook uit het grote aantal consumenten (37%) dat de ondertekende overeenkomst binnen de afkoelperiode heeft ontbonden in de periode 1 januari 2009 tot 1 februari 2010, blijkt dat er gedurende deze periode in veel gevallen bedenkingen zijn over het verkoopgesprek en de daarin verstrekte informatie. Dit onderbouwt het Rapport aan de hand van het Newcom rapport. Uit het rapport van Newcom blijkt dat van de mensen die tijdens de afkoelperiode hun overeenkomst met Greenchoice hebben geannuleerd (19% van de consumenten), de reden daarvoor in 67% van de gevallen de misleidende aard van het verkoopgesprek, of het overhouden van een slecht gevoel aan het gesprek was.
123. Hoewel de Raad, gezien de bewijsvoering in het dossier, aanleiding ziet om een verband te zien tussen de overtreding van de norm en de redenen om in de afkoelperiode alsnog de overeenkomst te annuleren, volgt de Raad het standpunt van Greenchoice in deze. Althans, de Raad stelt zich hier op het standpunt dat “een slecht gevoel aan het gesprek overhouden” en/of bedenkingen over het verkoopgesprek en de daarin verstrekte informatie, nog niet aantonen dat de norm zou zijn overtreden. Bedoelde vraag uit het Newcom onderzoek ligt dan ook niet ten grondslag aan de overtreding waartoe de Raad in dit besluit concludeert.

Overige informatieverstrekking door Greenchoice

124. De Raad volgt Greenchoice niet in haar betoog dat in het Rapport voorbij is gegaan aan alle andere informatie en communicatie van Greenchoice in het verkoopproces, waaronder het door haar ingevoerde 100% nabelbeleid van alle werving aan de deur naar aanleiding van de Kassa uitzending op 9 januari 2010. Middels de informatieverzoeken is Greenchoice in staat gesteld de volgens haar relevante informatie te verstrekken omtrent het verkoopproces. De antwoorden van Greenchoice maken onderdeel uit van het dossier. In zijn beoordeling heeft de Raad voorts de aspecten in acht genomen die door Greenchoice in haar zienswijzen naar voren worden gebracht. De Raad is van oordeel dat hij hiermee een afdoende volledig beeld van het verkoopproces heeft gekregen.
125. Greenchoice stelt dat het nabelbeleid inhield dat alle geworven klanten worden nagebeld alvorens ze daadwerkelijk in het systeem worden ingevoerd. Doel daarvan zou zijn het controleren of alles door de consument goed was begrepen en eventuele onduidelijkheden ophelderen. Ter hoorzitting is toegelicht dat er tijdens het nabellen vragen worden gesteld als ‘*bent u goed te woord gestaan*’ en ‘*bent u zich ervan bewust dat...*’. Daarnaast zou uit het nabellen kunnen worden afgeleid of een colporteur iets niet volledig of onjuist heeft verteld zodat Greenchoice daar beter zicht op kon krijgen en zo nodig maatregelen kon nemen. Greenchoice zou naar aanleiding van het nabelbeleid verbeteringen hebben gezien.
126. Behalve dat het hierboven geschetste nabelbeleid er enkel voor zou kunnen zorgen dat onduidelijkheden bij consumenten achteraf, na het ondertekenen, zouden worden opgehelderd,

is het voor de Raad niet vast komen te staan dat het nabelbeleid op de hierboven geschetste wijze in werking was. Uit het '*script nabellen Planeta*'⁷⁹, dat door Greenchoice aan de NMa is toegestuurd, blijkt niet dat aan de consument wordt gevraagd of alles duidelijk en goed begrepen was en of ze zich ervan bewust zijn dat ze zijn overgestapt. Uit het '*script nabellen Planeta*' blijkt dat enkel aan de consument wordt medegedeeld dat hij klant is geworden bij Greenchoice en dat naar de meterstanden wordt gevraagd. Daarbij heeft Greenchoice niet nader aangetoond waarin zij naar aanleiding van de invoering van het 100% nabelbeleid verbeteringen heeft waargenomen.

127. De Raad merkt op dat Greenchoice met de invoering van het 100% nabelbeleid naar aanleiding van de Kassa uitzending getracht heeft maatregelen te nemen. Daarbij kan de Raad zich voorstellen dat zij door dit nabelbeleid kon controleren of colporteurs iets niet volledig of onjuist zouden hebben verteld aan de consument. Hierbij dient echter in aanmerking te worden genomen dat het nabelbeleid en het klanttevredenheidsonderzoek⁸⁰ slechts mogelijk achteraf duidelijkheid zouden kunnen verschaffen.
128. Wat betreft de opmerking van Greenchoice dat op de overeenkomst met grote letters '*overeenkomst*' staat merkt de Raad op dat Greenchoice hier voorbij gaat aan het feit dat dit op zichzelf niet de informatie verschaft over het feit dat er sprake is van een overstap van energieleverancier. Juist daarom is de mondeling informatieverstrekking cruciaal. In dit verband wijst de Raad erop dat het dossier ook een geval bevat waarin een consument de colporteur erop wijst dat er '*overeenkomst*' staat en de colporteur vervolgens beweert dat dit er wel staat maar dat de consument nergens aan vastzit en dat het om een korting gaat⁸¹. Het betoog van Greenchoice is naar het oordeel van de Raad dan ook niet steekhoudend.
129. De Raad wijst er daarbij nog op dat het leveren van de door Greenchoice gestelde inspanningen genoemd in haar zienswijze zoals het 100% nabelbeleid en het klanttevredenheidsonderzoek in ieder geval niet tot de conclusie kan leiden dat geen sprake meer zou zijn van een overtreding. Die inspanningen hebben immers niet verhinderd dat de wet is overtreden.⁸²

Toerekening

130. Greenchoice stelt – kort gezegd – dat zij alleen voor het welbewust wekken van een bepaalde onjuiste indruk verantwoordelijk gehouden kan worden. De Raad dient volgens Greenchoice

⁷⁹ Zie dossierstuk 103413_3/36, '*script nabellen Planeta*'.

⁸⁰ Greenchoice heeft naar aanleiding van de Kassa uitzending in januari 2010, een extra maatregel ingevoerd om de consument aan de deur duidelijk te maken dat het om een overeenkomst en overstap gaat. Dit betreft het zogenoemde 'klanttevredenheidsonderzoek' dat de consument na ondertekening van de overeenkomst dient te ondertekenen. Hierop is weergegeven dat het een overeenkomst en overstap betreft.

⁸¹ Zie dossierstuk 103413_3/49, meldpunt nummer 32.

⁸² Rb Rotterdam 5 december 2006, LJN: BA 8924.

daarbij aan te tonen dat de eventuele onjuiste indruk die bij de consument is gewekt het directe gevolg is van het doen of nalaten van Greenchoice. Daarbij merkt Greenchoice op dat als zij haar colporteurs goed heeft geïnstrueerd, zij niet dan onder zeer bijzondere omstandigheden alsnog aansprakelijk zou kunnen zijn voor onregelmatigheden welke door de colporteurs worden verricht.

131. De wettelijke bepalingen waarop het Rapport betrekking heeft, richten zich tot de vergunninghoudende leverancier van gas of elektriciteit. In casu zijn de gedragingen die tot de schending van de wettelijke norm leiden begaan door colporteurs, die werkzaamheden uitvoerden in dienst van colportagebureau Planeta. Greenchoice heeft een overkomst gesloten met dit bureau omtrent de werving van consumenten via colportage.
132. Greenchoice stelt in haar zienswijze dat aangetoond dient te worden dat de eventuele onjuiste indruk die bij de consument is gewekt het directe gevolg is van het doen of nalaten van Greenchoice.
133. In de randnummers 165 en 166 van het Rapport is het volgende opgenomen met betrekking tot de toerekening van de gedraging van de colporteurs c.q. de colportagebureaus aan Greenchoice:

Greenchoice heeft ervoor gekozen om via colportage consumenten te benaderen en heeft daarvoor colportagebedrijven gecontracteerd. Wanneer Greenchoice de colportage uitbesteedt, vallen de handelingen van degenen die het werk namens Greenchoice verrichten onder de verantwoordelijkheid van Greenchoice. De colporteurs, die in dienst zijn van het colportagebedrijf, sluiten namens Greenchoice en voor rekening en risico van Greenchoice overeenkomsten met de consumenten. De colporteurs werken dan ook ten behoeve van Greenchoice, en zijn in zoverre slechts een instrument van Greenchoice. De gedragingen die de colporteurs hebben verricht, namelijk het benaderen van consumenten het afsluiten van overeenkomsten, hebben zij verricht ten behoeve van Greenchoice. Deze gedragingen passen binnen de normale bedrijfsvoering van Greenchoice.

Greenchoice is als vergunninghouder verantwoordelijk voor een correcte naleving door de namens haar werkzame colporteurs van de voor colportage van energieproducten geldende wet- en regelgeving. Wanneer blijkt dat de colporteurs zich niet overeenkomstig de geldende wet- en regelgeving hebben gedragen, is dit de verantwoordelijkheid van de vergunninghouder. De gedragingen van de colporteurs kunnen aan vergunninghouder Greenchoice worden toegerekend. In dit geval kan en moet Greenchoice dan ook worden aangemerkt als overtreder.

134. De wijze waarop in het Rapport de gedragingen van de colporteurs worden toegerekend aan de leveranciers is in overeenstemming met hetgeen daaromtrent impliciet blijkt uit

jurisprudentie⁸³, alsmede in de Colportagewet. In deze laatste wet wordt de norm die zich richt tot de colporteur in een aantal bepalingen geacht zich mede te richten tot de onderneming waarin of voor rekening waarvan een colporteur werkzaam is.

135. Vervolgens wordt in het Rapport nagegaan of Greenchoice redelijkerwijs datgene heeft gedaan wat van haar gevergd kan worden om een overtreding te voorkomen, dan wel heeft gedaan wat in haar macht lag om de overtreding te voorkomen. Deze laatste toets ziet met name op de verwijtbaarheid van de overtreding. In artikel 5:1 Awb is immers opgenomen dat het bestuursorgaan geen bestuurlijke boete oplegt voor zover de overtreding niet aan de overtreder verweten kan worden (de equivalent van het strafrechtelijke beginsel 'geen straf zonder schuld'). Daarnaast wordt in artikel 5:46 Awb bepaald dat het bestuursorgaan bij het opleggen van een bestuurlijke boete rekening houdt met de mate waarin de overtreding aan de overtreder kan worden toegerekend. Dit betreft een explicitering van het algemene evenredigheidsbeginsel in het bestuursrecht.
136. In jurisprudentie wordt ten aanzien van de toerekening van de gedraging van een derde aan de leverancier het volgende opgemerkt. De rechtbank overweegt in een uitspraak van 5 december 2006⁸⁴ dat het leveren van inspanningen van de leverancier om het callcenter te bewegen de wet na te leven niet kan leiden tot de conclusie dat er geen sprake zou zijn van een overtreding omdat die inspanningen niet hebben verhinderd dat er een overtreding heeft plaatsgevonden.
137. Gelet op het voorgaande volgt de Raad de redenering zoals uiteengezet in het Rapport omtrent de toerekening van de gedraging van de colporteurs aan Greenchoice. Het betoog van Greenchoice dat aangetoond moet worden dat de eventuele onjuiste indruk die bij de consument is gewekt het directe gevolg is van het doen of nalaten van Greenchoice, faalt derhalve.

2.4 Conclusie

138. Artikel 95m, derde lid, E-wet en artikel 52b, derde lid, Gaswet verbieden het handelen in strijd met het verbod om afnemers op zodanige wijze te benaderen dat onduidelijkheid bestaat over het feit dat een contract wordt afgesloten, de duur van het contract, de voorwaarden voor verlenging en beëindiging van het contract, het bestaan van een recht op opzegging en de voorwaarden van opzegging. De door Greenchoice benaderde potentiële klanten behoren tot deze groep afnemers.

⁸³ HR 21 oktober 2003, AB 2004, 310, waarin de Hoge Raad de criteria uiteen heeft gezet voor de toepassing van artikel 51 Wetboek van Strafrecht ("WvSr"). Ook het huidige artikel 5:1, derde lid, Awb wordt voor wat betreft de toepassing aangesloten bij de criteria van artikel 51 WvSr.

⁸⁴ Rb Rotterdam 5 december 2006, LJN: BA 8924.

139. Op grond van de Richtsnoeren 2010 dient een leverancier de overeenkomst niet tot stand te laten komen, zonder dat de informatie opgenomen in artikel 6, eerste lid, onder a tot en met g, van de richtsnoeren mondeling aan de consument is verstrekt. De informatie die in dit artikel is opgenomen ziet onder meer op de looptijd van de overeenkomst, de voorwaarden waaronder kan worden beëindigd, de mogelijkheid om tussentijd tarieven en voorwaarden te wijzigen, betalingsmoeilijkheden en de contactgegevens van de leverancier. Voorts wordt in artikel 10, tweede lid, van de Richtsnoeren 2010 nog opgemerkt dat bij het tot stand brengen van een overeenkomst door middel van colportage, de leverancier de consument ten minste op duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze meedeelt of door aanvaarding van het aanbod op dat moment een overeenkomst tot stand komt en welke mogelijkheden de consument heeft om binnen een bepaalde termijn de overeenkomst zonder opgaaf van redenen te ontbinden.
140. De Raad komt tot de conclusie dat Greenchoice in strijd met deze regels heeft gehandeld doordat zij consumenten heeft benaderd op zodanige wijze dat onduidelijk bestond over het feit dat een contract werd afgesloten, de voorwaarden voor verlenging en beëindiging van het contract, het bestaan van een recht op opzegging en de voorwaarden van opzegging. Dit blijkt uit de in het voorgaande behandelde 63 unieke klachten over colportage door Greenchoice, de uitkomsten van het Newcom onderzoek, de verklaringen van de colporteurs, de scripts en de zienswijze van Greenchoice waaronder een onderzoeksrapport van Blauw Research. Hiermee heeft Greenchoice het verbod zoals opgenomen in artikel 95m, derde lid, E-wet en artikel 52b, derde lid, Gaswet, overtreden.
141. Uit de bewijsmiddelen waaronder het aantal klachten en de uitkomsten van het Newcom onderzoek blijkt voorts dat de overtreding het niveau van een incidenteel ongelukkig wervingsgesprek of een incidentele niet begrijpende consument overstijgt.
142. De Raad stelt vast dat Greenchoice artikel 95m, derde lid, E-wet en artikel 52b, derde lid, Gaswet in de periode oktober 2009 tot en met april 2010 heeft geschonden. De Raad constateert dat de bewijsmiddelen vrijwel uitsluitend zien op deze periode. Voor wat betreft de overige periode waarop het Rapport ziet heeft de Raad derhalve onvoldoende aanwijzingen van overtreding aangetroffen.
143. De door Greenchoice ingediende zienswijze leidt de Raad niet tot een andere conclusie dan de voorgaande. De Raad acht het onderzoek zorgvuldig uitgevoerd en de rechten van verdediging van Greenchoice gerespecteerd. Ook de verweren van Greenchoice tegen het bewijs en de juridische kwalificatie daarvan acht de Raad ongegrond.

3 Sanctie

3.1 Algemeen

144. In hetgeen hiervoor is opgenomen onder randnummer 138 tot en met 143 heeft de Raad geconcludeerd dat op basis van de bewijsmiddelen in het dossier kan worden vastgesteld dat Greenchoice gedurende de periode van oktober 2009 tot en met april 2010 de artikelen 95m, derde lid, E-wet en 52b, derde lid, Gaswet heeft overtreden. De Raad acht het dan ook passend om in het onderhavige geval handhavend op te treden en aan Greenchoice een bestuurlijke boete op te leggen. Greenchoice wordt in dit besluit aangemerkt als overtreder in de zin van artikel 5:1 Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb).

145. De Raad is - gelet op het rechtszekerheidsbeginsel en het vertrouwensbeginsel - van oordeel dat de periode waarin de overtreding van Greenchoice is vastgesteld niet in zijn geheel kan worden aangemerkt als de duur van de overtreding waarover een bestuurlijke boete kan worden opgelegd. Immers, het standpunt van de Raad dat naar zijn oordeel de precontractuele informatie bij colportagegesprekken mondeling dient te worden medegedeeld aan de consument, is door de Raad eerst in de Richtsnoeren 2010 geëxpliciteerd. Bedoelde Richtsnoeren traden in werking op 1 januari 2010. In het licht hiervan neemt de Raad bij het vaststellen van de boete de periode van de overtreding vanaf 1 januari 2010 in aanmerking. Het voorgaande laat onverlet dat vanaf het moment van de inwerkingtreding van de bedoelde artikelen uit de E-wet en de Gaswet de bedoelde informatie mondeling aan de consument dient te worden verstrekt en het nalaten daarvan handelen in strijd met artikel 95m, derde lid, E-wet en/of artikel 52b, derde lid, Gaswet oplevert

146. Ingevolge artikel 77i, eerste lid, aanhef en onder onderdeel b van de E-wet, kan de Raad in geval van overtreding van artikel 95m van de E-wet, de overtreder een bestuurlijke boete opleggen van ten hoogste 10% van de omzet van de overtreding in het boekjaar voorafgaande aan de beschikking.

147. Ingevolge artikel 60ad, eerste lid, aanhef en onder onderdeel b van de Gaswet, kan de Raad in geval van overtreding van artikel 52b van de Gaswet, de overtreder een bestuurlijke boete opleggen van ten hoogste 10% van de omzet van de overtreding in het boekjaar voorafgaande aan de beschikking.

148. De Minister van Economische Zaken heeft beleidsregels (hierna: Boetebeleidsregels 2009⁸⁵) vastgesteld om de Raad richting te geven bij de uitoefening van zijn bevoegdheid tot het

⁸⁵ Beleidsregels van de Minister van Economische Zaken voor het opleggen van bestuurlijke boetes door de NMA 2009, Staatscourant 2009, nr. 14079.

opleggen van boetes en de uitgangspunten van het *high trust* beleid tot uitdrukking te laten komen in het boetebeleid van de NMa. Nu de Raad de feitelijke duur van de overtreding waarvoor hij een bestuurlijke boete oplegt aan Greenchoice ziet op de periode van 1 januari 2010 tot en met april 2010, zijn de Boetebeleidsregels 2009 van toepassing bij de vaststelling van de hoogte van de boete.

149. Conform artikel 2 van de Boetebeleidsregels 2009 is het opleggen van een boete gericht op handhaving van de wet door bestraffing van overtreding hiervan. De boete heeft specifieke en generale preventie tot doel en dient daartoe afschrikkende werking te hebben. Daarbij wordt rekening gehouden met de algemene beginselen van behoorlijk bestuur, zoals het evenredigheidsbeginsel.
150. De Raad stelt, met inachtneming van het bovenstaande kader, in een concrete zaak de hoogte van de boete vast aan de hand van de boetegrondslag, de ernst van de overtreding en daarbij in aanmerking nemend eventueel boeteverhogende en boeteverlagende omstandigheden alsmede de algemene beginselen van behoorlijk bestuur.

3.2 Boetegrondslag

151. Artikel 1, onder a, van de Boetebeleidsregels 2009 definieert een overtreding van artikel 95m van de E-wet en 52b van de Gaswet als een 'overige overtreding', zodat paragraaf 4 van de Boetebeleidsregels 2009 van toepassing is.
152. Gelet op artikel 8, eerste lid, van de Boetebeleidsregels 2009 stelt de Raad de boetegrondslag bij 'overige overtredingen' vast op basis van de totale jaaromzet van de onderneming in het boekjaar voorafgaande aan de boetebeschikking.
153. Nu ten tijde van deze beschikking de totale jaaromzet van Greenchoice over het jaar 2010 nog niet is vastgesteld, dient de Raad voor de bepaling van de boetegrondslag uit te gaan van een schatting. Voor deze schatting baseert de Raad zich op de totale jaaromzet van Greenchoice over het boekjaar 2009.
154. De overtredingen in het hoofdstuk 'overige overtredingen' zijn ingedeeld in zes categorieën. De indeling in deze categorieën houdt verband met het belang dat wordt beschermd door de overtreden wettelijke bepaling in relatie tot de wet waarvan deze deel uitmaakt. Voor elke categorie is de boetegrondslag vermeld, weergegeven in promillages van de behaalde jaaromzet van de overtreder.
155. De betrokken bepalingen zijn in de wet opgenomen om (de rechtspositie van) consumenten te beschermen en om – in het kader van de opening van de energiemarkt (vrije keuze van

leveranciers) – een bijdrage te leveren aan daadwerkelijke en eerlijke concurrentie.⁸⁶

156. Wanneer sprake is van een meer dan incidentele overtreding van artikel 95m E-wet en/of artikel 52b Gaswet schaaft dit niet alleen de directe belangen van de betrokken consumenten maar heeft dit ook negatieve gevolgen voor de beoogde marktwerking op de elektriciteitsmarkt en gasmarkt. Consumenten zullen zich immers, wanneer zij op ondeugdelijke wijze worden benaderd, terughoudender opstellen ten aanzien van het aangaan van een overeenkomst met een nieuwe aanbieder van energie ('switchen van energieleverancier'). Ook de (negatieve) individuele ervaringen en publiciteit daaromtrent die dergelijke verkoopmethoden in de regel zullen oproepen, speelt daarbij een rol.
157. Overtreding van 95m E-wet en/of artikel 52b Gaswet is gelet op het voorgaande te beschouwen als een schending van één van de essentiële normen uit de E-wet en de Gaswet. In het licht hiervan heeft de wetgever artikel 95m E-wet en artikel 52b van de Gaswet voor wat het maximum van de boete betreft, geplaatst in de hoogste boetecategorie van artikel 77i, eerste lid, E-wet, respectievelijk artikel 60ad, eerste lid, Gaswet. Deze hoogste categorie is 10% van de netto-omzet van de overtreder in het boekjaar voorafgaand aan de beschikking.
158. Zowel een overtreding als bedoeld in artikel 95m E-wet als een overtreding als bedoeld in artikel 52b Gaswet vallen, gelet op het voorgaande, in categorie VI van de Boetebeleidsregels 2009. Dit houdt in dat de boetegrondslag voor zowel de overtreding van artikel 95m, derde lid, van de E-wet als artikel 52b, derde lid, van de Gaswet 15‰ van de totale jaaromzet bedraagt.
159. De geschatte jaaromzet van Greenchoice bedroeg in 2010 EUR 310.573.982⁸⁷. De boetegrondslag voor Greenchoice bedraagt aldus 15‰ van EUR 310.573.982, te weten EUR 4.658.609,73. De hiervoor genoemde boetegrondslag is van toepassing op de overtreding van artikel 95, derde lid, E-wet alsook op de overtreding van 52b, derde lid, Gaswet.

3.3 De ernst van de overtreding (ernst in concreto)

160. Ingevolge artikel 10 van de Boetebeleidsregels 2009 bepaalt de Raad de basisboete door de boetegrondslag te vermenigvuldigen met een factor (E) voor de ernst van de overtreding. In de Boetebeleidsregels 2009 geldt voor 'overige overtredingen' een ernstfactor van ten hoogste 5. Bij de bepaling van de ernstfactor in concreto, dient de Raad de ernst van de overtreding van bedoelde bepalingen door Greenchoice in het onderhavige geval te

⁸⁶ Artikel 95m, derde lid, E-wet en artikel 52b, derde lid, Gaswet zijn ingevoegd bij amendement, zie TK 2003-2004, nr. 49, later gewijzigd door nr. 61.

⁸⁷ Zie dossierstuk 103413_3/50, randnummer 50.

beoordelen.

161. De Raad is van oordeel dat sprake is van een ernstige overtreding die in beginsel toepassing van een ernstfactor van 2 rechtvaardigt. In dit verband weegt de Raad mee dat de gedragingen van Greenchoice – naast inbreuk op de wettelijke bescherming van consumenten – kunnen leiden tot een belemmering van het proces van marktwerking op de energiemarkt, nu het vertrouwen van afnemers is geschaad.

162. Voornamelijk vanwege de beperkte beboetbare duur van de overtreding ziet de Raad echter aanleiding om de ernstfactor vast te stellen op 0,5. Dit leidt tot de vaststelling van de basisboete van EUR 2.329.304,87 voor zowel de overtreding van de E-wet respectievelijk de Gaswet.

3.4 Mate van verwijtbaarheid

163. Ingevolge artikel 5:46 Awb dient de Raad de hoogte van de boete mede af te stemmen op de mate waarin deze aan Greenchoice kan worden verweten.

164. De Raad heeft geconstateerd dat Greenchoice de norm opgenomen in de artikelen 95m, derde lid, E-wet en 52b, derde lid, Gaswet heeft overtreden. Daarbij is de Raad niet gebleken van omstandigheden op grond waarvan zou moeten worden geconcludeerd dat de overtreding Greenchoice in het geheel niet kan worden verweten.

3.5 Boeteverhogende en –verlagende omstandigheden

165. Ingevolge artikel 12 van de Boetebeleidsregels 2009 kan de Raad boeteverhogende of boeteverlagende omstandigheden in aanmerking nemen bij het vaststellen van de hoogte van de bestuurlijke boete. De Raad bepaalt in redelijkheid de mate waarin de betrokken omstandigheid leidt tot een verhoging of verlaging van de basisboete. De Raad ziet geen aanleiding tot verhoging van de boete.

166. In het kader van onderhavige procedure heeft Greenchoice gewezen op een aantal door haar getroffen maatregelen. De Raad ziet hierin redenen de boete te verlagen. Greenchoice heeft - door middel van de invoering van een 100% nabelbeleid en een klanttevredenheids-onderzoek – getracht de onduidelijkheden bij de consumenten te verminderen. Over de effectiviteit van deze middelen heeft de Raad reeds zijn standpunt weergegeven. Greenchoice heeft hiermee echter laten zien dat zij wel pogingen deed om de onduidelijkheid bij de consumenten te voorkomen en konden colporteurs die hun werkzaamheden onjuist uitvoerden worden gesignaleerd.

167. Gelet op het voorgaande acht de Raad het passend om op grond van de boeteverlagende omstandigheden het boetebedrag per individuele overtreding met 10% naar beneden bij te stellen. De Raad stelt het boetebedrag voor overtreding van artikel 95m, derde lid, E-wet vast op EUR 2.096.374,38 en voor overtreding van artikel 52b, derde lid, Gaswet vast op EUR 2.096.374,38.

3.6 Algemene beginselen van behoorlijk bestuur

168. Tot slot overweegt de Raad het volgende. De Raad stelt vast dat er in het onderhavige geval sprake is van twee boetes voor overtreding van gelijklopende bepalingen in twee verschillende wetten naar aanleiding van gedragingen die nauw met elkaar samenhangen.

169. Gelet op de bijzondere (feitelijke en juridische) samenhang tussen de onderhavige overtredingen van artikel 95m, derde lid, E-wet en artikel 52b, derde lid, Gaswet, acht de Raad het geraden hiermee rekening te houden bij de vaststelling van de respectievelijke boetebedragen. De hiervoor bedoelde samenhang tussen de overtredingen ontstaat vanwege het feit dat Greenchoice wordt gereguleerd door de Gaswet en de E-wet. Hoewel in dergelijke gevallen, ingevolge artikel 5:8 Awb, de mogelijkheid bestaat om twee afzonderlijke boetes op te leggen, zou het naar het oordeel van de Raad vanwege die samenloop niet evenredig zijn om voor beide overtredingen het volle boetebedrag op te leggen. In het licht van het voorgaande halveert de Raad genoemde boetebedragen en stelt de boete voor overtreding van artikel 95m, derde lid, E-wet vast op EUR 1.048.187,19 en voor overtreding van artikel 52b, derde lid, Gaswet vast op EUR 1.048.187,19.

170. Op grond van artikel 19 van de Boetebeleidsregels 2009 wordt de boete naar beneden afgerond op een veelvoud van duizend, hetgeen resulteert in een boetebedrag voor overtreding van artikel 95m, derde lid, E-wet van EUR 1.048.000 en voor overtreding van artikel 52b, derde lid, Gaswet van EUR 1.048.000.

3.7 Conclusie

171. Voorgaande overwegingen van de Raad resulteren in een boete van EUR 1.048.000 voor overtreding van artikel 95m, derde lid, E-wet en een boete van EUR 1.048.000 voor overtreding van artikel 52b, derde lid, Gaswet.

172. Naar het oordeel van de Raad is de hoogte van de boete, alle bovenvermelde omstandigheden tezamen bezien, evenredig.

4 Besluit

De Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit besluit:

- aan de Groene Energie Administratie B.V., h.o.d.n. Greenchoice ter zake van de overtreding van artikel 95m, derde lid, E-wet een boete op te leggen van EUR 1.048.000;
- aan de Groene Energie Administratie B.V., h.o.d.n. Greenchoice ter zake van de overtreding van artikel 52b, derde lid, Gaswet een boete op te leggen van EUR 1.048.000.

Datum: 8 maart 2011

De Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit,
namens deze:

W.g.
P. Kalbfleisch
Voorzitter van de Raad van bestuur

Tegen dit besluit kan degene, wiens belang rechtstreeks bij dit besluit is betrokken, binnen zes weken na de dag van bekendmaking van dit besluit, een gemotiveerd bezwaarschrift indienen bij de Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit, Juridische Dienst, Postbus 16326, 2500 BH Den Haag. In dit bezwaarschrift kan een belanghebbende op basis van artikel 7:1a, eerste lid, van de Awb, de Raad van Bestuur van de Nederlandse Mededingingsautoriteit verzoeken in te stemmen met rechtstreeks beroep bij de administratieve rechter.

5. Bijlage I: Wettelijk kader

Elektriciteitswet 1998

1. Ingevolge artikel 95m, derde lid, E-wet, is het voor de houder van een vergunning verboden om op zodanige wijze afnemers als bedoeld in artikel 95a, eerste lid, E-wet te benaderen dat onduidelijkheid bestaat over het feit dat een contract is afgesloten, de duur van het contract, de voorwaarden voor verlenging en beëindiging van het contract, het bestaan van een recht op opzegging en de voorwaarden van opzegging.
2. Het verbod opgenomen in artikel 95m, derde lid, E-wet, geldt op basis van artikel 95a, eerste lid, E-wet ten aanzien van afnemers die beschikken over een aansluiting op een net met een totale maximale doorlaatwaarde van ten hoogste 3*80 A.

Gaswet

3. Ingevolge artikel 52b, derde lid, Gaswet, is het voor de houder van een vergunning verboden om op zodanige wijze afnemers als bedoeld in artikel 43, eerste lid, Gaswet te benaderen dat onduidelijkheid bestaat over het feit dat een contract is afgesloten, de duur van het contract, de voorwaarden voor verlenging en beëindiging van het contract, het bestaan van een recht op opzegging en de voorwaarden van opzegging.
4. Het verbod opgenomen in artikel 52b, derde lid, Gaswet, geldt op basis van artikel 43, eerste lid, Gaswet ten aanzien van afnemers die naar een op het verbruik in voorgaande jaren gegronde verwachting minder dan 170 000 m³ gas per jaar verbruiken.

Richtsnoeren NMa informatieverstrekking energieleveranciers aan consumenten (Richtsnoeren 2007)

5. Bij besluit van 12 december 2007 heeft de Raad de "Richtsnoeren NMa informatieverstrekking energieleveranciers aan consumenten" (hierna: Richtsnoeren 2007) vastgesteld⁸⁸. Deze beleidsregel is in werking getreden op 21 december 2007.
6. Artikel 5, tweede lid, Richtsnoeren 2007, geeft een nadere uitleg aan het in artikel 95m, derde lid⁸⁹, E-wet en artikel 52b, derde lid, Gaswet, vervatte verbod om consumenten op zodanige wijze te benaderen dat onduidelijkheid bestaat over het feit dat een contract is afgesloten, de duur van het contract, de voorwaarden voor verlenging en beëindiging van het contract, het bestaan van een recht op opzegging en de voorwaarden van opzegging. Dit verbod houdt naar het oordeel van de Raad in dat de leverancier ervoor

⁸⁸ Staatscourant 19 december 2007, nr. 246, p. 53, besluit met kenmerk 102450/28.BT253.

⁸⁹ In de Richtsnoeren 2007 wordt melding gemaakt van het vierde lid. Echter, de tekst die op het moment van vaststellen van de Richtsnoeren 2007 in het vierde lid stond, staat nu in het derde lid van artikel 95m E-wet.

dient te zorgen dat, indien een overeenkomst tot stand komt, aan de consument schriftelijke informatie of, indien de overeenkomst via een website tot stand wordt gebracht, print- en downloadbare informatie of, indien de overeenkomst telefonisch tot stand wordt gebracht, mondelinge informatie is verstrekt over:

- a. de aan de overeenkomst verbonden tarieven, overeenkomstig artikel 2, tweede lid, van deze richtsnoeren, met dien verstande dat de leverancier van alle kosten die de consument aan de leverancier dient te voldoen de exacte hoogte vermeldt, ook indien het kosten betreft die de leverancier voor een ander in rekening brengt;
 - b. de in artikel 3, eerste lid, van deze richtsnoeren genoemde essentiële voorwaarden, afzonderlijk van
 - c. de door de leverancier gehanteerde algemene voorwaarden en
 - d. de in artikel 4 bedoelde informatie over de personalia en contactgegevens van de vergunninghouder.
7. Ingevolge artikel 3, eerste lid, Richtsnoeren 2007, zijn naar het oordeel van de Raad, essentiële voorwaarden:
- a. de looptijd van de overeenkomst;
 - b. de voorwaarden waaronder de overeenkomst door de consument of de leverancier kan worden beëindigd, inclusief de hoogte van de opzegvergoeding die de consument mogelijk verschuldigd is indien hij de overeenkomst opzegt;
 - c. of – en zo ja, welke – mogelijkheden de leverancier heeft om de tarieven, de door hem in rekening gebrachte bijkomende kosten en de door hem gehanteerde voorwaarden gedurende de looptijd van de overeenkomst te wijzigen;
 - d. welke betalingsmogelijkheden de consument ter beschikking staan, met vermelding van de daaraan eventueel verbonden kosten;
 - e. overige bijzondere voorwaarden die de aangeboden overeenkomst kenmerkend onderscheiden;
 - f. indien op de overeenkomst algemene voorwaarden van toepassing zijn, dat dit het geval is en op welke wijze de consument van die voorwaarden kennis kan nemen.
8. In artikel 6 Richtsnoeren 2007, staat dat de in artikel 95m, leden twee tot en met vier, E-wet en artikel 52b, leden twee tot en met vier, Gaswet genoemde verplichtingen naar het oordeel van de Raad inhouden dat de leverancier ervoor dient te zorgen dat ook aan deze verplichtingen wordt voldaan, indien door een derde namens de leverancier een overeenkomst wordt aangeboden of gesloten.

Richtsnoeren NMa informatieverstrekking energieleveranciers aan consumenten 2010

9. Bij besluit van 15 september 2009 heeft de Raad de “Richtsnoeren NMa informatieverstrekking energieleveranciers aan consumenten 2010” (hierna: Richtsnoeren 2010) vastgesteld.⁹⁰ De Richtsnoeren 2007 zijn bij dit besluit ingetrokken. De Richtsnoeren 2010 zijn in werking getreden op 1 januari 2010.

10. Ingevolge artikel 8, eerste lid, onder b, Richtsnoeren 2010, houdt het verbod om consumenten op ‘zodanige wijze te benaderen’ dat ‘onduidelijkheid’ bestaat over het (i) feit dat een contract is afgesloten, (ii) de duur van het contract, (iii) de voorwaarden voor verlenging en beëindiging van het contract, (iv) het bestaan van een recht op opzegging en (v) de voorwaarden van opzegging, bedoeld in artikel 95m, derde lid, E-wet en artikel 52b, derde lid, Gaswet, naar het oordeel van de Raad in dat de leverancier ervoor dient te zorgen dat:
 - b. indien de overeenkomst telefonisch of door middel van colportage tot stand wordt gebracht, de overeenkomst niet tot stand komt, zonder dat de in artikel 6, eerste lid, onder a tot en met g, bedoelde informatie ten minste mondeling aan de consument is verstrekt, met dien verstande dat
 - i. niet een overzicht hoeft te worden gegeven van de hoogte van de gehanteerde opzegvergoeding(en), maar volstaan kan worden met de mededeling dat er een opzegvergoeding is verschuldigd, in het geval een opzegvergoeding is verschuldigd, en
 - ii. niet de volledige personalia van de leverancier genoemd hoeven worden, maar volstaan kan worden met de naam van de leverancier en de contactgegevens die een effectieve communicatie met de leverancier mogelijk maken.

11. In artikel 6, eerste lid, Richtsnoeren 2010, staat de informatie die naar het oordeel van de Raad bij colportage ten minste mondeling aan de consument moet worden verstrekt:
 - a. de looptijd van de overeenkomst;
 - b. de voorwaarden waaronder de overeenkomst door de consument of de leverancier kan worden beëindigd, met inbegrip van de mededeling dat de consument bij tussentijdse opzegging een opzegvergoeding is verschuldigd, als de leverancier een opzegvergoeding hanteert alsmede een overzicht van de hoogte van de gehanteerde opzegvergoeding(en);
 - c. de mogelijkheden van de leverancier om de tarieven en voorwaarden gedurende de looptijd van de overeenkomst te wijzigen;

⁹⁰ Richtsnoeren NMa informatieverstrekking energieleveranciers aan consumenten 2010, besluit van 15 september 2009, Staatscourant 23 september 2009, nr. 14172.

- d. de betalingsmogelijkheden die consument ter beschikking staan, met vermelding van de daaraan eventueel verbonden kosten;
 - e. overige bijzondere voorwaarden die de aangeboden overeenkomst kenmerkend onderscheiden;
 - f. indien op de overeenkomst algemene voorwaarden van toepassing zijn, dat dit het geval is en op welke wijze de consument van die voorwaarden kennis kan nemen, en
 - g. de personalia van de leverancier, alsmede de contactgegevens die een effectieve communicatie met die leverancier mogelijk maken.
12. In artikel 10, tweede lid, Richtsnoeren 2010, wordt het verbod van artikel 95m, derde lid, E-wet en 52b, derde lid, Gaswet om consumenten op 'zodanige wijze te benaderen' dat 'onduidelijkheid' bestaat over de vraag of een contract is afgesloten, nader uitgelegd. Naar het oordeel van de Raad houdt dit verbod tevens in dat bij het tot stand brengen van een overeenkomst middels colportage, hij de consument ten minste op duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze mededeelt of door aanvaarding van het aanbod op dat moment een overeenkomst tot stand komt en welke mogelijkheden de consument heeft om binnen een bepaalde termijn de overeenkomst zonder opgaaf van redenen te ontbinden.