



OPENBAAR

**Datum**  
27 mei 2011  
**Ons kenmerk**  
CA/NB/661/26

# besluit

Besluit van de Consumentenautoriteit als bedoeld in artikel 2.9, eerste lid, van de Wet handhaving consumentenbescherming tot het opleggen van een bestuurlijke boete.

## **Samenvatting besluit**

De Groene Energie Administratie B.V. (Greenchoice) heeft tussen 1 oktober 2009 en 1 augustus 2010 door middel van colportage een groot aantal consumenten benaderd voor het afsluiten van een energiecontract. Daarbij heeft Greenchoice zich niet gehouden aan een aantal wettelijke regels. Greenchoice handelde in strijd met de Colportagewet omdat aan het begin van de verkoopgesprekken niet duidelijk het oogmerk van het gesprek werd genoemd. Ook heeft Greenchoice zich schuldig gemaakt aan oneerlijke handelspraktijken, onder meer door misleidende mededelingen over kortingen op de energierekening. Ook werden consumenten onder druk gezet snel te beslissen omdat ze anders geen korting zouden krijgen. Greenchoice verstreekte voorts onvoldoende informatie over de wettelijke mogelijkheid om de overeenkomst te annuleren en heeft consumenten niet voldoende duidelijk gewaarschuwd voor overstapboetes.

De Consumentenautoriteit heeft daarvoor boetes opgelegd van in totaal EUR 525.000,-

Greenchoice is per 1 september 2010 gestopt met colportage.

## Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b> .....	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Algemeen kader</b> .....	<b>4</b>
2.1	Situatie op de energiemarkt .....	4
2.2	Colportage .....	4
2.3	Onderzoek naar Greenchoice.....	5
2.4	Greenchoice en haar werkwijze .....	6
<b>3</b>	<b>Het rapport</b> .....	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>Zienswijze van Greenchoice en beoordeling door de Consumentenautoriteit</b> .....	<b>9</b>
4.1	Vragen van Greenchoice over de totstandkoming van het rapport en verzoeken om extra informatie.....	9
4.2	De bestuursrechtelijke handhaving van civielrechtelijke normen .....	10
4.3	Verhouding tot onderzoek en besluit van de NMa .....	11
<b>5</b>	<b>De bevoegdheid van de Consumentenautoriteit</b> .....	<b>12</b>
<b>6</b>	<b>Overtreder</b> .....	<b>12</b>
<b>7</b>	<b>Juridische beoordeling van de in het rapport geconstateerde overtredingen</b> .....	<b>12</b>
7.1	Inleiding .....	12
7.2	Bewijsvoering.....	14
7.3	Duidelijk meedelen van het oogmerk van de colportage (artikel 7 Colportagewet) .....	15
7.3.1	<i>Wettelijk kader</i> .....	15
7.3.2	<i>Scripts en verklaringen</i> .....	15
7.3.3	<i>Consumenten</i> .....	20
7.3.4	<i>Signalen bij Greenchoice</i> .....	24
7.3.5	<i>Beoordeling Consumentenautoriteit</i> .....	26
7.4	De prijs, prijsberekening en specifieke prijsvoordelen (artikel 6:193c, eerste lid, onder d, BW) .....	27
7.4.1	<i>Wettelijk kader</i> .....	27
7.4.2	<i>Scripts en verklaringen</i> .....	28
7.4.3	<i>Consumenten</i> .....	30
7.4.4	<i>Signalen bij Greenchoice</i> .....	32
7.4.5	<i>Overig materiaal</i> .....	34
7.4.6	<i>Beoordeling Consumentenautoriteit</i> .....	35
7.4.7	<i>Conclusie Consumentenautoriteit</i> .....	36
7.5	Niet nakomen van een verplichting uit een gedragscode (artikel 6:193c, tweede lid, onder b, BW) .....	37
7.5.1	<i>Wettelijk kader</i> .....	37
7.5.2	<i>Scripts en verklaringen</i> .....	38
7.5.3	<i>Consumenten</i> .....	40
7.5.4	<i>Signalen bij Greenchoice</i> .....	42
7.5.5	<i>Overig materiaal</i> .....	42
7.5.6	<i>Beoordeling Consumentenautoriteit</i> .....	43
7.5.7	<i>Conclusie Consumentenautoriteit</i> .....	43
7.6	De vermelding van het recht op herroeping of annulering (artikel 6:193d BW en artikel 6:193e, aanhef en onder e, BW).....	44
7.6.1	<i>Wettelijk kader</i> .....	44
7.6.2	<i>Scripts en verklaringen</i> .....	44
7.6.3	<i>Consumenten</i> .....	46
7.6.4	<i>Overig materiaal</i> .....	48
7.6.5	<i>Beoordeling Consumentenautoriteit</i> .....	48
7.6.6	<i>Conclusie Consumentenautoriteit</i> .....	49
7.7	Mededelingen over de beperkte beschikbaarheid onder speciale omstandigheden (artikel 6:193g, aanhef en onder g, BW).....	50
7.7.1	<i>Wettelijk kader</i> .....	50

7.7.2	<i>Scripts en verklaringen</i>	50
7.7.3	<i>Consumenten</i>	51
7.7.4	<i>Signalen bij Greenchoice</i>	52
7.7.5	<i>Overig materiaal</i>	53
7.7.6	<i>Beoordeling Consumentenautoriteit</i>	53
7.7.7	<i>Conclusie Consumentenautoriteit</i>	54
<b>8</b>	<b>Conclusie</b>	<b>54</b>
<b>9</b>	<b>Maatregelen</b>	<b>55</b>
9.1	Inleiding	55
9.2	Bestuurlijke boetes	55
9.3	Algemene opmerkingen over ernst, verwijtbaarheid en duur	56
9.4	Misleidende informatie	60
9.5	Handelen in strijd met een verplichting uit een gedragscode	60
9.6	Boetes	61
9.7	Boeteverhogende of boeteverlagende omstandigheden	61
9.8	Boetevaststelling	61
<b>10</b>	<b>Besluit</b>	<b>62</b>

## 1 Inleiding

1. De Groene Energie Administratie B.V. voert als handelsnaam Greenchoice.<sup>1</sup> Zij is leverancier van gas en elektriciteit aan zgn. kleinverbruikers waaronder ook consumenten worden begrepen. In dit besluit wordt gesproken van Greenchoice.
2. Greenchoice is statutair gevestigd te Rotterdam. Bestuurder van Greenchoice is Energie Concurrent B.V.. Bestuurders van Energie Concurrent B.V. zijn Appeldoorn B.V., Rexwinkel B.V. en Van Rees Management B.V..<sup>2</sup>
3. Toezichthoudende medewerkers van de dienst Consumentenautoriteit hebben onderzoek gedaan naar de werkwijze van Greenchoice in de periode 1 oktober 2009 - 1 augustus 2010 bij het werven van nieuwe klanten met behulp van colportage. Dit onderzoek heeft geleid tot een rapport dat op 1 maart 2011 aan Greenchoice is toegezonden.
4. In dit besluit wordt allereerst ingegaan op het algemeen kader (hoofdstuk 2). Vervolgens komen het rapport (hoofdstuk 3), de zienswijze van Greenchoice over het onderzoek (hoofdstuk 4) en de bevoegdheid van de Consumentenautoriteit (hoofdstuk 5) aan de orde. In hoofdstuk 6 wordt ingegaan op de overtreder en in hoofdstuk 7 vindt de juridische beoordeling plaats van de in het rapport geconstateerde overtredingen. In het laatste deel van dit besluit (hoofdstukken 8, 9 en 10) zijn de conclusies weergegeven en worden de op te leggen maatregelen vastgesteld.

## 2 Algemeen kader

### 2.1 Situatie op de energiemarkt

5. Met ingang van 1 juli 2004 is de markt voor gas en elektriciteit geliberaliseerd. Tot 1 juli 2004 was het voor consumenten alleen mogelijk energie af te nemen van een regionaal bepaalde leverancier. Vanaf 1 juli 2004 kunnen consumenten (kleinverbruikers<sup>3</sup>) zelf kiezen van welke energieleverancier zij gas en elektriciteit afnemen. Op de energiemarkt voor kleinverbruikers is een aantal nieuwe aanbieders actief geworden, naast de al van oudsher bekende leveranciers zoals NUON, Eneco en Essent. Greenchoice is één van deze nieuwe aanbieders. Deze aanbieders zijn actief consumenten gaan werven voor het afsluiten van een energiecontract. Zij maken/maakten hierbij onder meer gebruik van colportage, telemarketing en advertentiecampaagnes.

### 2.2 Colportage

#### *Regelgeving*

6. Bij colportage worden consumenten onverwacht en ongevraagd thuis benaderd door een professionele verkoper die hen tracht te bewegen tot het sluiten van een overeenkomst. Colportage wordt ook aangeduid als deur-tot-deur-verkoop, door-to-door of D2D.
7. Colportage verloopt in de regel aan de hand van *scripts*, waarin is opgenomen wat de colporteur dient te zeggen. Een colportagegesprek of verkoopgesprek wordt, indien er een overeenkomst wordt gesloten, afgesloten met het ondertekenen van een overeenkomst aan de deur.

---

<sup>1</sup> Stuk 515/1 en stuk 515/39.

<sup>2</sup> Stuk 515/39.

<sup>3</sup> Voor een definitie van kleinverbruikers, zie artikel 95a, eerste lid, van de Elektriciteitswet 1998 en artikel 43, eerste lid, van de Gaswet.

8. Voor colportage gelden de voorschriften van de Colportagewet. Daarnaast gelden de voorschriften van de Wet Oneerlijke Handelspraktijken (hierna: Wet OHP) die uitvoering geeft aan de Europese richtlijn 2005/29/EG,<sup>4</sup> opgenomen in boek 6, afdeling 3A van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW). Doel van deze regelgeving is juiste en volledige informatieverstrekking aan consumenten bij colportage resp. het voorkomen van oneerlijke handelspraktijken, zoals het verstrekken van misleidende informatie.

*Zelfregulering*

9. Energieleveranciers die zijn aangesloten bij de brancheorganisatie EnergieNed, dienen zich te houden aan de Gedragscode Consument en Energieleverancier 22 juni 2006.<sup>5</sup> Deze Code is in 2009 aangepast.<sup>6</sup>

*Meldingen naar aanleiding van werving door energiebedrijven*

10. De Consumentenautoriteit ontving in 2009 via ConsuWijzer<sup>7</sup> veel meldingen van consumenten over misleidende praktijken bij de wervingsmethoden telemarketing, verkoopdemonstraties en colportage. In 2010 heeft de Consumentenautoriteit deze wervingsmethoden opgenomen in haar agenda voor 2010 en 2011 onder het aandachtsgebied *Agressieve en misleidende werving*.
11. In 2009 zijn in totaal ruim 600 meldingen over colportage binnengekomen bij ConsuWijzer, waarvan er ongeveer 200 betrekking hadden op Greenchoice. In de periode 15 januari 2010 – 5 mei 2010 is op ConsuWijzer een speciaal meldpunt ingericht voor signalen betreffende colportage door energiebedrijven.<sup>8</sup> 70% van alle signalen had betrekking op slechts enkele energiebedrijven.<sup>9</sup>

**2.3 Onderzoek naar Greenchoice**

12. Het grote aantal signalen bij ConsuWijzer rondom de werving van nieuwe klanten door energiebedrijven wijst op maatschappelijke onrust onder consumenten over dit onderwerp. Daarnaast is door het televisieprogramma Kassa op 9 januari 2010 een uitzending gewijd aan de klantenwerving door energiemaatschappijen<sup>10</sup>, en zijn vervolgens Kamervragen gesteld aan de Minister van Economische Zaken.<sup>11</sup> Voor de Consumentenautoriteit bleek hieruit voldoende aanleiding een onderzoek in te stellen naar de werkwijze van Greenchoice.
13. Het onderzoek is uitgevoerd samen met de Nederlandse Mededingingsautoriteit (NMa), de directie Regulering Energie en Vervoer.<sup>12</sup> De NMa houdt toezicht op het bepaalde in de Elektriciteitswet (E-wet) en de Gaswet (G-wet). Bij brief van 29 januari 2010<sup>13</sup> is Greenchoice geïnformeerd over het onderzoek en de aanleiding daartoe. In deze brief is ook toegelicht dat het onderzoek zich zou uitstrekken over verschillende rechtsgebieden, te weten artikel 95m van de Elektriciteitswet en artikel 52b van de Gaswet – waarop de NMa toezicht houdt – enerzijds en de Colportagewet en de Wet handhaving consumentenbescherming – waarop de Consumentenautoriteit toezicht houdt – anderzijds. Aan Greenchoice is daarbij medegedeeld dat de NMa en de Consumentenautoriteit in het

<sup>4</sup> Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken jegens consumenten op de interne markt (PbEU L149).

<sup>5</sup> Stuk 515/40 en stuk 515/51.

<sup>6</sup> Stuk 515/53.

<sup>7</sup> Het gemeenschappelijk informatieloket van de Consumentenautoriteit, de OPTa en de NMa.

<sup>8</sup> Stuk 515/74, bijlage 2.

<sup>9</sup> Stuk 515/64, bijlage brief aan de Minister van Economische Zaken van 4 mei 2010, pagina 2.

<sup>10</sup> Stuk 515/61.

<sup>11</sup> Tweede Kamer 2009-2010, 1510 en 1839.

<sup>12</sup> Ook genoemd: Energiekamer.

<sup>13</sup> Stuk 515/12.

onderzoek zoveel mogelijk gezamenlijk zouden optrekken, elk vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid.<sup>14</sup>

14. In het kader van het onderzoek is bij Greenchoice informatie opgevraagd.<sup>15</sup>
15. Op 30 juli 2010 is een bedrijfsbezoek gebracht aan Planeta.<sup>16</sup> Greenchoice is hierover geïnformeerd.<sup>17</sup> Tevens is gesproken met twee colporteurs van Planeta.<sup>18</sup>
16. Onderzocht is voorts hoe consumenten de colportage van Greenchoice hebben ervaren. Uit het grote aantal meldingen van consumenten bij Consuwijzer<sup>19</sup> zijn acht consumenten nader gehoord.<sup>20</sup> Daarnaast is door een onafhankelijk onderzoeksbureau een onderzoek uitgevoerd onder 478 consumenten die in de periode 1 januari 2010 tot en met 31 maart 2010 via colportage een contract met Greenchoice hebben afgesloten.<sup>21</sup> In dit besluit wordt dit onderzoek aangeduid als *het consumentenonderzoek*.
17. Op 1 maart 2011 heeft het Hoofd Toezicht van de dienst Consumentenautoriteit een rapport opgemaakt over de werkwijze van Greenchoice bij colportage in in elk geval de periode 1 oktober 2009 – 1 augustus 2010.

#### **2.4 Greenchoice en haar werkwijze**

18. Greenchoice wierf nieuwe klanten via colportage sinds in elk geval 2003 en maakte daarbij in elk geval sinds juli 2006 gebruik van de diensten van één colportagebureau, Planeta Promotions B.V. (hierna: Planeta).<sup>22</sup> De samenwerking tussen Greenchoice en Planeta wordt door Greenchoice als volgt omschreven: *fungeert als betrof het een interne afdeling van het bedrijf* en Greenchoice onderhield een regelmatig contact met Planeta in de vorm van wekelijkse afstemming, sturing en werkafspraken.<sup>23</sup>
19. Colporteurs kregen, aldus Greenchoice, een opleiding die door Greenchoice en Planeta gezamenlijk werd gegeven.<sup>24</sup> De colporteurs ondertekenden een verklaring, de zgn. *Verklaring van goed gedrag*.<sup>25</sup> Daarnaast was er een wekelijkse bespreking met alle colporteurs, waarin – naast reguliere bedrijfsinformatie – ook onderdelen van de training herhaald werden.<sup>26</sup>

---

<sup>14</sup> Zie ook de antwoorden van de Minister van Economische Zaken van 8 februari 2010 op Kamervragen m.b.t. verkoopmethoden van energiebedrijven, TK 2009-2010, 1510, in het bijzonder vragen 3 en 5.

<sup>15</sup> Brieven van 29 januari 2010 (515/12), 1 april 2010 (515/14), 12 juli 2010 (515/16).

<sup>16</sup> Stukken 515/18 en 24.

<sup>17</sup> Stuk 515/21.

<sup>18</sup> Stukken 515/2, 10 en 11.

<sup>19</sup> Stuk 515/74.

<sup>20</sup> Stukken 515/43, 44, 46, 47, 54, 56, 62 en 63.

<sup>21</sup> Stuk 515/45

<sup>22</sup> Stuk 515/13, e-mail 5 februari 2010: *We werken al jaren met colportage. [...] We werken al ruim 7 jaar exclusief met 1 partij voor colportage*. Zie voor de afstemming ook stuk 515/19, bijlage 2, brief van 26 juli 2010. Zie voor het contract met Planeta 515/73, bijlage 62.

<sup>23</sup> Stuk 515/13, e-mail 5 februari 2010.

<sup>24</sup> Stuk 661/16, pagina 10.

<sup>25</sup> Stuk 515/19, bijlage 3.

<sup>26</sup> Stuk 515/19, brief van 26 juli 2010, antwoord op vraag 1.

20. Zoals opgemerkt in randnummer 7 worden bij colportage scripts gebruikt. Tijdens het onderzoek zijn de volgende scripts aangetroffen:
- een script, overgelegd door colporteur Txxx (515/11, bijlage 5) (hierna: het Colporteurscript)<sup>27</sup>,
  - een script met de titel Verhaal 1, overgelegd door colporteur Txxx (515/11, bijlage 6) (hierna: het Verhaalscript)
  - een script, aangetroffen bij Planeta (515/73, bijlage 29) (hierna: het Planetascript), en
  - een script dat is opgenomen in de *Promotie instructie door tot door juni 2009* (515/73, bijlage 63) (hierna: het Promotiescript).
21. Ter hoorzitting van 11 april 2011 verklaarde Greenchoice dat het promotiescript het officiële script was. Het colporteurscript en het verhaalscript zijn bij Greenchoice niet bekend.<sup>28</sup>
22. Colporteurs, ook wel aangeduid als *promotors*, belden bij privé-woningen aan met als doel de bewoner klant te maken van Greenchoice.
23. Nadat consumenten aan de deur een overeenkomst hadden gesloten, werd hen ook gevraagd een klanttevredenheidsformulier te ondertekenen.<sup>29</sup> Zij ontvingen enkele dagen later per post een brief waarin hun overstap naar Greenchoice werd bevestigd. Per 22 maart 2010 werd de procedure uitgebreid met het zogenaamde inbellen.<sup>30</sup> Inbellen hield in dat een colporteur tijdens het gesprek telefonisch contact opnam met Planeta.
24. Consumenten werden ook nagebeld. Dit hield in dat zij na het sluiten van de overeenkomst werden gebeld met de vraag of alles duidelijk was uitgelegd en om de meterstanden te noteren. Dit nabellen gebeurde in eerste instantie door Planeta en had tot doel de colporteurs te controleren.<sup>31</sup>
25. Volgens Greenchoice was haar beleid steeds gericht geweest op een correcte klantwerving en compliance. Greenchoice was overigens wel bekend met de onrust over haar werving. In de introductietraining voor colporteurs is opgenomen: *Soms negatief in het nieuws vanwege werving*;<sup>32</sup>
26. Per 1 september 2010 stopte Greenchoice met colportage.<sup>33</sup> Als reden hiervoor wordt door Greenchoice genoemd: *Al met al is de reden voor opzegging (noot CA: van het contract met Planeta) dat door-to-door verkoop teveel in de negatieve aandacht is gekomen de laatste tijd. We willen geen negatieve publiciteit voor Greenchoice over incidenten, ook al geloven we structureel wel dat door-to-door verkoop een methode is die goed en nuttig is voor promoting van groene energie. Niet voor niets hebben we er in het verleden positieve ervaringen mee.*<sup>34</sup>

<sup>27</sup> Dit script wordt door colporteur Txxx omschreven als 'het originele script wat ongeveer wordt toegeleid deur-aan-deur-verkoop', stuk 515/11, bijlage 7, pagina 50.

<sup>28</sup> Stuk 661/16, pagina 10.

<sup>29</sup> Stuk 515/19, bijlage 1.

<sup>30</sup> Stuk 515/73, bijlage 51.

<sup>31</sup> Stuk 515/23, e-mail van 10 augustus 2010, bijlagen 3 en 6. Zie ook stuk 515/73, bijlage 62, bijlage 11.

<sup>32</sup> Stuk 515/19, bijlage 8, laatste pagina.

<sup>33</sup> Stuk 661/16, pagina 9.

<sup>34</sup> Stuk 515/64, e-mail 12 augustus 2010.

### 3 Het rapport

27. In het rapport zijn de volgende overtredingen geconstateerd:
- 1) Overtreding van artikel 7, Colportagewet (oogmerk van het gesprek);
  - 2) Overtreding van artikel 8.8 Whc, juncto artikel 6:193c, eerste lid, onder d, BW (onjuiste dan wel misleidende informatie over de prijs, de prijsberekening en het prijsvoordeel);
  - 3) Overtreding van artikel 8.8 Whc, juncto artikel 6:193c, tweede lid, onder b, BW (niet naleven van verplichtingen uit gedragscodes, te weten de Code EnergieNed);
  - 4) Overtreding van artikel 8.8 Whc, juncto artikel 6:193d, juncto artikel 6:193 e, aanhef en onder e, BW subs. artikel 6:193d, derde lid, BW (het niet of op niet duidelijke, begrijpelijke of dubbelzinnige wijze meedelen van het bestaan van het recht op herroeping of ontbinding)
  - 5) Overtreding van artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193g, aanhef en onder g, BW (bedrieglijk beweren dat een product slechts gedurende een zeer beperkte tijd beschikbaar zal zijn om de consument onmiddellijk te doen beslissen en hem geen kans of onvoldoende tijd te geven een geïnformeerd besluit te nemen).
28. Naar aanleiding van dit rapport heeft op 11 april 2011 een hoorzitting plaatsgevonden. Tijdens de hoorzitting heeft Greenchoice een mondelinge zienswijze gegeven op het rapport. Van deze hoorzitting is een verslag<sup>35</sup> gemaakt dat op 22 april 2011 naar Greenchoice is toegezonden.<sup>36</sup> Greenchoice heeft bij brief van 29 april 2011 op het verslag gereageerd.<sup>37</sup> Aangezien de directeur van Greenchoice de hoorzitting van 11 april 2011 voortijdig heeft verlaten, is een verzoek om een aantal punten uit het dossier nog te verduidelijken nagezonden.<sup>38</sup> De Consumentenautoriteit verzocht Greenchoice onder meer toe te lichten hoe colporteurs werden opgeleid en welke maatregelen Greenchoice had genomen om te voorkomen dat consumenten ongewenst klant zouden worden, in het bijzonder de procedures rond het inbellen en nabellen. Greenchoice heeft op 2 mei 2011 telefonisch bericht dat de beantwoording van deze vragen vrijwel afgerond was en de reactie van Greenchoice uiterlijk 9 mei 2011 aan de Consumentenautoriteit zou worden gezonden.<sup>39</sup> Op 6 mei 2011 heeft Greenchoice bericht dat zij toch niet bereid was tot reageren.<sup>40</sup>
29. De zienswijzen van Greenchoice zijn te onderscheiden in
- 1) vragen over de totstandkoming van het rapport en verzoeken om extra informatie;
  - 2) de vraag of de Consumentenautoriteit in staat is tot bestuursrechtelijke handhaving van civielrechtelijke bepalingen;
  - 3) de verhouding tot het onderzoek naar de handelwijze van Greenchoice dat heeft geleid tot het besluit van de NMa van 8 maart 2011;<sup>41</sup> en de verwijtbaarheid van Greenchoice.
- In dit hoofdstuk zullen de onderdelen 1, 2 en 3 van de zienswijze van Greenchoice door de Consumentenautoriteit beoordeeld worden. In hoofdstuk 9 wordt ingegaan op de verwijtbaarheid van Greenchoice en haar zienswijze daarop.

<sup>35</sup> Stuk 661/16.

<sup>36</sup> Stuk 661/18.

<sup>37</sup> Stuk 661/19.

<sup>38</sup> Stuk 661/15.

<sup>39</sup> Stuk 661/20.

<sup>40</sup> Stuk 661/21

<sup>41</sup> De openbare versie van dit besluit is te raadplegen via

[http://www.energiekamer.nl/nederlands/elektriciteit/regelgeving/individuele\\_besluiten/handhavingbesluiten/besluiten\\_2011/Besluit\\_tot\\_oplegging\\_van\\_bestuurlijke\\_boetes\\_aan\\_Greenchoice\\_wegens\\_colportagepraktijken.asp](http://www.energiekamer.nl/nederlands/elektriciteit/regelgeving/individuele_besluiten/handhavingbesluiten/besluiten_2011/Besluit_tot_oplegging_van_bestuurlijke_boetes_aan_Greenchoice_wegens_colportagepraktijken.asp).



## 4 Zienswijze van Greenchoice en beoordeling door de Consumentenautoriteit

### 4.1 Vragen van Greenchoice over de totstandkoming van het rapport en verzoeken om extra informatie.

#### *Aanvullende informatie*

30. Greenchoice heeft in haar schriftelijke zienswijze en ter hoorzitting van 11 april 2011 een groot aantal vragen gesteld over de totstandkoming van het rapport en verzocht om extra informatie. Aan Greenchoice is op haar verzoek verstrekt:
- een overzicht van de vragen die zijn gesteld aan de gehoorde colporteurs en de directie van colportagebureau Planeta welke ook zijn opgenomen in de betreffende verslagen (overhandigd ter hoorzitting);<sup>42</sup>
  - informatie over het consumentenonderzoek (gevoegd bij het verslag van de hoorzitting);
  - een overzicht van de meldingen bij Consuwijzer uit 2009 met gecorrigeerde data (gevoegd bij het verslag van de hoorzitting).<sup>43</sup>

#### *Vragen van Greenchoice*

31. Greenchoice heeft voorts ter hoorzitting van 11 april 2011 de Consumentenautoriteit nog gevraagd om een reactie op het volgende:
- waarom zijn de meldingen die bij Consuwijzer zijn ontvangen in 2009 niet doorgegeven aan Greenchoice;
  - waarom zijn de twee gekozen colporteurs gehoord en is niet gekozen voor andere colporteurs;
  - waarom zijn de leden van de directie van colportagebureau gehoord in elkaars aanwezigheid en is hun verklaring beïnvloed door de beëindiging van de relatie tussen Planeta en Greenchoice;
  - welke consumenten zijn gehoord in het consumentenonderzoek;
  - welke andere energiebedrijven zijn voorwerp van onderzoek geweest?
32. De Consumentenautoriteit merkt hierover het volgende op.

#### *Meldingen bij Consuwijzer*

33. Betrokken bedrijven worden niet door de Consumentenautoriteit eigener beweging geïnformeerd over meldingen die consumenten bij Consuwijzer hebben gedaan. Consumenten moeten zich immers vrij kunnen voelen een melding te doen. Consuwijzer is evenmin bedoeld als instrument voor de Consumentenautoriteit om bedrijven te coachen en te begeleiden in hun bedrijfsvoering.<sup>44</sup> Overigens heeft Greenchoice in 2009 voldoende signalen ontvangen waaruit bleek dat er problemen waren met de colportage. Deze signalen komen overeen met de meldingen zoals die ook bij Consuwijzer zijn ontvangen. In het navolgende zal, waar mogelijk, worden weergegeven welke signalen bij Consuwijzer werden ontvangen en welke informatie bij Greenchoice zelf bekend was.

#### *Horen van colporteurs en directie colportagebureau Planeta*

34. Met betrekking tot de gehoorde colporteurs is gekozen voor colporteurs met ervaring<sup>45</sup> die nog bij Planeta werkzaam waren, en niet voor colporteurs met beperkte ervaring met colportage voor Greenchoice of voor colporteurs die niet meer bij Planeta werkzaam waren. De Consumentenautoriteit komt deze keuze niet onredelijk voor. Greenchoice stelde ter hoorzitting van 11 april 2011 dat zij kanttekeningen plaatst bij de keuze van colporteurs omdat verkoopervaring een selectief criterium is.<sup>46</sup> Greenchoice heeft dit overigens

<sup>42</sup> Stukken 515/10, 11 en 24.

<sup>43</sup> Stuk 661/18.

<sup>44</sup> Zie ook stuk 661/16, pagina 4.

<sup>45</sup> Stuk 515/4.

<sup>46</sup> Stuk 661/16, pagina 6.

toegelicht noch onderbouwd. De Consumentenautoriteit passeert deze zienswijze van Greenchoice.

35. Evenmin komt het de Consumentenautoriteit onredelijk voor dat directieleden worden gehoord in elkaars aanwezigheid nu het een onderzoek betreft naar de werkwijze die door Planeta werd gevoerd en waar beide directieleden bij betrokken waren. Dat er sprake is van een 'gemanipuleerde' verklaring waarin Planeta Greenchoice in een kwaad daglicht heeft willen stellen is de Consumentenautoriteit niet gebleken en evenmin is dit door Greenchoice onderbouwd. De Consumentenautoriteit passeert deze zienswijze van Greenchoice.

*Geënquêteerde consumenten*

36. Ten aanzien van de consumenten die geënquêteerd zijn in het kader van het consumentenonderzoek merkt de Consumentenautoriteit op dat deze consumenten afkomstig zijn uit een klantenbestand dat door Greenchoice is aangeleverd naar aanleiding van het verzoek daartoe van 29 januari 2010,<sup>47</sup> aangevuld bij verzoek van 1 april 2010,<sup>48</sup> aan welke verzoeken Greenchoice heeft voldaan op 9 april 2010.<sup>49</sup> Het gaat daarbij om een bestand van klanten die zijn geworven door middel van colportage.
37. In het dossier bevindt zich een overzicht van alle geënquêteerde consumenten<sup>50</sup> en het daaruit afgeleide overzicht van geënquêteerde consumenten die er mee hebben ingestemd dat hun gegevens mogen worden gebruikt.<sup>51</sup> In het laatste overzicht staan de namen van de geënquêteerde consumenten opgenomen. Voor zover Greenchoice zelf contact wil opnemen met de geënquêteerde consumenten, nota bene de eigen klanten van Greenchoice, staat haar dat vrij en beschikt zij ook over de noodzakelijk informatie. Het is niet aan de Consumentenautoriteit om ten behoeve van Greenchoice de corresponderende telefoonnummers bij de namen te leveren. Dat Greenchoice stelde ter hoorzitting van 11 april 2011 fundamenteel geschaad te worden in haar verdediging door het niet verstrekken van een lijst telefoonnummers<sup>52</sup> kan de Consumentenautoriteit niet volgen. De Consumentenautoriteit passeert deze zienswijze van Greenchoice.

*(Mogelijke) onderzoeken naar andere bedrijven*

38. De Consumentenautoriteit kan voorts geen mededelingen doen over andere energiebedrijven die mogelijk zijn of worden onderzocht.
39. De Consumentenautoriteit heeft een discretionaire bevoegdheid om een onderzoek in te stellen naar gedragingen van een bepaalde onderneming. In dit geval heeft de Consumentenautoriteit op basis van het grote aantal door haar ontvangen signalen een onderzoek naar colportage door Greenchoice ingesteld. Opgemerkt zij dat dit niet uitsluit dat andere energieleveranciers voorwerp zijn of kunnen worden van onderzoek. Gelet op het vorenstaande is de Consumentenautoriteit dan ook van oordeel dat zij niet heeft gehandeld in strijd met het gelijkheidsbeginsel. De Consumentenautoriteit passeert deze zienswijze van Greenchoice.

**4.2 De bestuursrechtelijke handhaving van civielrechtelijke normen**

40. Greenchoice heeft ter hoorzitting van 11 april 2011 de vraag opgeworpen of de Consumentenautoriteit, tegen de achtergrond van de totstandkoming van de Wet OHP, in staat is om civielrechtelijke – open – normen bestuursrechtelijk te handhaven.

<sup>47</sup> Stuk 515/12.

<sup>48</sup> Stuk 515/14.

<sup>49</sup> Stuk 515/15.

<sup>50</sup> Stuk 515/45.

<sup>51</sup> Stuk 515/67.

<sup>52</sup> Stuk 661/16, pagina 6.

41. Greenchoice heeft de Consumentenautoriteit verzocht<sup>53</sup> bij het geven van een reactie op deze vraag *de Europese jurisprudentie te betrekken*, welk verzoek naar het oordeel van de Consumentenautoriteit echter te algemeen en te onbepaald is, om te bewilligen, zo dit al op de weg van de Consumentenautoriteit zou liggen.
42. De Consumentenautoriteit is overigens van oordeel dat een beslissing van de wetgever niet ter discussie kan worden gesteld in een procedure als de onderhavige. De Wet OHP is gedurende de parlementaire behandeling geplaatst op onderdeel b van de bijlage bij de Whc. Daarmee is de bevoegdheid tot bestuursrechtelijke handhaving van de Consumentenautoriteit een gegeven.<sup>54</sup>
43. Voorts merkt de Consumentenautoriteit op dat de normen waar Greenchoice op doelt niet dusdanig 'open' zijn dat van een professionele onderneming als Greenchoice niet kan worden verwacht dat zij in staat is de betreffende normen na te leven.<sup>55</sup> Het betreft hier voldoende duidelijke bepalingen, te weten:
- afzien van misleidende mededelingen over de prijs of het bestaan van een specifiek prijsvoordeel, dat wil zeggen juiste informatie geven over de prijs of een prijsvoordeel;
  - het naleven van een kenbare verplichting uit een gedragscode, in casu de verplichting consumenten te wijzen op de mogelijke financiële gevolgen van een overstap naar een andere energieleverancier (overstapboete of opzegvergoeding);
  - is er een recht op herroeping of annulering, dan moet dat worden meegedeeld;
  - geen bedrieglijke beweringen doen over de beperkte beschikbaarheid van het product onder bepaalde voorwaarden als er geen sprake is van zo een beperkte beschikbaarheid.

#### **4.3 Verhouding tot onderzoek en besluit van de NMa**

44. Ter hoorzitting van 11 april 2011 heeft Greenchoice betoogd dat er sprake is van overlap van het onderzoek van de Consumentenautoriteit met het onderzoek van de NMa. Beide onderzoeken betroffen immers de colportagepraktijken van Greenchoice.
45. De Raad van Bestuur van de NMa heeft naar aanleiding van haar onderzoek naar de colportage van Greenchoice op 8 maart 2011 een besluit genomen waarin is vastgesteld dat Greenchoice in de periode 1 oktober 2009 tot en met 30 april 2010 heeft gehandeld in strijd met artikel 95m, derde lid, E-wet en artikel 52b, derde lid, G-wet (hierna: het besluit van de NMa).
46. Artikel 95m, derde lid, E-wet luidt:  
Het is verboden voor een houder van een vergunning om op zodanige wijze afnemers als bedoeld in artikel 95a, derde 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 voor opzegging.

<sup>53</sup> Stuk 661/16, pagina 8.

<sup>54</sup> Zie ook het advies van de Adviescommissie Bezwaarschriften van de Consumentenautoriteit inzake Cellodoro, randnummer 5.17, te raadplegen via [http://www.consumentenautoriteit.nl/sites/default/files/redactie/CA-NB-510-86.openbaar%20advies%20BAC%20v2\\_0.pdf](http://www.consumentenautoriteit.nl/sites/default/files/redactie/CA-NB-510-86.openbaar%20advies%20BAC%20v2_0.pdf)

<sup>55</sup>

[http://www.consumentenautoriteit.nl/pv\\_obj\\_cache/pv\\_obj\\_id\\_115B33F0CED5612C45FA85248FD59D224C6B2100/filename/Advies%20BAC%20in%20zaak%20UPC%20Nederland%20BV.pdf](http://www.consumentenautoriteit.nl/pv_obj_cache/pv_obj_id_115B33F0CED5612C45FA85248FD59D224C6B2100/filename/Advies%20BAC%20in%20zaak%20UPC%20Nederland%20BV.pdf), randnummer 5.3.23.

47. Artikel 52b, derde lid, G-wet luidt:  
Het is verboden voor de houder van een vergunning om op zodanige wijze afnemers als bedoeld in artikel 43, 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.
48. De Consumentenautoriteit merkt hierover volledigheidshalve op dat de eventuele relatie tot het besluit van de NMa slechts speelt ten aanzien van de periode 1 oktober 2009 – 30 april 2010 en niet ten aanzien van de periode 1 mei 2010 – 1 augustus 2010.
49. De Consumentenautoriteit zal in hoofdstuk 7 per in het rapport genoemde overtreding ingaan op de relatie met het besluit van de NMa en daarbij aangeven of er naar haar oordeel sprake is van een zodanig nauwe samenhang tussen door de NMa en de Consumentenautoriteit geconstateerde overtredingen dat er geen aanleiding meer zou zijn tot handhaving door de Consumentenautoriteit.

## 5 De bevoegdheid van de Consumentenautoriteit

50. De Consumentenautoriteit is op grond van artikel 2.2 van de Whc belast met de handhaving van de wettelijke bepalingen, bedoeld in de onderdelen a en b van de bijlage bij de Whc. De in het rapport geconstateerde overtredingen staan alle vermeld in onderdeel b van de bijlage bij de Whc, welke bepalingen de Consumentenautoriteit bestuursrechtelijk kan handhaven.
51. De Consumentenautoriteit treedt alleen handhavend op, indien de collectieve belangen van consumenten in het gedrang komen of kunnen komen. Greenchoice colporteerde door heel Nederland en het aanbod was zonder restricties voor een ieder beschikbaar.<sup>56</sup> De gedragingen van Greenchoice hadden het kenmerk dat meerdere consumenten op eenzelfde manier zijn of konden worden geschaad, waardoor sprake is van een (mogelijke) schending van collectieve belangen van consumenten.

## 6 Overtreder

52. In artikel 1.1, aanhef en onder f, van de Whc wordt geformuleerd wie als overtreder van de Whc kan worden aangemerkt, te weten degene die een overtreding pleegt of medepleegt. Greenchoice is de onderneming die de contracten sloot met consumenten en voor haar rekening en risico via colportage consumenten liet benaderen. Greenchoice was dan ook gehouden om de wettelijke bepalingen van onder meer de Colportagewet en de Wet OHP na te leven. Zij was tevens verantwoordelijk voor een correcte naleving van de wettelijke bepalingen door de namens haar werkzame colporteurs. Indien en voor zover het daaraan heeft ontbroken dient Greenchoice aangemerkt te worden als overtreder.

## 7 Juridische beoordeling van de in het rapport geconstateerde overtredingen

### 7.1 Inleiding

53. Bij colportage tracht een colporteur in de uitoefening van een beroep of bedrijf een persoonlijk bezoek een particulier te bewegen tot het sluiten van een overeenkomst. Daarbij moeten de colporteur en de onderneming waarin of voor rekening waarvan deze werkzaam is, onder meer voldoen aan het bepaalde in de Colportagewet.

<sup>56</sup> De Consumentenautoriteit verwijst hiervoor onder meer naar de lijst van afnemers, stuk 515/15; stuk 515/11, pagina 4: *We krijgen een stad en die wordt door het kantoor in Leeuwarden ingepland*; stuk 515/24, pagina 30, eerste alinea, en 12<sup>e</sup> alinea: *In principe houden we vanaf Leeuwarden de grens Utrecht aan*; stuk 515/73, bijlage 70: overzicht plaatsnamen: Nijmegen, Oldenzaal, Amstelveen, Zoetermeer, Rotterdam.

54. Op 15 oktober 2008 is in werking getreden de Wet OHP.<sup>57</sup> Deze wet geeft uitvoering aan Richtlijn nr. 2005/29/EG van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt. Ook deze regelgeving is van toepassing bij colportage.
55. In de Wet OHP zijn verschillende bepalingen opgenomen die een verband leggen tussen enerzijds de informatie die aan een consument wordt verstrekt en de wijze waarop die informatie wordt verstrekt, en anderzijds de consument die op basis daarvan een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen dat hij anders niet genomen zou hebben. De Consumentenautoriteit merkt volledigheidshalve op dat een dergelijk besluit van een consument zowel het aangaan als het niet aangaan van een overeenkomst kan inhouden.<sup>58</sup>
56. Naar het oordeel van de Consumentenautoriteit betekent dit niet dat er bij iedere overtreding onomstotelijk bewijs moet zijn van het verband tussen de handelspraktijk en de beslissing die de consument neemt of kan nemen. Het gaat om de beïnvloeding van de consument door de handelspraktijk die wordt gevoerd en die leidt of kan leiden tot een besluit dat de consument anders niet had genomen. In bepaalde gevallen is naar het oordeel van de Consumentenautoriteit aannemelijk dat er een dergelijk verband is. In andere gevallen wordt dit verband door de wetgever verondersteld.
57. Indien het gaat om verplichtingen die betrekking hebben op het verstrekken van juiste en niet-misleidende informatie, zoals in artikel 6:193c BW, is het evident dat de verstrekte informatie en de wijze waarop die informatie wordt verstrekt, de beslissing van de consument beïnvloedt of kan beïnvloeden.<sup>59</sup> Niet voor niets vermeldt ook de preambule bij de Gedragscode Consument en Energieleverancier:  
*Leveranciers die deze code toepassen, willen duidelijk maken dat zij consumenten goed zullen voorlichten, op een eerlijke en goede manier klanten werven én leverancierswisselingen op een voor de consument zo goed mogelijke manier afwickelen.*
58. De wetgever heeft voorts handelspraktijken aangewezen die onder alle omstandigheden misleidend zijn. Deze zijn opgenomen in artikel 6:193g BW.
59. De mate van (ongepaste) beïnvloeding van de consument waardoor deze een beslissing neemt of kan nemen, wordt mede bepaald door de markt waarop de handelspraktijk wordt gevoerd en de kennis die de gemiddelde consument van die markt heeft. Die kennis betreft in elk geval het product dat wordt aangeboden, in dit geval een energiecontract, en de (juridische) implicaties van het gebruikte handelskanaal, in dit geval colportage.
60. In geval van colportage wordt de consument onverwacht en onvoorbereid geconfronteerd met een professionele colporteur die de consument in zeer korte tijd tracht te bewegen tot het sluiten van een overeenkomst. De consument vaart daarbij op de informatie die de colporteur geeft. Dit stelt hoge eisen aan de informatieverstrekking bij colportage. Onregelmatigheden in deze informatieverstrekking kunnen dan ook niet worden geaccepteerd. Immers, de informatie die de colporteur geeft en de wijze waarop hij deze geeft zal onder deze omstandigheden van grote invloed zijn op de beslissing van de consument.

<sup>57</sup> Stb. 2008, 397.

<sup>58</sup> TK 2006-2007, 30 928, nr. 3, pagina 14.

<sup>59</sup> Zie ook TK 2006-2007, 30 928, nr. 3, pagina 16: *Het verstrekken van informatie is immers belangrijk voor de consument om een geïnformeerd besluit te nemen over een bepaalde aankoop.*

## 7.2 Bewijsvoering

### *Bewijsmiddelen en structurele inbreuken*

61. Bij de beoordeling van de in het rapport geconstateerde overtredingen maakt de Consumentenautoriteit onder meer gebruik van:
- de schriftelijke stukken die door Greenchoice zijn overgelegd naar aanleiding van de informatieverzoeken van 29 januari 2010, 1 april 2010, 12 juli 2010 en 3 augustus 2010;<sup>60</sup>
  - de verklaringen van twee colporteurs<sup>61</sup> en van de directie van Planeta;<sup>62</sup>
  - schriftelijke stukken die zijn aangetroffen bij Planeta tijdens het bedrijfsbezoek op 30 juli 2010;<sup>63</sup>
  - informatie uit open bronnen, zoals de websites van EnergieNed en diverse energiebedrijven;
  - verklaringen van consumenten die zijn gehoord naar aanleiding van hun melding bij ConsuWijzer;
  - het consumentenonderzoek, dat hieronder wordt toegelicht.<sup>64</sup>

### *Het consumentenonderzoek toegelicht*

62. Onafhankelijk onderzoeksbureau Newcom heeft in opdracht van de NMa en de Consumentenautoriteit een onderzoek uitgevoerd naar de handelwijze van Greenchoice bij klantenwerving via colportage. In april en mei 2010 is een telefonische enquête uitgevoerd onder een representatieve steekproef (478 bruto-klienten<sup>65</sup>) van alle bruto-klienten die in de periode 1 januari 2010 tot en met 31 maart 2010 via colportage een contract voor levering van elektriciteit en gas hebben afgesloten met Greenchoice (2.908 bruto-klienten).<sup>66</sup> In de bij de enquête gebruikte vragenlijst is ook een aantal open vragen opgenomen, zodat de ondervraagde in eigen bewoordingen kan aangeven wat er tijdens het verkoopgesprek is gezegd en hoe hij/zij het verkoopgesprek heeft ervaren. Ter illustratie zijn antwoorden op de open vragen (als weergegeven door de enquêteurs) in dit rapport opgenomen.
63. In de onderzoeksrapportage is vermeld dat 478 consumenten hebben deelgenomen aan het onderzoek. Over het betrouwbaarheidspercentage staat het volgende vermeld: *Met een betrouwbaarheidsniveau van 95 procent is de maximale foutmarge van de uitkomsten in dit onderzoek in dit geval 3.86 %.*<sup>67</sup> Daarbij staat in de voetnoot bij 'foutmarge' voor zover relevant: *De foutmarge is de grootte van de fout die wordt toegestaan. [...] In de onderzoekbranche is een maximale foutmarge van 5% gebruikelijk, waarbij de resultaten van het onderzoek nog representatief geacht mogen worden.*
64. Onderzoeksbureau Newcom heeft als eindproduct van haar enquête een onderzoeksrapportage en een bronbestand met alle door de respondenten gegeven antwoorden aangeleverd aan de Consumentenautoriteit en de NMa.<sup>68</sup> Uit de onderzoeksrapportage en het bronbestand zijn de uitkomsten van het onderzoek af te leiden. Toezichthoudend ambtenaren van de Consumentenautoriteit hebben op basis van dit

<sup>60</sup> Stukken 515/12, 14, 16 en 71.

<sup>61</sup> Stuk 515/10 en 11.

<sup>62</sup> Stuk 515-24.

<sup>63</sup> Stuk 515/18 en 73.

<sup>64</sup> Stuk 515/45.

<sup>65</sup> Een bruto-klient is een klant die tijdens een verkoopgesprek gevoerd tijdens huis-aan-huis colportage een overeenkomst heeft ondertekend. Dus hier vallen ook de klienten onder die nadien binnen de *afkoelingsperiode* of *bedenktijd* de overeenkomst hebben ontbonden.

<sup>66</sup> Zie over het gebruik van resultaten van een enquête bewijsmiddel Rechtbank Rotterdam 26 april 2010, LJN: BM3076 (Consumentenautoriteit/UPC).

<sup>67</sup> Stuk 515/45, pagina 11.

<sup>68</sup> Stuk 515/45.

bronbestand analyses uitgevoerd waarvan de uitkomsten in dit rapport zijn opgenomen. In de onderzoeksrapportage zijn de algemene bevindingen in vier fases onderverdeeld:

- Fase 1: De opening van het gesprek;
- Fase 2: Het overtuigen van de klant;
- Fase 3: Het sluiten van de deal;
- Fase 4: Reflectie na het sluiten van de deal.

65. De Consumentenautoriteit merkt op dat citaten in dit besluit letterlijk, inclusief taalfouten, zijn opgenomen.

### **7.3 Duidelijk meedelen van het oogmerk van de colportage (artikel 7 Colportagewet)**

#### **7.3.1 Wettelijk kader**

66. Artikel 1, aanhef en onder d, van de Colportagewet luidt voor zover hier relevant: Voor de toepassing van het bij of krachtens deze wet bepaalde wordt verstaan onder: [...] d. colporteur: degene die in de uitoefening van een beroep of bedrijf door persoonlijk bezoek [...] tracht een particulier te bewegen tot het sluiten van een overeenkomst, strekkende tot het aan deze verschaffen van het genot van een goed, het aan deze verlenen van een dienst of het door deze als kredietnemer deelnemen aan een goederenkrediet; [...]
67. Artikel 7 van de Colportagewet luidt:
1. Een colporteur is verplicht bij aanvang van de handelingen als bedoeld in artikel 1, eerste lid, onder d, aan degene die hij tot het sluiten van een overeenkomst tracht te bewegen, duidelijk mee te delen dat zulks zijn oogmerk is.
  2. Een onderneming waarin of voor rekening waarvan een colporteur werkzaam is, is verplicht deze te doen handelen in overeenstemming met het eerste lid.
68. Artikel 7 van de Colportagewet strekt ertoe te verzekeren dat een particulier (d.i. in de onderhavige zaak een consument) die op een onverwacht moment wordt geconfronteerd met een getrainde en voorbereide verkoper, aan het begin van het verkoopgesprek expliciet op de hoogte wordt gesteld van het doel van dat gesprek.<sup>69</sup>

#### **7.3.2 Scripts en verklaringen**

##### *De scripts*

##### *Colporteurscript*

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

Ik zal het even uitleggen, 70% van de bewoners van deze wijk heeft namelijk al groene stroom aangevraagd, u ook?

Ja: dat is mooi, geld dit ook voor u. Want u betaald nu namelijk evenveel/meer dan voor de grijze/gewone stroom.

Nee: U maakt er wel automatisch gebruik van, omdat het word gemixt op het netwerk...

---

<sup>69</sup> Zie ook het besluit van de Consumentenautoriteit van 23 april 2008 in zaak 17/UPC Nederland B.V., randnummer 54. Het besluit is te raadplegen via de website van de Consumentenautoriteit: [http://www.consumentenautoriteit.nl/pv\\_obj\\_cache/pv\\_obj\\_id\\_6AFC706D2AD94E4A2DAE8A1BD48B154800C60500/filename/Sanctiebesluit\\_UPC.pdf](http://www.consumentenautoriteit.nl/pv_obj_cache/pv_obj_id_6AFC706D2AD94E4A2DAE8A1BD48B154800C60500/filename/Sanctiebesluit_UPC.pdf).

Ik ben van Greenchoice, dat is de hoofdleverancier van de groene stroom op het netwerk van nuon/essent/eneco, die geeft daarom een blijvende 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.

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 de korting met u 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?

De korting die u krijgt mag u schenken aan en goed doel, maar ik denk dat u dat zelf bent of niet? Ja/

Ok, op welke naam moet de korting komen?

#### *Verhaalscript*

70. Het Verhaalscript luidt:<sup>70</sup>

Goedemiddag of -avond, mijn naam is Axxx Txxx 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.

Greenchoice heeft hier in de wijk al vrij veel mensen aangemeld voor groene stroom. Dus u en uw gezin maken er al gebruik van, daarom kom ik bij u langs om u mede te delen dat u vanaf vandaag ook gebruik kunt maken van een korting. Vanaf 2006 wordt groene energie niet meer gesubsidieerd en u maakt al gebruik van groene stroom bij u huidige leverancier. Het is al net zo duur als grijze energie, in juli 2009 was de prijs van grijze energie nog onder de prijs van groene energie.

Je kunt de leidingen niet splitsen. U betaald te veel, wat wilt u duur of voordeliger?

U wilt toch voordeliger daarom kom ik bij u langs met een goede mededeling. Want vanaf volgende maand kunt u erop vooruit gaan. Want wij bieden u een voordeligere stroom- en gasprijs aan. Want ik en greenchoice willen u toch op groene stroom houden.

Wij hebben al een aantal jaren geen reclame op tv en radio, dus geen Frans Bouwer want die is ook niet gratis. een spotje op tv kost al gauw tussen de 20 en 80 duizend euro. Dit wordt bij de prijs inbegrepen, dus je bent gauw bij een leverancier die op tv en radio adverteren duurder uit.

Wat wilt u, duur of voordeliger stroom en gas. Vanaf volgende maand kunt u ook goedkoper uit zijn bij greenchoice. De besparing kan gauw tussen de 6 en 12 euro zijn, een besparing op jaarbasis tussen de 100 en 150 euro. U zult een dief zijn van uw eigen portemonnee als u zich niet bij ons zult aanmelden! Stroom en gas zijn bij ons altijd stukken voordeliger dan bij uw huidige leverancier. Onze goedkope stroom en gas is al stukken voordeliger ten opzichte van Nuon, Liander, Eneco Steding en essent Enexis. Mijn naam is Axxx van greenchoice.

Wat is uw naam, dan meldt ik u nu aan bij Greenchoice.

#### *Planetascript*

71. Het Planetascript luidt nagenoeg hetzelfde als het Colporteurscript.<sup>71</sup> De laatste alinea echter luidt:

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.

<sup>70</sup> Stuk 515/11, bijlage 6.

<sup>71</sup> Stuk 515/73, bijlage 29 resp. 515/11, bijlage 5.



Heb ik het duidelijk uitgelegd? Ja, wat is uw naam...

*Promotiescript*

72. Het Promotiescript luidt:<sup>72</sup>

Goedemorgen/-middag/-avond, Ik ben <eigen naam> van Energie bedrijf Greenchoice.

Wat fijn dat ik u tref!

Optie bijv.:

1. Ik wil u een besparing aanbieden op uw energienota, kom ik gelegen?
2. Een groot deel van de wijk heeft al groene stroom aangevraagd. U ook?

1. Bent u de hoofdbewoner? Fijn, wie is op dit moment u leverancier?

Indien regioleverancier = = > Dan heb ik goed nieuws voor u. Ik kan namelijk een contract aanbieden waarmee u gegarandeerd 0.25 eurocent goedkoper uit bent dan ....

Hierbij bespaart u dus gegarandeerd op uw energierekening.

2. Antwoord nee: het is zo dat u al gebruik maakt van de groene stroom.

Er loopt hier namelijk maar 1 leiding door de wijk. Groen en grijs word allemaal gemixt op hetzelfde netwerk. Dus automatisch maakt u gebruik van beide.

Dus vanaf deze maand willen we iedereen overzetten op groen omdat het beter is voor het milieu en het stukken goedkoper is!! U krijgt namelijk 0,25 eurocent terug per kWh en m3. Aan het einde van het jaar wordt uw verbruik maal de korting op de jaarafrekening met u verrekend!!

2. Antwoord Groen: Ok hartstikke goed dan zijn we er ook voor u!!!

Er is alleen 1 probleem, momenteel betaald u voor de groene stroom niet minder van voor de vervuillende stroom. Als extra stimulans een goede bijdrage te leveren aan het milieu geeft Greenchoice u daarom een extra korting van 0,25 eurocent op het verbruik van uw groene energie, zodat u voortaan voor groen gegarandeerd minder betaald ten opzichte van de vervuillende energie. Hartstikke goed!!! energie hebben de bewoners niet meer de garantie dat ze voor groene stroom minder betalen dan voor de vervuillende energie.

Wat vindt u daarvan?

- 1) Goed nieuws; zal ik het voor u in orde maken? (overeenkomst invullen)
- 2) Twijfel; Ik hoor twijfel, waar twijfelt u aan? (Extra uitleg)
- 3) Teveel gedoe; Probeer het bezwaar te weerleggen
- 4) Nee; Indien het antwoord nee blijft en niet te weerleggen is, prospect bedanken voor de tijd en op een positieve manier afscheid nemen. De nee van vandaag is mogelijk de ja van morgen (of de ja van de buurman).

73. Onder het colporteurscript en het Planetascript is opgenomen een opsomming van wat wel en wat niet gezegd mag worden. Deze opsomming luidt als volgt:

*Wat mag je niet zeggen:*

De klant wordt nagebeld!

Dat het om een teruggave gaat!

Dat de klant kan annuleren!

Dat er niks veranderd en dat

Klant niet overstapt!

*Wat mag je wel zeggen:*

Dat de klant overstapt!

Dat het de klant het 6 mnd vrijblijvend kan proberen!

Korting is BLIJVEND!

Alles op één Nota!

Zwart op wit dat het goedkoper is!

*Verklaringen over de scripts*

74. Over het gebruik van de scripts zijn onder meer de volgende verklaringen afgelegd.

<sup>72</sup> Stuk 515/73, bijlage 63.

Verklaring Planeta

75. De directie van Planeta verklaarde onder meer:<sup>73</sup>  
*Voordat je het veld ingaat moet je ook weten wat voor product je verkoopt. Dus dat is niet meer dan logisch. Dus de hele folder moeten ze van buiten kennen plus dit script. (pagina 6)*

*En: Iedereen krijgt een standaardspeech. Alleen is ieder mens verschillend, zodat iedereen het op zijn eigen manier brengt. [...] Dan heb je een heel ander verkoopverhaal dan iemand die zegt dat hij aan het eten is en dat er wordt gestoord. Dan zijn we heel snel. Dus er zit wel verschil in een verhaal, maar niet in het script. De basis is hetzelfde. Alleen hoe iemand het brengt is persoonlijk. (pagina 14)*

Verklaring colporteur Txxx

76. Colporteur Txxx verklaarde onder meer:<sup>74</sup>  
*Ja, op dat moment hebben we wel een standaardscript. We gaan bij alle wijkbewoners langs. Vooral beheerders onderling. Je hebt Liander, Stedin en Enexis. Dat zijn netbeheerders. Daarbij zeg ik wel: "bij welke stroom- en gasleverancier zit u aangesloten?" (pagina 8)*

*En: Die (noot CA: Planeta) levert gewoon een script aan waaraan ze zich moeten houden en de regels. Alle regels nemen ze door. Dan krijgen ze een script mee. Vanaf het script moet je het zelfstandig doen. (pagina 10)*

*Ik heb wel iets bij me, maar dat is mijn eigen script.<sup>75</sup> Dat heb ik zelf een beetje bedacht, maar ik heb het een beetje aangepast. [...] Het is een script dat ze automatisch meekrijgen. Ik heb er een bij me. Ze hebben verschillende scripts, hoor. Maar dat is een script als voorbeeld. Je hebt een aantal dingen wat rood is, wat je niet mag zeggen, en groen, wat je wel mag zeggen. We gaan een beetje van een besparingswijze uit. Een kwart cent per kilowatt en een kwart cent per kuub gas. (pagina 12)*

77. Op de vraag hoe colporteur Txxx zijn verkoopgesprek begint zodra de consument de deur opent, verklaarde hij:  
*Nou. Goedemiddag. Mijn naam is de heer Txxx en ik kom namens energiebedrijf Greenchoice. We gaan even bij alle wijkbewoners langs. Ik ga even een aantal vragen aan u stellen. Bij welke netbeheerder en bij welke leverancier bent u aangesloten? Hebt u indertijd gekozen voor grijze of duurzame energie?" Mensen weten precies wel wat voor stroom ze hebben. "Meneer Txxx, ik heb grijze energie." Oké. "U weet dat grijze en duurzame energie op één leiding op uw netbeheer wordt verstrekt. Toevallig is het Liander, Enexis of Stedin. We komen namens energiebedrijf Greenchoice. Hebt u wel eens nagedacht om een half jaartje lang gebruik te maken van duurzame energie? Daarbij heb ik een heel informatiepakket bij.<sup>76</sup>*

Verklaring colporteur Cxxx

78. Colporteur Cxxx verklaarde onder meer:<sup>77</sup>

*Vanuit Greenchoice hebben ze ook een script ja. [...] Dat moeten wij hanteren. [...] Maar daar maak je wel altijd natuurlijk je eigen verhaal van. Omdat ik meer het boekje erbij gebruik en dat staat niet in het script. (pagina 19)*

<sup>73</sup> Stuk 515/24.

<sup>74</sup> Stuk 515/11, bijlage 7.

<sup>75</sup> Noot CA: de colporteur doelt hier op het Verhaalscript, stuk 515/11, bijlage 6, hetgeen blijkt uit de mededelingen over reclame op televisie en radio.

<sup>76</sup> Stuk 515/11, bijlage 7, pagina 14.

<sup>77</sup> Stuk 515/10, bijlage 1.

79. Op de vraag in hoeverre de onderwerpen uit het basisscript terugkomen in het script van colporteur Cxxx verklaarde hij:  
*Ja, die komen wel terug in mijn verhaal. In mijn script komen die natuurlijk uiteraard wel terug.* (pagina 19)
80. En op de vraag hoe colporteur Cxxx zijn verkoopgesprek begint zodra de consument de deur opent, verklaarde hij:  
*Goedemiddag. Gas en elektra. Meestal doe ik excuses voor het storen. We zijn er voor alle bewoners die gebruik maken van groene stroom of die gebruik willen maken van groene stroom. Nou, wij zijn van Greenchoice. Greenchoice is een hoofdleverancier. We leveren over het netwerkbeheer van Essent. O nee, van Liander, Stedin en Enexis. We willen mensen stimuleren om duurzame energie te behouden en dat ze niet over gaan stappen op een andere leverancier met vervuilende energie. Dat doen we met een gegarandeerde korting ten opzichte van uw huidige leverancier. En we geven u ook de garantie dat u met groen gas en groene stroom nu en in de toekomst goedkoper uitbent dan bij een andere leverancier met vervuilende energie, met grijze energie. We vragen u om het minimaal een half jaartje te proberen, zodat u met eigen ogen kunt aanzien dat we echt goedkoper zijn. We doen ook niet aan langdurige contracten van een, twee, drie, vier of vijf jaar. We vragen u om het gewoon minimaal een half jaartje te proberen om klanten tevreden te houden. Dat is in principe eigenlijk wat ik vertel. Dan komen er altijd wel dingen bij kijken wat klanten mij vragen, natuurlijk.*(pagina 5)  
[...]  
*Als het echt is: "Nee, geen interesse." Dan ga ik meestal ook door. Dan laat ik ze meestal dingen zien uit het boekje. We doen niet aan dure televisiereclames. Wat gaat er gebeuren? Nou, uw huidige leverancier wordt opgezegd. Greenchoice gaat u leveren en gaat de administratie doen. Alles komt duidelijk op één overzichtelijke nota. Omdat het bij sommige mensen niet zo is, hamer ik daar wel eens op. Als mensen gewoon "Nee, geen interesse" zeggen, ga ik gewoon een deurtje verder. Ik wil mensen niet tot last zijn. Ik wil ook graag tevreden klanten houden.* (pagina 6)
- En: *Ik zeg altijd wel: "Mijn excuses voor het storen. Excuses voor het storen. We komen even voor gas en elektra, voor alle bewoners die hebben gekozen voor groene stroom of die gebruik willen maken van groene stroom. We komen vanaf leverancier Greenchoice om mensen te stimuleren om duurzame energie te behouden."* (pagina 33)
- Het overzicht Wat kan wel, wat kan niet*
81. Greenchoice beschikt over een overzicht van wat colporteurs wel en niet mogen zeggen aan de deur.<sup>78</sup> In dit overzicht *Wat kan wel, wat kan niet*, wordt een onderscheid gemaakt tussen uitlatingen die 1) niet kunnen, 2) wel kunnen maar niet sterk zijn en 3) wel kunnen.
82. Onder wat wel kan, maar niet sterk is, staat onder meer opgenomen: *Wij zijn van het energiebedrijf en Heeft u al groene stroom van Nuon?*
- Verklaring van goed gedrag*
83. Colporteurs die voor Greenchoice consumenten benaderen, moeten een *Verklaring van goed gedrag* ondertekenen.<sup>79</sup> In deze verklaring is opgenomen:  
Overwegende dat  
[...]  
De Medewerker afzonderlijk wordt geïnstrueerd door Planeta en/of Greenchoice over de data waarop de huis-aan-huis promotie zal plaatsvinden, het daarbij te hanteren script en alle overige informatie die de Medewerker nodig heeft voor een goede uitvoering van de Campagne. (onderstreping CA)

<sup>78</sup> Stuk 515/19, bijlage 4, en stuk 515/23, bijlage 5.

<sup>79</sup> Stuk 515/13, bijlage 1, stuk 515/19, bijlage 3.

### 7.3.3 Consumenten

#### *Meldingen bij ConsuWijzer*

84. Consumenten melden bij ConsuWijzer dat zij niet begrepen dan wel dat hen niet werd verteld wat het oogmerk van het colportagegesprek was.<sup>60</sup> Consumenten noemen onder meer dat colporteurs zich voordeden als medewerkers van o.a. Essent, dat Greenchoice de (hoofd)leverancier van groene stroom van NUON/Essent/Eneco zou zijn, dat de colporteur hen benaderde om een korting te regelen of om geld terug te geven, dat zij geld terug kregen van hun leverancier, of dat de administratie zou worden overgenomen.

85. Voor 1 oktober 2009 werden onder meer de volgende meldingen ontvangen:

Een medewerkster van Greenchoice [naam colporteur] kwam aan de deur en deed zich voor iemand van Eneco. Het ging om teruggave op de energierekening dat door de overheid was besloten en ik kon wel tot 120 euro krijgen bij mijn jaarafrekening. Hoe meer groene stroom Eneco zou afnemen hoe meer korting. Ik moest alleen een formulier invullen en de rest ging vanzelf. (melding 3)

Ik zal u de vrijwel letterlijke gang van zaken hieronder beschrijven. GC: Dag meneer, wij komen u energieruggave regelen Ik: Huh? GC: Heeft u al groene stroom? Ik: Bent u van Essent want u hebt me nog niet gezegd voor wie u werkt? GC ontwijkt de vraag: Wij zijn de hoofdleverancier van Essents groene stroom. (melding 4)

Er kwam do.middag 22 jan jl. een jonge vrouw aan de deur die mij vroeg van welk energiebedrijf ik mijn gas en electra betrok. Ik antwoordde van Eneco en dat ik daar bij bleef en geen interesse had voor een ander energiebedrijf. Wel dat kwam goed uit want zij werkten samen met Eneco en leverden groene stroom en gas aan Eneco en wilden de consument ervan op de hoogte brengen dat de energieprijzen waren verlaagd en dit in mindering zou worden gebracht. Op mijn vraag waarom ik hierover niet door Eneco was ingelicht, kwam er een verhaal dat veel mensen de post niet goed lezen en niet hadden gereageerd op de verlaging en dat hun bedrijf van Minister Kramer van Milieu de opdracht had gekregen om persoonlijk de bevolking hiervan op de hoogte te brengen. Zij vertelde mij ook nog dat het in mijn geval plusmn 120 euro per jaar zou schelen. (melding 6)

86. Vanaf 1 oktober 2009 werden onder meer de volgende meldingen ontvangen:

Er kwamen hier vanmiddag mensen langs van Green Choice, die simpelweg allerlei leugens vertelde om mij een contract te laten ondertekenen. Zij zeiden dat het over energieruggave ging, via Eneco, en ontkenden dat het om een overstap ging. Terwijl het contract dat aangeboden werd voor ondertekening dat tegen sprak (melding 151).

C is gisterenavond door Greenchoice benaderd. Zij hebben aangegeven dat zij de administratie van Nuon doen en dat de overheid heeft bepaald dat een ieder 350 euro terugkrijgt. (melding 153)

C. is benaderd door Greenchoice (bij de deur) onder vermomming dat NUON (huidige leverancier van C) is overgenomen en dat C al het teveel betaalde bedrag terug zal krijgen van Greenchoice als zij ondertekend. (melding 162)

Meneer heeft nuon en er waren mensen bij hem aan de deur geweest van greenchoice. Ze zeiden dat ze van nuon waren alles blijft hetzelfde alleen de stroom wordt goedkoper en groener. (melding 165).

<sup>60</sup> Stuk 515/74.

C is ongewenst overgestapt van eneco naar greenchoice Greenchoice heeft c aan de deur benaderd en deed zich voor als onderdeel van eneco. Zij zouden groene stroom regelen van eneco en zeiden dus dat ze van eneco waren. Nu blijkt dat niet zo te zijn. (melding 166)

Gister stond een dame bij mij aan de deur, die aan gaf dat zij van de Nuon was en omdat wij Nuon Green hadden, recht hebben op 8 euro korting per maand. Ik vroeg of het mogelijk was om deze korting verrekend kon worden met onze rekening of verrekend bij de jaarafrekening, maar dat was niet mogelijk.<sup>81</sup> Ik moest een bon invullen om korting te krijgen. Ik heb ook gevraagd om een schrijven waaruit bleek dat dit van de Nuon was en een uitleg van de korting. Nu heb ik een brochure van Greenchoice. Greenchoice is geen onderdeel van Nuon. Ik vind deze manier van verkoop misleiding. (melding 172)

GC hebben flat benaderd, persoonlijk.. (24 september) Er werd gezegd dat nuon wordt overgenomen door greenchoice en of ze meteen klant willen worden. (melding 176)

Zat 3 okt Dordrecht. Bij mijn 74 jarige moeder komt een man aan de deur die zegt van eneco te zij om te registreren wegens geldteruggave van groene stroom. Mijn moeder in de war en roept mij erbij. Ik vraag de man van welk bedrijf hij is en zegt greenchoice van eneco. (melding 184)

Greenchoice, deze stonden gister aan de deur. Zij vertelde C een verhaaltje dat C bij de nuon is. En dat C recht hft op 150 euro van de nuon. Onder valse voorw hebben ze c laten tekenen. (melding 188)

#### *Nader gehoorde consumenten*

87. In het kader van het onderzoek zijn acht consumenten nader gehoord naar aanleiding van hun melding bij ConsuWijzer. Zij verklaarden onder meer:

Het gesprek begon ermee dat Eneco beloofde groene stroom te leveren, maar Eneco maakte zijn belofte niet waar. De boodschap was vervolgens "wilt u dit tekenen want dan krijgt u wel de beloofde groene stroom en de korting."<sup>82</sup>

Het gesprek begon met "U krijgt ook groene stroom."Hoezo keuze? Hij zei niet iets als: ik sta hier en ik kon voor Greenchoice en wij willen graag dat u bij ons groene stroom af gaat nemen. Ik dacht "Het is een actie van Essent."<sup>83</sup>

Ze gaf aan van "het energiebedrijf" te zijn. Ze gaf niet aan welke. Ik heb vanaf het begin van het gesprek meerdere malen aan haar gevraagd van welk energiebedrijf zij was, maar ze gaf daar geen antwoord op. [...] [...] het kwam erop neer dat ze zei "ik ben van het energiebedrijf en ik kom u korting aanbieden."Op de vraag welk energiebedrijf wilde ze geen antwoord geven. Ik vroeg vervolgens aan haar of ze kwam om reclame te maken, maar daar wilde ze ook geen antwoord op geven. Ze wilde alleen haar verhaal doen.<sup>84</sup>

Op de vraag of de colporteur heeft gezegd dat hij/zij van Greenchoice was, antwoordde een consument: Vast wel, maar hij zei een heleboel dingen achter elkaar. Het werd zeker niet benadrukt. [...] Hij zei alleen "als je hier tekent, krijg je korting op je energierekening, op je rekening gestort." Dat ging om 8 euro en nog wat per maand. Hij zei daarbij nog "bijna iedereen in de buurt tekent."<sup>85</sup>

<sup>81</sup> Deze mededeling van de colporteur is onjuist. In de bevestigingsbrief aan nieuwe klanten is opgenomen: De verrekening van de korting op de jaarnota (stuk 515/73, bijlage 60.

<sup>82</sup> Stuk 515/43.

<sup>83</sup> Stuk 515/44.

<sup>84</sup> Stuk 515/46.

<sup>85</sup> Stuk 515/47.

De jongeman stelde zich voor. Hij had kennelijk een paar standaard openingszinnen die hij zo snel uitsprak dat niet duidelijk was wat hij precies kwam doen. [...] Ik kan mij herinneren dat de colporteur al snel aan mij heeft gevraagd bij welke energiemaatschappij ik ben aangesloten. Gaande het gesprek merkte ik echter pas dat hij mij een contract van Greenchoice aan wilde bieden. Hij vertelde hierbij: "Als u nu tekent voor Greenchoice, verandert er voor u niets. U gaat alleen minder betalen" of woorden van die strekking. Maar hij zei niet letterlijk dat het om een overstap ging van een energieleverancier.<sup>86</sup>

Op de vraag of de colporteur heeft gezegd dat hij/zij van Greenchoice was, antwoordde een consument: Dat heeft zij wel gezegd. Ik heb gezegd "Ik ben bij Eneco en daar blijf ik bij" omdat ik een paar jaar geleden zoiets dergelijks met Oxxio heb gehad en ik toen veel problemen heb gehad waar ik nu nog last van heb.

Zij zei iedere keer 'Dit is van Eneco.' en "U krijgt zoveel geld terug." De buurvrouw kwam langs en zei: "Dat moet je niet doen." Maar omdat de colporteur telkens zei "Dit is van Eneco." Heb ik het toch gedaan. 's Nachts kreeg ik het er benauwd van. Omdat ik geen computer heb heeft de buurvrouw een brief gemaakt en aangetekend verstuurd naar Greenchoice.

[...]

Wel weet ik dat zij gelijk begon met "Het scheelt u. Dan krijgt u als snel 150 euro terug. Dat krijgt u bij de eindafrekening terug.: En het ging om groene stroom, dus milieuvriendelijk.

[...]

Het was van Greenchoice en het was van Eneco. Ik snapte het niet zo goed.<sup>87</sup>

Hij zei niet dat hij van een andere energiemaatschappij was. Maar op mijn vraag of hij van Essent was, wekte hij de indruk van wel.[...]

Hij begin direct te vertellen dat ik kon besparen door een ander pakket te kiezen. Het betrof een goedkoper groen pakket. Hij vroeg: "Die besparing, wilt u dat gestort hebben op uw rekening, of naar een goed doel?"

[...]

Ik wist niet dat het om een andere leverancier ging. Het was zo onduidelijk hoe de colporteur het bracht.<sup>88</sup>

Wel heeft zij gezegd dat Greenchoice gas leverde aan Nuon. Er was sprake van een soort samenwerking. Hierdoor begreep ik dat er geen verschil was tussen Nuon en Greenchoice. Voordat de colporteur bij mij aan de deur kwam, had ik nog nooit van Greenchoice gehoord. Ik heb ook tijdens het gesprek dat volgde, meerdere keren aangegeven dat ik bij Nuon wilde blijven.

[...]

Zij heeft mij in ieder geval niet verteld dat zij mij een nieuw contract wilde verkopen. Ik haar dan namelijk niet binnengelaten omdat ik niet bij Nuon weg wilde.<sup>89</sup>

#### *Uitkomsten uit het consumentenonderzoek*

88. Op basis van het consumentenonderzoek kan over de opening van het gesprek het volgende worden geconcludeerd:

87% van de ondervraagden heeft aangegeven dat de verkoper zich aan het begin van het gesprek voorstelde namens Greenchoice.<sup>90</sup>

55% van de ondervraagden heeft aangegeven het eens te zijn met de stelling 'bij de opening van het gesprek was het me niet duidelijk dat de verkoper mij een nieuw leveringscontract wilde verkopen.'<sup>91</sup>

<sup>86</sup> Stuk 515/54.

<sup>87</sup> Stuk 515/56.

<sup>88</sup> Stuk 515/62

<sup>89</sup> Stuk 515/63.

<sup>90</sup> Stuk 515/45, pagina 18.

89. 45% van de ondervraagden heeft aangegeven dat de verkoper bij het voorstellen niet letterlijk het doel van het bezoek, namelijk 'het afsluiten van een nieuwe leveringsovereenkomst of -contract' noemde.<sup>92</sup>
90. In het kader van dit onderzoek is aan consumenten de vraag gesteld: Kunt u mij precies zeggen wat de verkoper u aan het begin van het gesprek vertelde? Hierop werd onder meer het volgende geantwoord:
- a. *Ik zou bij mijn eigen energieleverancier blijven en dan zou ik aan het eind van het jaar geld terugkrijgen.*<sup>93</sup>
  - b. *De verkoper zei dat hij van de Nuon was, en dat ik vaste prijzen bij Nuon (2 jaar). En die verkoper zei omdat ik vaste prijzen had geen korting zou krijgen. Behalve als ik zou tekenen.*<sup>94</sup>
  - c. *Hij vertelde dat het ging om een overname van de hele buurt. Ik zou blijven bij de Nuon, de rekening zou daarvan blijven, hij was een tussenpersoon. Het zou eerst gaan om het tekenen van een informatiepakket. En daarbij ook een contract om klantvriendelijkheid.*<sup>95</sup>
  - d. *De verkoper vertelde dat Greenchoice de opdracht had gekregen van Essent om bij mij langs te gaan en het over te nemen van Essent.*<sup>96</sup>
  - e. *De verkoper vertelde dat hij namens Nuon kwam, en dat ze groene stroom konden bieden en dit zou via Greenchoice zijn.*<sup>97</sup>
  - f. *De verkoper stelde zich voor namens Essent, hij zei dat het ging over een korting omdat ik groene stroom gebruik.*<sup>98</sup>
  - g. *U krijgt nog geld van de energieleverancier, want u krijgt teveel. U bent niet aan het overstappen.*<sup>99</sup>
  - h. *Dat op het nieuws was geweest dat mensen te veel hadden betaald. Greenchoice zou dit verrekenen. Ik zou niet veranderen van leverancier.*<sup>100</sup>
  - i. *De verkoper zei dat hij niets kwam verkopen, maar dat hij informatie kwam inwinnen.*<sup>101</sup>
  - j. *Greenchoice zou een onderdeel van Eneco zijn. Alles zou verder hetzelfde blijven. Ik zou alleen korting krijgen bij de jaarafrekening.*<sup>102</sup>
  - k. *Meneer vertelde dat Nuon hun afnemer was. Greenchoice was een onderdeel van Nuon volgens u alles hetzelfde blijven, maar dan met voordeel en met groene stroom.*<sup>103</sup>
  - l. *Hij stelde zich voor namens Greenchoice en vroeg of ik tevreden was met mijn huidige leverancier. Hij wist bij wie ik aangesloten was. Ik vertelde dat ik wel tevreden was. Toen zei hij dat hij namens Greenchoice langskwam, een dochteronderneming van Eneco. We zouden veel besparen door het formulier te ondertekenen.*<sup>104</sup>

---

<sup>91</sup> Stuk 515/45, pagina 19.

<sup>92</sup> Stuk 515/45, CD-ROM met bronbestand.

<sup>93</sup> Stuk 515/67, zaak 32.

<sup>94</sup> Stuk 515/67, zaak 182.

<sup>95</sup> Stuk 515/67, zaak 183.

<sup>96</sup> Stuk 515/67, zaak 199.

<sup>97</sup> Stuk 515/67, zaak 265.

<sup>98</sup> Stuk 515/67, zaak 335.

<sup>99</sup> Stuk 515/67, zaak 233.

<sup>100</sup> Stuk 515/67, zaak 252.

<sup>101</sup> Stuk 515/67, zaak 285.

<sup>102</sup> Stuk 515/67, zaak 74.

<sup>103</sup> Stuk 515/67, zaak 36.

<sup>104</sup> Stuk 515/67, zaak 81.

- m. *Dat hun in samenwerkingsverband met de energiebedrijven 25% op de nota konden geven van de bestaande energie leverancier. Voor de rest zal er niets veranderen, hun doen alleen de rekening.*<sup>105</sup>
- n. *Hij was langs gestuurd door essent en dat kwam door omdat essent niet meer de enige was die het product mocht verkopen. Hij vertelde dat Greenchoice was ingehuurd door essent. Greenchoice was ingehuurd om mensen te laten tekenen voor een onderzoek voor teruggave van de kosten die teveel waren betaald voor energie.*<sup>106</sup>
- o. *Dat Nuon en Liander samen zijn gegaan en dat dat Greenchoice is geworden.*<sup>107</sup>
- p. *Hij vertelde mij of ik belangstelling had in een contract met doorlevering. Hij vertelde dat zij stroom leverde via het netwerk van Nuon. Het kwam mij over alsof hij van de Nuon was.*<sup>108</sup>
- q. *Hij wist dat ik bij Eneco zat. Hij zei dat alles zo bleef, maar dat zij het zouden overnemen wat betalen betreft. Dit zou voor mij voordeliger uitkomen.*<sup>109</sup>
- r. *Het kwam er op neer dat ik bij Eneco zat -nu nog steeds-, maar dat Greenchoice de administratie deed. Ik kreeg gegarandeerd groene stroom, en een kwartje per m3 bij de eindrekening extra terug*<sup>110</sup>
- s. *Hij zei dat hij van Greenchoice was. Hij had het logo op papier staan van iets van 6 energiemaatschappijen en hij mocht via hun groene stroom aanbieden. Dit bleek dus achteraf niet zo te zijn.*<sup>111</sup>
- t. *Hij belde aan en stelde zich voor namens Greenchoice. Hij vroeg of ik tevreden was bij mijn huidige leverancier. Ook gaf hij aan dat het handiger was om alles op een rekening te zetten, bij Greenchoice.*<sup>112</sup>
- u. *De verkoper heeft gemeld dat hij kwam in deze buurt, en hij zei dat Nuon overgenomen was door buitenlands bureau en die konden korting niet geven. Zij zouden dat wel kunnen.*<sup>113</sup>
- v. *Ze belde aan en stelde zich voor namens Greenchoice. Ze vroeg of ik tevreden was over mijn huidige leverancier. Ik gaf aan dat dat zo was, en dat ik daar ook wilde blijven. Dat was prima. Ik zou namelijk een klein bedrag van Greenchoice terugkrijgen, dat ik naar goede doelen mocht overmaken.*<sup>114</sup>
- w. *Hij kwam langs en vertelde dat hij namens netbeheer bij mensen langs gaat. Want mensen voor groene stroom komen in aanmerking.*<sup>115</sup>
- x. *Dat ze wist dat we bij Nuon zaten en dat we daar direct op konden besparen en dat er een eenmalige vergoeding aan zat van 25 euro.*<sup>116</sup>

#### **7.3.4 Signalen bij Greenchoice**

91. Voor 1 oktober 2009 ontving Greenchoice onder meer volgende signalen:

Toen ik vandaag thuiskwam (Diemen Zuid) werd ik aangesproken door een medewerker van Greenchoice. Ze hadden een positieve mededeling voor mij: ik krijg 132 euro terug omdat meer dan 50% van de wijk voor groene energie heeft gekozen. Ik hoefde alleen maar te beslissen of ik het geld aan een goed doel wil schenken of dat ik het zelf wil houden.

<sup>105</sup> Stuk 515/67, zaak 168.

<sup>106</sup> Stuk 515/67, zaak 184.

<sup>107</sup> Stuk 515/67, zaak 220.

<sup>108</sup> Stuk 515/67, zaak 5.

<sup>109</sup> Stuk 515/67, zaak 11.

<sup>110</sup> Stuk 515/67, zaak 123.

<sup>111</sup> Stuk 515/67, zaak 158.

<sup>112</sup> Stuk 515/67, zaak 163.

<sup>113</sup> Stuk 515/67, zaak 208.

<sup>114</sup> Stuk 515/67, zaak 222.

<sup>115</sup> Stuk 515/67, zaak 259.

<sup>116</sup> Stuk 515/67, zaak 301.



Op mijn vraag of ik moest overstappen van energie leverancier werd ontkennend geantwoord.<sup>117</sup>

Klant aan de telefoon: 668342.

Klant wordt eringetuind door te zeggen dat hij namens essent komt, gaat papiertje terugvragen en wil der van af zien. Wordt in haar bek uitgelachen en zegt dat ze nu toch al is ingevoerd.<sup>118</sup>

In een bejaardenflat in Barneveld is het niet helemaal goed gegaan: dhr en mevr [...] hebben een overeenkomst getekend bij een nette jongeman, genaamd Duco met ppt 00228, omdat zij € 150,- terug zouden krijgen. Nadat zij de ovk goed doorgelezen hadden en zagen dat het toch om een overstap bleek te gaan, is mevr [...] Dxxx achterna gegaan om de ovk terug te halen.

Bij het terughalen bemoeide een collega van Dxxx zich ermee: de ovk was al ondertekend en alsnog teniet doen zou geen optie zijn. Toen mevr erop stond, begon de collega te schelden.<sup>119</sup>

Zojuist werd ik gebeld door dhr [...]. Hij was woest (en dan druk ik me nog zacht uit) omdat hij volgens eigen zeggen onder valse voorwendselen en handtekening is "afgetroggeld." [...] [Naam colporteur] heeft een verhaal verteld over Cogas en electrabel. Electrabel heeft Cogas overgenomen, bericht laten lezen van kassa, korting etc. [...]

Waar meneer voornamelijk kwaad over was is [...] en dat hem is voorgespiegeld dat hij een jaarlijkse korting krijgt op zijn nota wat verrekend wordt via Cogas.

Ik moet eerlijk zeggen dat ik steeds vaker hoor dat mensen aangeven dat er is gezegd dat ze een korting krijgen, dat ieder jaar wordt verrekend. Ik ben bang dat we hiermee veel verwarring zaaien. De mensen lijken niet (altijd) te beseffen dat het om een overstap gaat. In het bovenstaande wordt het alleen maar erger door het over andere bedrijven te hebben [...].<sup>120</sup>

92. Vanaf 1 oktober 2009 ontving Greenchoice onder meer volgende signalen:

Afgelopen week heeft greenchoice de buurt weer aardig onveilig gemaakt.

Zo hebben zij verscheidenen mensen laten overstappen van electrabel naar greenchoice. Op zich is dit natuurlijk niet erg, maar aangezien het op een dermate ernstige manier is gegaan. Ze hebben u en vele anderen verteld dat:

- U gewoon bij electrabel blijft alleen een korting gaat ontvangen omdat u overstapt op groene stroom
- Electrabel niet meer kan leveren en de greenchoice dit overneemt.<sup>121</sup>

De prospect vond dat hij op een vervelende manier is benaderd.

Er is de verkeerde informatie verstrekt aan de hem, namelijk:

- dat het alleen zou gaan om een administratieve overstap (terwijl hij tekent voor een contract)
- dat wij namens de huidige leverancier komen (terwijl dat niet zo is)<sup>122</sup>

<sup>117</sup> Stuk 515/73, bijlage 6, e-mail 16 maart 2009.

<sup>118</sup> Stuk 515/73, bijlage 10, e-mail 30 juni 2010. De medewerker van Greenchoice merkt op dat ze colporteur ontslagen moet worden.

<sup>119</sup> Stuk 515/73, bijlage 12, e-mail 10 november 2009.

<sup>120</sup> Stuk 515/73, bijlage 39, e-mail 17 december 2008.

<sup>121</sup> Stuk 515/73, bijlage 3, e-mail 20 juli 2010, melding over het optreden in Hoogeveen, ontvangen via google alert.

<sup>122</sup> Stuk 515/73, bijlage 41, e-mail 18 juni 2010.

Echter zie je wel de vaak voorkomende klachten:

[...]

- GC neemt bedrijf x over
- Bedrag x wordt gestort<sup>123</sup>

Er is tegen klant gezegd dat jullie namens Essent kwamen. Klant kon 150 euro goedkoper uit zijn als ze groene stroom afnam. Klant zou gewoon bij Essent blijven.<sup>124</sup>

93. Bovenstaande is niet limitatief. Er zijn meer signalen, waarvoor de Consumentenautoriteit korthedshalve verwijst naar stuk 515/73, bijlagen 47, 51 en 70, en stuk 515/19, onderdeel werkoverleg 2 maart 2010, pagina's met de kop *Klachten*.

### **7.3.5 Beoordeling Consumentenautoriteit**

94. Op grond van artikel 7 van de Colportagewet is de colporteur verplicht bij aanvang van de handelingen als bedoeld in artikel 1, eerste lid, onder d, aan degene die hij tot het sluiten van een overeenkomst tracht te bewegen, duidelijk mee te delen dat het zijn oogmerk is de consument te bewegen tot het sluiten van een overeenkomst, te weten een energiecontract. Deze mededeling moet geschieden bij aanvang van het gesprek. Zoals de Consumentenautoriteit eerder heeft overwogen, kan deze verplichting niet worden vervangen door uiterlijke kenmerken zoals kleding, vormgeving van accessoires, bijvoorbeeld een map, of een logo op de overeenkomst zelf.<sup>125</sup>
95. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat, gelet op de scripts, de verklaringen over de scripts, de verklaringen van consumenten, het consumentenonderzoek, de signalen die bij Greenchoice zelf zijn ontvangen en het overige materiaal van Greenchoice, colporteurs consumenten wel mededelingen deden over korting en/of milieuvriendelijke energie, maar dat colporteurs onvoldoende bekend maakten dat zij kwamen om een energiecontract af te sluiten. De Consumentenautoriteit heeft daarbij mede acht geslagen op de meldingen die zijn gedaan bij Consuwijzer, waaruit dezelfde onregelmatigheden blijken.
96. Colporteurs hebben daarenboven verwarring gesticht over hun oogmerk door consumenten voor te houden dat zij bij hun huidige leverancier zouden blijven en dat het zou gaan om een korting op hun energierekening, een actie voor groene energie of een administratieve kwestie.
97. Daarbij acht de Consumentenautoriteit van belang dat colportage altijd een element van overrompeling in zich draagt: een getrainde, professionele verkoper benadert onvoorbereide consumenten. Deze ongelijkwaardige positie brengt mee dat hoge eisen gesteld mogen worden aan aanbieders van energie die consumenten via colportage benaderen. Het duidelijk en bij aanvang van het gesprek weergeven van het oogmerk van het gesprek door de verkoper is in dat verband een eerste vereiste.

#### *Verhouding tot het besluit van de NMa*

98. Zoals eerder vermeld is door de NMa bij besluit van 8 maart 2011 aan Greenchoice een boete opgelegd wegens overtredingen van de E-wet en de G-wet. De E-wet en de G-wet zien op het verstrekken van informatie bij het afsluiten van een contract, ongeacht of dat contract tot stand komt via colportage, telemarketing of bijvoorbeeld aanmelding op een website. De norm die door de E-wet en de G-wet wordt gesteld is dat op het moment dat de consument een aanbod aanvaardt, geen misverstand mag bestaan over het feit dat de

<sup>123</sup> Stuk 515/73, bijlage 42, e-mail 1 juli 2010.

<sup>124</sup> Stuk 515/73, bijlage 43, e-mail 15 juni 2010. Incident te Breda.

<sup>125</sup> Bijvoorbeeld zaak 17/UPC Nederland B.V., randnummer 62, te raadplegen via [http://www.consumentenautoriteit.nl/pv\\_obj\\_cache/pv\\_obj\\_id\\_6AFC706D2AD94E4A2DAE8A1BD48B154800C60500/filename/Sanctiebesluit\\_UPC.pdf](http://www.consumentenautoriteit.nl/pv_obj_cache/pv_obj_id_6AFC706D2AD94E4A2DAE8A1BD48B154800C60500/filename/Sanctiebesluit_UPC.pdf).

consument daarmee en op dat moment een contract aangaat, wat dat aanbod inhoudt en hoe de consument de gesloten overeenkomst weer kan opzeggen.<sup>126</sup> De Colportagewet bepaalt daarentegen dat – voordat en zelfs ongeacht of het tot een contract komt – direct bij aanvang van het colportagegesprek het oogmerk van dat gesprek moet worden medegedeeld. De Colportagewet voorziet dan ook niet in informatie over de inhoud van het aanbod dat een consument wordt gedaan, maar op het feit dat hem een aanbod zal worden gedaan. De Colportagewet regelt op deze wijze de bescherming van de consument die onvoorbereid wordt geconfronteerd met een getrainde en professionele verkoper en ter plekke zal moeten beslissen of hij bereid is de verkoper de gelegenheid te geven het aanbod te doen.

99. De Consumentenautoriteit is echter van oordeel dat er sprake is van een nauwe verhouding tussen de bepalingen uit de E-wet en de G-wet enerzijds en de bepaling uit de Colportagewet anderzijds. Indien aan het einde van het colportagegesprek een misverstand bestaat over wat er in het gesprek is gebeurd, houdt dat immers ook in dat aan het begin van het colportagegesprek geen duidelijke mededeling over het oogmerk van het gesprek is gedaan.
100. De Consumentenautoriteit acht het overigens niet opportuun om onderscheid te maken tussen die gesprekken die wel en die gesprekken die niet hebben geleid tot het (onbewust) afsluiten van een overeenkomst, noch om handhavend op te treden voor zover het betreft colportage in de periode 1 mei 2010 – 1 augustus 2010, de periode die niet betrokken is in het besluit van de NMa.
101. De Consumentenautoriteit onderschrijft in zoverre de zienswijze van Greenchoice.

#### *Conclusie Consumentenautoriteit*

102. De Consumentenautoriteit stelt vast dat Greenchoice in de periode 1 oktober 2009 tot 1 augustus 2010 heeft gehandeld in strijd met artikel 2.7 Whc, juncto onderdeel b van de bijlage bij de Whc, juncto artikel 7, tweede lid, van de Colportagewet nu Greenchoice, als de onderneming voor rekening waarvan de colporteurs werkzaam waren, niet heeft voldaan aan de verplichting de colporteurs te doen handelen in overeenstemming met het eerste lid van artikel 7.

### **7.4 De prijs, prijsberekening en specifieke prijsvoordelen (artikel 6:193c, eerste lid, onder d, BW)**

#### **7.4.1 Wettelijk kader**

103. Artikel 6:193c, eerste lid, aanhef en onder d, BW luidt, voor zover hier relevant: *Een handelspraktijk is misleidend indien informatie wordt verstrekt die feitelijk onjuist is of die de gemiddelde consument misleidt of kan misleiden, al dan niet door de algemene presentatie van de informatie, zoals ten aanzien van: d. de prijs of de wijze waarop de prijs wordt berekend, of het bestaan van een specifiek prijsvoordeel [...] waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.*

<sup>126</sup> De E-wet en de G-wet regelen hier overigens niet de annulering of herroeping binnen de bedenktijd of afkoelperiode van 8 dagen, maar de gebruikelijke contractsbeëindiging als bijvoorbeeld bedoeld in de artikelen 6:237, onder l, en 6:248 BW.

### 7.4.2 Scripts en verklaringen

#### De scripts

##### Colporteurscript en Planetascript

104. Onder het colporteurscript<sup>127</sup> en het Planetascript<sup>128</sup> is opgenomen een opsomming van wat wel en wat niet gezegd mag worden. Onder *Wat mag je wel zeggen* is opgenomen: *Korting is BLIJVEND!* en *Zwart op wit dat het goedkoper is!*
105. In het colporteurscript en het Planetascript is opgenomen: *Ik ben van Greenchoice, dat is de hoofdleverancier van de groene stroom op het netwerk van nuon.essent/eneco, die geeft daarom een blijvende 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.*

##### Promotiescript

106. In het Promotiescript<sup>129</sup> is opgenomen:

Optie bijv.:

1. Ik wil u een besparing aanbieden op uw energienota, kom ik gelegen?
2. Een groot deel van de wijk heeft al groene stroom aangevraagd. U ook?

1. Bent u de hoofdbewoner? Fijn, wie is op dit moment u leverancier?

Indien regioleverancier = = > Dan heb ik goed nieuws voor u. Ik kan namelijk een contract aanbieden waarmee u gegarandeerd 0,25 eurocent goedkoper uit bent dan ....

Hierbij bespaart u dus gegarandeerd op uw energierekening.

2: Antwoord nee: het is zo dat u al gebruik maakt van de groene stroom.

Er loopt hier namelijk maar 1 leiding door de wijk. Groen en grijs word allemaal gemixt op hetzelfde netwerk. Dus automatisch maakt u gebruik van beide.

Dus vanaf deze maand willen we iedereen overzetten op groen omdat het beter is voor het milieu en het stukken goedkoper is!! U krijgt namelijk 0,25 eurocent terug per kWh en m3. Aan het einde van het jaar wordt uw verbruik maal de korting op de jaarafrekening met u verrekend!!

2: Antwoord Groen: Ok hartstikke goed dan zijn we er ook voor u!!!

Er is alleen 1 probleem, momenteel betaald u voor de groene stroom niet minder van voor de vervuilende stroom. Als extra stimulans een goede bijdrage te leveren aan het milieu geeft Greenchoice u daarom een extra korting van 0,25 eurocent op het verbruik van uw groene energie, zodat u voortaan voor groen gegarandeerd minder betaald ten opzichte van de vervuilende energie. Hartstikke goed!!! energie hebben de bewoners niet meer de garantie dat ze voor groene stroom minder betalen dan voor de vervuilende energie.

##### Extra Uitleg

107. Bij het Promotiescript is een *Extra Uitleg* gevoegd, waarin het volgende is opgenomen:

**U krijgt via Greenchoice voortaan uw stroom goedkoper dan de grijze stroom van de regioleveranciers.**

Dit betekent een gegarandeerde en blijvende besparing/korting op uw **verbruikskosten van uw energie!**

<sup>127</sup> Stuk 515/11, bijlage 5.

<sup>128</sup> Stuk 515/73, bijlage 29.

<sup>129</sup> Stuk 515/73, bijlage 63.

### **Greenchoice Kortingsgarantie**

Wanneer u kiest voor de kortingsgarantie dan zullen de kosten voor uw energie gebaseerd zijn op de kosten van uw regioleverancier. Daalt de prijs in de markt dan betaalt u ook minder. Stijgt de prijs in de markt dan betaalt u meer voor uw energie. Echter garandeert Greenchoice bij een kortingsgarantie een **korting van 0,25 eurocent per kWh stroom en 0,25 eurocent per m3 gas**. Dit betekent dat u bij Greenchoice te allen tijde goedkoper energie krijgt dan van uw regioleverancier.

Deze korting wordt ook vermeld onder de kleine samenvatting en in het onderdeel Tegenwerpingen (prijs).

#### *Verhaalscript*

108. In het Verhaalscript<sup>130</sup> is opgenomen: *Wat wilt u, duur of voordeliger stroom en gas. Vanaf volgende maand kunt u ook goedkoper uit zijn bij greenchoice. De besparing kan gauw tussen de 6 en 12 euro zijn, een besparing op jaarbasis tussen de 100 en 150 euro. U zult een dief zijn van uw eigen portemonnee als u zich niet bij ons zult aanmelden! Stroom en gas zijn bij ons altijd stukken voordeliger dan bij uw huidige leverancier. Onze goedkope stroom en gas is al stukken voordeliger ten opzichte van Nuon, Liander, Eneco Steding en Essent Enexis.*

#### *Verklaringen over de korting*

109. Over de vermelding van de korting zijn onder meer de volgende verklaringen afgelegd.

#### Verklaring van Planeta

110. De directie van Planeta verklaarde onder meer:<sup>131</sup>  
*In principe komen korting en duurzaamheid te allen tijde naar voren. (pagina 15)*  
 En: *Energiebedrijf Greenchoice. We komen bij alle bewoners langs namens Greenchoice om een aanbod te doen voor de groene energie. En dan gaan ze vragen waar mensen bij zitten. Zitten ze daar of daarbij. En dan leggen ze uit van Greenchoice te zijn. Dan leggen ze een aanbod neer van 25 eurocent korting op het tarief wat ze nu betalen. (pagina 33)*  
 En: *Sta je bij iemand aan de deur met een vrijstaande woning en twee dikke en dure auto's op de oprit, dan hoef je niet aan te komen met het verhaal dat ze € 0,025 korting per kilowatt krijgen. (pagina 15)*  
 En: *Als de klant vraagt hoeveel de korting exact is moeten ze dat niet vertellen, want voor het zelfde geld zit diegene zoveel kilowattuur per jaar boven of onder het gebruik van diegene die heeft opgegeven. (pagina 16)*  
 En: *Dus ten opzichte van het standaardtarief van de drie traditionele nutsbedrijven wordt deze korting gegarandeerd. (pagina 17)*

Voorts is verklaard dat de colporteur zegt dat de consument het een half jaar kan uitproberen: *De klant krijgt een vast percentage korting per kilowatt op stroom en per kubieke meter gas. Het is een overeenkomst voor zes maanden (pagina 16)*  
 En: *Als een consument binnen het halfjaar opzegt geldt de korting niet. (pagina 17)*

#### Verklaring colporteur Txxx

111. Colporteur Txxx verklaarde onder meer:<sup>132</sup>  
 Op de vraag "Maar welke informatie geeft u concreet over de prijs bij Greenchoice voordat de consument dit tekent?": *Nou, ik zeg altijd: "De huidige bedragen die op het inschrijfformulier staan, die zullen we op de huidige bedragen incalculeren qua korting op de huidige bedragen van uw netbeheer. De leveranciers waarbij u bent aangesloten." En daarbij hebben we een proefperiode voor een halfjaartje. (pagina 35)*

<sup>130</sup> Stuk 515/11, bijlage 6.

<sup>131</sup> Stuk 515/24.

<sup>132</sup> Stuk 515/11, bijlage 7.

Verklaring colporteur Cxxx

112. Colporteur Cxxx verklaarde onder meer:<sup>133</sup>

*Ja, die korting geven wij altijd. Klopt. Maar wij geven ook de garantie dat u met groen gas en groene stroom nu en in de toekomst goedkoper uit bent dan bij een andere leverancier met grijze energie. [...] we geven een korting ten opzichte van de regioleverancier. Dus zeg ik ook altijd gewoon. Ik haal niet altijd cijfers erbij of wat dan ook, dat we goedkoper zijn. Ik vraag ook gewoon dat ze minimaal een half jaartje proberen. Ze krijgen ook nog een bevestigingsbrief met de berekening van de korting en wat ze gaan betalen. Dat ze daaraan kunnen zien dat ze ook echt goedkoper zijn. (pagina 7)*

*En: Die korting krijgt u gewoon per kilowattuur en per kubieke meter gas. Dus dat is niet alleen dat u zegt dat u het een half jaartje heeft geprobeerd en dat u geen korting krijgt als u binnen dat half jaar opzegt. (pagina 35)*

En op de vraag "Voordat de klant overgaat tot het ondertekenen van het formulier [waarmee is gerefereerd aan de overeenkomst], welke informatie geef je over het product?": *De kosten. Nou, je blijft gewoon hetzelfde betalen als wat u nu betaalt. Alle tarieven blijven gewoon hetzelfde, maar u krijgt wel een korting per kilowattuur en per kubieke meter gas. Die wordt jaarlijks een keer met u verrekend. Alles komt duidelijk op één overzichtelijke nota. Niet dat u er bijvoorbeeld eentje van uw netbeheerder Liander krijgt en eentje van Greenchoice. [...] We vragen u het gewoon minimaal een half jaartje te gebruiken of te proberen. (pagina 23)*

**7.4.3 Consumenten**

*Meldingen bij ConsuWijzer*

113. Voor 1 oktober 2009 werden onder meer de volgende meldingen ontvangen:<sup>134</sup>

Een medewerkster van Greenchoice [naam] kwam aan de deur en deed zich voor als iemand van Eneco. Het ging om teruggave op de energierekening dat door de overheid was besloten en kon ik wel tot 120 euro krijgen bij mijn jaarafrekening. (melding 3)

C is bij colportage benadert: goedenavond mevrouw u krijgt van ons 150 euro als je even tekent en je bankrekeningnummer geeft. C is er niet ingetrapt. (melding 34)

Cons is ongewenst overgestapt. 9 februari 2009 aan de deur geweest en werd verteld dat een kwestie van te veel betalen was. Het is van de regering. (melding 38)

Vrijdag laat in de middag kwam een colporteur bij mij aan de deur. Zij begon met een verhaal over korting. Ze zei dat ze mijn naam, rekening nummer en handtekening nodig had om een korting te storten op mijn rekeningnr. (melding 50)

Belt namens haar moeder. Er is op 18-03-2009 een colporteur geweest van Greenchoice. En hebben gezegd dat ze Nuon hebben overgenomen en of consu akkoord zou geven verder te gaan met hun en zou nog 8,- p/maand korting krijgen. (melding 59)

Greenchoice is langs de deur geweest; zeggen dat C recht heeft op geldteruggave. Klacht is dat ze niet van te voren duidelijk maken dat het om een andere energiebedrijf gaat. Niets ondertekend. (melding 74)

<sup>133</sup> Stuk 515/10, bijlage 1.

<sup>134</sup> Stuk 661/74.

114. Vanaf 1 oktober 2009 werden onder meer de volgende meldingen ontvangen:

C is gisteravond door Greenchoice benaderd. Zij hebben aangegeven dat zij de administratie van Nuon doen en dat de overheid bepaald dat een ieder 350 euro terugkrijgt. (melding 153)

Gisteravond (20.30) werd C door medewerkers van Greenchoice benaderd. Zij hebben aangegeven dat zij in naam van NUON komen en dat C teveel heeft betaald bij NUON en dat het goedkoper kan. (melding 164)

Ze zeiden dat ze van de nuon waren alles blijft hetzelfde alleen de stroom wordt goedkoper en groener. (melding 165)

Gister stond er een dame voor de deur, die aangaf dat zij van de Nuon was en dat omdat wij Nuon Green hadden, recht hebben op 8 euro korting per maand. (melding 172)

Greenchoice, deze stonden gister aan de deur. Zij vertelde C een verhaaltje dat C bij de nuon is. En dat C recht heeft op 150 euro van de nuon. (melding 188)

*Nader gehoorde consumenten*

115. In het kader van het onderzoek zijn consumenten nader gehoord naar aanleiding van hun melding bij ConsuWijzer. Zij verklaarden onder meer:

Op de vraag of de colporteur aan het begin van het gesprek duidelijk maakte dat hij/zij een abonnement kwam verkopen: *Nee. Dat is mij niet duidelijk geworden. Wel als ik het achteraf lees. Korting van 0,25 eurocent per kWh en per m3. Dan denk ik 'waar gaat het over.' Het gaat op mijn hele energierekening om helemaal niets!*<sup>135</sup>

*[...], maar het kwam er op neer dat ze zei "ik ben van het energiebedrijf en ik kom u korting aanbieden."*<sup>136</sup>

Op de vraag of de colporteur aan het begin van het gesprek duidelijk maakte dat hij/zij een abonnement kwam verkopen: *Dat was mij niet duidelijk. Dat heeft hij mij niet als zodanig gezegd. Hij zei alleen "als je hier tekent, krijg je korting op je energierekening, op je rekening gestort. Dat ging om 8 euro en nog wat per maand."*<sup>137</sup>

*Wel weet ik dat zij gelijk begon met "Het scheelt u. Dan krijgt u als snel 150 euro terug. Dat krijgt u bij de eindafrekening terug."*

*En: Dat het over groene stroom ging en dat ik daar dus korting op kreeg en dat zou mij ongeveer 125 euro op de eindafrekening schelen. Plusminus 125 euro en het was van Eneco.*<sup>138</sup>

*Het ging over besparing.*

*En: Het belangrijkste argument was besparen, en over dat bedrag dat ik dan dus direct zou kunnen krijgen.*<sup>139</sup>

<sup>135</sup> Stuk 515/44, vraag 7a.

<sup>136</sup> Stuk 515/46, vraag 6a.

<sup>137</sup> Stuk 515/47, vraag 7a, zie ook vraag 6b.

<sup>138</sup> Stuk 515/56, vraag 6b en vraag 9.

<sup>139</sup> Stuk 515/62, vraag 7b, vraag 9, zie ook vraag 6a.

*Uitkomsten uit het consumentenonderzoek*

116. In de rapportage betreffende het consumentenonderzoek is over het te behalen prijsvoordeel onder meer het volgende opgenomen: <sup>140</sup>  
*In het begin van het gesprek refereren verkopers voornamelijk aan de prijs en de kosten van energie en gas. "Hij stelde zich voor en vertelde dat Greenchoice voor 10% minder energie kon aanbieden."* (pagina 19)  
 En: *De argumenten die de verkopers gebruiken om klanten te bewegen het contract te tekenen, zijn voornamelijk gericht op het besparen van kosten.*"(pagina 28)
117. Aan consumenten is de stelling voorgehouden 'Na het gesprek kwam ik er achter dat ik met het nieuwe contract niet voordeliger uit ben dan bij mijn oude energieleverancier.' 21% van de consumenten is het eens met deze stelling; 42% weet niet of zij wel of niet voordeliger uit zijn met het nieuwe contract. (pagina 25)
118. In het consumentenonderzoek is onder meer de open vraag gesteld 'Kunt u mij precies zeggen met welke argumenten of welke manieren de verkoper u probeerde te bewegen het contract te tekenen?'<sup>141</sup> Op deze vraag is onder meer het volgende geantwoord:
- a. *Altijd 20% goedkoper dan andere energiebedrijven.*<sup>142</sup>
  - b. *Hij vertelde mij dat het een stuk goedkoper was, en dat ik een dief van mijn eigen portemonnee zou zijn als ik niet tekende.*<sup>143</sup>
  - c. *Laagste prijs voor electriciteit, plus per maand krijgt u een korting van vijftig euro.*<sup>144</sup>
  - d. *Omdat zij de goedkoopste waren en dat dus voordelig was.*<sup>145</sup>
  - e. *150 euro korting.*<sup>146</sup>
  - f. *Het enige argument wat hij had, was het voordeel dat er niets zou veranderen en dat ik bij hun 25 % op de jaarrekening zou besparen. [...].*<sup>147</sup>
  - g. *Ik kon 150 euro verdienen.*<sup>148</sup>
  - h. *Vooraf het kortingsbedrag wat zij aanboden. dat was wel aantrekkelijk.*<sup>149</sup>
  - i. *De verkoper had het de hele tijd over het financiële voordeel.*<sup>150</sup>
  - j. *Ik wist niet dat ik een contract tekende, ik dacht dat ik zou tekenen voor een half jaar korting.*<sup>151</sup>
  - k. *Greenchoice zou de goedkoopste zijn.*<sup>152</sup>

**7.4.4 Signalen bij Greenchoice**

119. Voor 1 oktober 2009 ontving Greenchoice onder meer volgende signalen.

Ze hadden een positieve mededeling voor mij: ik krijg 132 euro terug omdat meer dan 50% van de wijk voor groene energie heeft gekozen. Ik hoefde alleen maar te beslissen of ik het geld aan een goed doel wil schenken of dat ik het zelf wil houden.<sup>153</sup>

<sup>140</sup> Stuk 515/45

<sup>141</sup> Stuk 515/67, vraag 13.

<sup>142</sup> Stuk 515/67, zaak 12.

<sup>143</sup> Stuk 515/67, zaak 22.

<sup>144</sup> Stuk 515/67, zaak 35.

<sup>145</sup> Stuk 515/67, zaak 89.

<sup>146</sup> Stuk 515/67, zaak 131.

<sup>147</sup> Stuk 515/67, zaak 168.

<sup>148</sup> Stuk 515/67, zaak 223.

<sup>149</sup> Stuk 515/67, zaak 263

<sup>150</sup> Stuk 515/67, zaak 287.

<sup>151</sup> Stuk 515/67, zaak 329.

<sup>152</sup> Stuk 515/67, zaak 334.

<sup>153</sup> Stuk 515/73, bijlage 6, e-mail 16 maart 2009.



Waar meneer voornamelijk kwaad over was is [...] en dat hem is voorgespiegeld dat hij een jaarlijkse korting krijgt op zijn nota wat verrekend wordt via Cogas.

Ik moet eerlijk zeggen dat ik steeds vaker hoor dat mensen aangeven dat er is gezegd dat ze een korting krijgen, dat ieder jaar wordt verrekend. Ik ben bang dat we hiermee veel verwarring zaaien. De mensen lijken niet (altijd) te beseffen dat het om een overstap gaat. In het bovenstaande wordt het alleen maar erger door het over andere bedrijven te hebben [...].<sup>154</sup>

120. Vanaf 1 oktober 2009 ontving Greenchoice onder meer volgende signalen:

Afgelopen week heeft greenchoice de buurt weer aardig onveilig gemaakt.

Zo hebben zij verscheidenen mensen laten overstappen van electrabel naar greenchoice. Op zich is dit natuurlijk niet erg, maar aangezien het op een dermate ernstige manier is gegaan. Ze hebben u en vele anderen verteld dat:

- U gewoon bij electrabel blijft alleen een korting gaat ontvangen omdat u overstapt op groene stroom.<sup>155</sup>

In een bejaardenflat in Barneveld is het niet helemaal goed gegaan: dhr en mevr [...] hebben een overeenkomst getekend bij een nette jongeman, genaamd Dxxx met ppt 00228, omdat zij € 150,- terug zouden krijgen. Nadat zij de ovk goed doorgelezen hadden en zagen dat het toch om een overstap bleek te gaan, is mwvr [...] Dxxx achterna gegaan om de ovk terug te halen.<sup>156</sup>

Echter zie je wel de vaak voorkomende klachten:

[...]

- Bedrag x wordt gestort

En

- 666025 was overrompelt en zou geld terugkrijgen van essent bij aangaan van ovk
- 668072 zou 150 euro teruggestort krijgen door de staat en zou niet overstappen<sup>157</sup>

Er is tegen klant gezegd dat jullie namens Essent kwamen. Klant kon 150 euro goedkoper uit zijn als ze groene stroom afnam. Klant zou gewoon bij Essent blijven.<sup>158</sup>

Mijn bevindingen zijn dat klanten het idee hebben dat ze alleen maar geld terug gestort krijgen en verder niet overstappen of dat ze het idee hebben dat het via hun huidige leverancier gaat.<sup>159</sup>

#### *Interne presentatie*

121. In een interne presentatie bij Greenchoice in maart 2010 werd ingegaan op diverse ontvangen klachten: <sup>160</sup>

- Greenchoice zou de verzamelnaam worden van Nuon, Essent en Eneco, die samen Groenstroom gaan verkopen. Zij krijgt dan 150 op haar rekening gestort.
- Aangeboden korting zou 25% zijn.
- Het verhaal was dat als ze hier even tekende ze 12 euro per maand krijgt. Alles blijft hetzelfde, levering blijft via Nuon gaan.
- Vaste klanten van Nuon zouden een speciale korting krijgen voor een jaar.

<sup>154</sup> Stuk 515/73, bijlage 39, e-mail 17 december 2008.

<sup>155</sup> Stuk 515/73, bijlage 3, e-mail 20 juli 2010, melding over het optreden in Hoogeveen, ontvangen via google alert.

<sup>156</sup> Stuk 515/73, bijlage 12, e-mail 10 november 2009.

<sup>157</sup> Stuk 515/73, bijlage 42, e-mail 1 juli 2010.

<sup>158</sup> Stuk 515/73, bijlage 43, e-mail 15 juni 2010. Incident te Breda.

<sup>159</sup> Stuk 515/73, bijlage 51, e-mail 17 maart 2010.

<sup>160</sup> Stuk 515/19, werkoverleg 2 maart 2010.

- De verkoper zei dat hij van Nuon was, maar dat hij een korting kon aanbieden, dit zou 6 euro opleveren en dat zou dan naar een goed doel gaan voor kankerbestrijding. Meneer heeft zelf kanker gehad dus is daardoor overstag gegaan in de veronderstelling dat het aanbod van Nuon was.

#### **7.4.5 Overig materiaal**

##### *Overzicht Wat kan wel, wat kan niet*

122. In het overzicht *Wat kan wel, wat kan niet* heeft Greenchoice als *kan wel* het volgende opgenomen: *U krijgt gegarandeerd korting, u bent altijd goedkoper uit.*<sup>161</sup>

##### *Folder van Greenchoice*

123. In haar folder vermeldt Greenchoice: *Bij Greenchoice heeft u een overzichtelijke en gegarandeerde korting ten opzichte van de grijze energie van uw regioleverancier. U bent dus altijd goedkoper uit. Op uw jaarnota kunt u ieder jaar terugzien hoeveel u bespaard heeft. Zo ziet u direct de voordelen van uw korting.*<sup>162</sup>

##### *Overeenkomst*

124. In de overeenkomst die Greenchoice met consumenten sluit staat, voor zover hier relevant, vermeld dat de consument 0,25 eurocent korting per kWh en per m3 krijgt. Tevens is vermeld: *De algemene voorwaarden van greenchoice en van uw netbeheerder zijn van toepassing. Op eerste verzoek worden deze toegezonden. U kunt deze voorwaarden ook vinden op [www.greenchoice.nl](http://www.greenchoice.nl). En: U kunt de overeenkomst na een half jaar per direct en zonder kosten opzeggen.*<sup>163</sup>

##### *Algemene voorwaarden van Greenchoice*

125. In de folder zijn ook de belangrijkste algemene voorwaarden van Greenchoice opgenomen.<sup>164</sup> Artikel 13 luidt: *De korting vervalt in de maanden dat de betaling via automatische incasso niet succesvol plaatsvindt, danwel in de situatie dat binnen een jaar na aanvang van het contract de overeenkomst opgezegd wordt.*

##### *Formulier Klanttevredenheidonderzoek*

126. Op het formulier Klanttevredenheidonderzoek is opgenomen: *Mij is een voorstel gedaan voor de levering van energie door Greenchoice. Ik ontvang hierdoor 100% groene energie en een gegarandeerde korting ten opzichte van de prijs van Eneco/Nuon/Essent.*<sup>165</sup>

##### *Onderzoek Consumentenbond*

127. Greenchoice heeft overgelegd een overzicht van de goedkoopste energiecontracten van de Consumentenbond.<sup>166</sup> In dit overzicht zijn vier categorieën contracten opgenomen:

- Contract voor onbepaalde tijd met variabele tarieven;
- Jaarcontract met variabele tarieven;
- Jaarcontract met vaste tarieven;
- Contract voor 3 jaar met vaste tarieven.

In de eerste twee categorieën wordt Greenchoice niet genoemd in de top 5 van goedkoopste leveranciers. In de laatste twee categorieën wel. Greenchoice bood bij colportage alleen contracten aan met variabele tarieven.<sup>167</sup>

<sup>161</sup> Stuk 515/19, bijlage 4, en stuk 515/23, bijlage 5.

<sup>162</sup> Stuk 515/24, bijlage 2, pagina: Uw prijsvoordeel.

<sup>163</sup> Stuk 515/19, bijlage 6 en stuk 515/23, bijlage 4.

<sup>164</sup> Stuk 515/24, bijlage 2, pagina: Algemene voorwaarden.

<sup>165</sup> Stuk 515/19, bijlage 1.

<sup>166</sup> Stuk 515/19.

<sup>167</sup> Stuk 661/16, pagina 12.

*Bevestiging overeenkomst*

128. Nieuwe klanten van greenchoice worden als volgt geïnformeerd over hun overeenkomst:<sup>168</sup>  
 Geachte klant,  
 Tijdens een huisbezoek van een medewerker van energiebedrijf Greenchoice heeft u een blijvende korting op uw energienota gekregen.  
 [...]  
 Op elke kWh groene stroom als m3 groen gas krijgt u een korting van 0,25 eurocent  
 [...]  
 De verrekening van de korting op de jaarnota

**7.4.6 Beoordeling Consumentenautoriteit**

129. Op grond van artikel 6:193c, eerste lid, aanhef en onder d, BW is sprake van een misleidende handelspraktijk indien informatie wordt verstrekt die feitelijk onjuist is of die de gemiddelde consument misleidt of kan misleiden, al dan niet door de algemene presentatie van de informatie, over de prijs, of het bestaan van een specifiek prijsvoordeel [...] waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.
130. De korting, teruggave of besparing die consumenten werd voorgehouden, is een van de voornaamste argumenten in de colportagegesprekken. Consumenten wordt bij de colportage voorgehouden dat zij gegarandeerd goedkoper uit zijn. Over de korting worden zeer uiteenlopende mededelingen gedaan die niet juist, niet ondubbelzinnig dan wel misleidend zijn. Immers:
- De korting zou 0,25 eurocent per kWh en 0,25 eurocent per m3 bedragen ten opzichte van het tarief dat regioleveranciers (Nuon/Eneco/Essent) rekenen voor grijze stroom. In de algemene voorwaarden van Greenchoice is overigens alleen sprake van een korting op stroom, niet van een korting op gas.
  - Bij de colportage werd niet meegedeeld op welk tarief Greenchoice hier precies doelt, terwijl er op de energiemarkt sprake is van vele aanbieders met zowel variabele contracten als vaste contracten voor verschillende periodes, elk met een eigen tarief.
  - De korting is – volgens de algemene voorwaarden – niet van toepassing als een overeenkomst binnen een jaar wordt beëindigd. De Consumentenautoriteit roept hier in herinnering dat consumenten in het colportagegesprek evenwel de korting wordt voorgehouden in combinatie met de mogelijkheid om 'het een half jaartje te proberen.' Ook op de overeenkomst die aan de deur wordt ingevuld wordt de termijn van een half jaar genoemd.
131. Consumenten geven aan dat de korting, veelal in combinatie met de gewekte suggestie dat zij bij hun eigen leverancier zouden blijven, voor hen een belangrijke reden was om in te gaan op het aanbod van de colporteur.
132. In colportagegesprekken werd op uiteenlopende wijzen een specifiek prijsvoordeel genoemd, dat hetzij bestond uit een (gegarandeerde) korting, hetzij uit een teruggave of besparing, hetzij uit de eenvoudige mededeling dat de consument goedkoper uit zou zijn. Wat dit precies inhield werd bij de colportage in het midden gelaten. Uit de algemene voorwaarden van Greenchoice blijkt alleen *een korting voor groene energie ten opzichte van de standaardprijs van normale stroom*<sup>169</sup> *van de hoofdleverancier in de regio*.<sup>170</sup> In haar folder

<sup>168</sup> Stuk 515/73, bijlage 60.

<sup>169</sup> Noot CA: de algemene voorwaarden spreken niet van een korting op de gasprijs.

<sup>170</sup> Stuk 515/,24, bijlage folder Greenchoice, pagina algemene voorwaarden.

belooft Greenchoice consumenten een overzichtelijke en gegarandeerde korting ten opzichte van grijze energie van uw regioleverancier en stelt: *U bent dus altijd goedkoper uit.*<sup>171</sup>

133. De Consumentenautoriteit merkt hierbij op dat aangezien een colporteur die voor Greenchoice aan de deur kwam niet kon weten bij welke energieleverancier de consument klant is, wat voor soort contract die consument heeft en welke prijs de consument bij zijn huidige leverancier betaalt. Elke mededeling over een specifiek prijsvoordeel, ongeacht of het een (gegarandeerde) korting, teruggave of besparing betreft, is dan ook ongefundeerd. Dit geldt eveneens voor de mededelingen over gegarandeerde korting in de folder, de diverse verkoopscripts en instructies.
134. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat, gelet op de scripts, de verklaringen over de korting, de verklaringen van consumenten, het consumentenonderzoek, de signalen die bij Greenchoice zelf zijn ontvangen en het overige materiaal van Greenchoice, aan consumenten mededelingen zijn gedaan over (gegarandeerde) korting, besparing of teruggave die niet juist, dan wel misleidend waren. De Consumentenautoriteit heeft daarbij mede acht geslagen op de meldingen die zijn gedaan bij Consuwijzer, waaruit dezelfde onregelmatigheden blijken.
135. Gelet op het bepaalde in 6:193c, eerste lid, aanhef en onder d, BW, heeft Greenchoice aldus een oneerlijke – meer in het bijzonder een misleidende – handelspraktijk gehanteerd. Daarmee heeft zij jegens consumenten onrechtmatig gehandeld.

*Verhouding tot het besluit van de NMa*

136. Zoals in bovenstaande is vermeld heeft de NMa bij besluit van 8 maart 2011 een boete opgelegd aan Greenchoice wegens overtreding van de E-wet en de G-wet. De Consumentenautoriteit merkt op dat voor zover de NMa in dit besluit spreekt over aangeboden kortingen, deze slechts een rol spelen voor zover het betreft het niet duidelijk meedelen van het feit dat de facto met de handtekening van de consument een contract tot stand kwam, waarbij de consument (onbewust) overstapte naar een nieuwe energieleverancier, Greenchoice. De Consumentenautoriteit geeft in het onderhavige besluit daarentegen een oordeel over de inhoud c.q. de (on)juistheid van de mededelingen over het prijsvoordeel dat consumenten zouden behalen bij Greenchoice.
137. De Consumentenautoriteit passeert de zienswijze van Greenchoice dat er met betrekking tot deze overtreding sprake is van een zodanig nauwe verhouding met de betreffende bepalingen uit de E-wet en de G-wet dat er geen reden meer is tot handhavend optreden van de Consumentenautoriteit..

**7.4.7 Conclusie Consumentenautoriteit**

138. De Consumentenautoriteit stelt vast dat Greenchoice in de periode 1 oktober 2009 tot 1 augustus 2010 een oneerlijke handelspraktijk heeft verricht als bedoeld in artikel 6:193c, eerste lid, onder d, BW door bij haar colportage misleidende informatie te verstrekken over het bestaan van een specifiek prijsvoordeel, te weten een (gegarandeerde) korting, teruggave of besparing op de energierekening.
139. Artikel 8.8 Whc schrijft voor dat een handelaar de bepalingen van Afdeling 3A van Titel 3 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek in acht neemt. De Consumentenautoriteit oordeelt dat Greenchoice dit heeft nagelaten. Greenchoice heeft derhalve artikel 8.8 Whc, juncto artikel 6:193c, eerste lid, onder d, BW overtreden.

<sup>171</sup> Stuk 515/24, bijlage 2, pagina: Uw prijsvoordeel

## **7.5 Niet nakomen van een verplichting uit een gedragscode (artikel 6:193c, tweede lid, onder b, BW)**

### **7.5.1 Wettelijk kader**

140. Artikel 6:193c, tweede lid, aanhef en onder b, BW luidt: *Een handelspraktijk is eveneens misleitend indien: b. de handelaar een verplichting die is opgenomen in een gedragscode niet nakomt, voor zover 1°. De verplichting concreet en kenbaar is, en 2° de handelaar aangeeft dat hij aan die gedragscode gebonden is, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.*

#### *Inleiding Gedragscode Consument en Energieleverancier*

141. EnergieNed is de Vereniging van Energieproducenten, -handelaren en -retailbedrijven in Nederland.<sup>172</sup> Op de website van EnergieNed staat Greenchoice vermeld als aangesloten partij.<sup>173</sup> EnergieNed voert de Gedragscode Consument en Energieleverancier. Greenchoice heeft op 18 augustus 2006 de Gedragscode Consument en Energieleverancier 2006 ondertekend en op 8 februari 2010 de gelijknamige code 2009.<sup>174</sup> De heer drs. [naam], directeur van Greenchoice, had in 2009 zitting in het bestuur van EnergieNed.<sup>175</sup>
142. Door vermelding op de website van EnergieNed is aan de buitenwereld kenbaar gemaakt dat Greenchoice gebonden is aan de Gedragscode. Gelet op de intentieverklaring uit de preambule, 2<sup>e</sup> alinea, van de Gedragscode kan Greenchoice ook aan deze Gedragscode gehouden worden.<sup>176</sup>
143. Artikel 6.4 van de Gedragscode 2006 luidt, voor zover hier relevant: In geval de nieuwe leverancier constateert dat de opzegging van de bestaande overeenkomst mogelijk (financiële) gevolgen kan hebben, informeert hij de consument hierover.<sup>177</sup>
144. Artikel 6.2 van de Gedragscode 2009 luidt, voor zover hier relevant: In geval de nieuwe leverancier constateert dat de opzegging van de bestaande overeenkomst mogelijk (financiële) gevolgen kan hebben, zoals een opzegvergoeding, informeert hij de consument hierover.<sup>178</sup>
145. Consumenten die een contract voor een bepaalde tijd hebben (meestal 3 jaar) bij een energieleverancier moeten bij voortijdig overstappen een boete betalen. Deze boete wordt aangeduid als de opzegvergoeding of de overstapboete.
146. Vrijwel alle energieleveranciers hanteren een opzegvergoeding in het geval de afnemer een contract voor levering van energie met een bepaalde tijd opzegt. De opzegvergoeding gaat veelal uit van EUR 50,- per product bij een contract van een jaar en het bedrag loopt op naarmate het contract voor langere tijd is aangegaan, bijvoorbeeld EUR 125,- per product bij een overeenkomst van drie jaar.<sup>179</sup>

<sup>172</sup> Stuk 515/40.

<sup>173</sup> Stuk 515/40.

<sup>174</sup> Stuk 515/52.

<sup>175</sup> Stuk 515/40.

<sup>176</sup> Deze intentieverklaring luidt: Leveranciers die deze code toepassen, willen duidelijk maken dat zij consumenten goed zullen voorlichten, op een eerlijke en goede manier klanten werven en leverancierswisselingen op een voor de consument zo goed mogelijke manier afwickelen.

<sup>177</sup> Stuk 515/40, bijlage 3.

<sup>178</sup> Stuk 515/53.

<sup>179</sup> Stuk 515/58.

147. De Consumentenautoriteit merkt volledigheidshalve op dat Greenchoice zelf geen opzegvergoeding hanteert. Wel vervalt bij Greenchoice de aangeboden korting als een consument binnen een jaar zijn contract beëindigt.

### **7.5.2 Scripts en verklaringen**

#### *De scripts*

##### *Colporteurscript, Verhaalscript en Planetascript*

148. In het Colporteurscript, het Verhaalscript<sup>180</sup> en het Planetascript<sup>181</sup> is geen informatie opgenomen over een mogelijke opzegvergoeding.

##### *Promotiescript*

149. In het Promotiescript zelf is geen informatie over een mogelijke opzegvergoeding opgenomen.<sup>182</sup> In de bijbehorende *Extra Uitleg* is onder meer opgenomen: *Wij verzorgen voor u de overstap: en dat geheel kosteloos en zonder dat u ernaar om hoeft te kijken.*<sup>183</sup> En: *Kosteloos overstappen naar Greenchoice.*<sup>184</sup> En: *Uw huidige leverancier wordt op de hoogte gebracht en zal het administratief verwerken.*<sup>185</sup>

##### *Verklaringen over de opzegvergoeding of overstapboete*

150. Over het verstrekken van informatie over een mogelijke opzegvergoeding zijn onder meer de volgende verklaringen afgelegd.

##### Verklaring van Planeta

151. De directie van Planeta verklaarde onder meer:<sup>186</sup>

##### *Tegemoetkoming*

Op de vraag of Greenchoice consumenten tegemoet komt in de overstapboete:

*Nee, dat doen we niet. [...] Andere bedrijven wel, maar die kunnen dat financieel ook doen. Als je jezelf inschrijft voor vijf jaar en iemand heeft nog een jaar, dan ben je als bedrijf best bereid om een vergoeding te betalen, omdat je zeker weet dat je die klant vijf jaar hebt. Als die klant opzegt kun je ook weer een vergoeding vragen. [...] En aangezien iedereen bij Greenchoice gewoon kan opzeggen is dat geen haalbare kaart.* (pagina 51)

En op de vraag of consumenten nooit tegemoet worden gekomen in boetekosten van anderen: *Nee dat doen we niet. Dan zeggen we gewoon dat ze gewoon beter bij hun huidige leverancier kunnen blijven. Punt.* (pagina 52)

##### *De kosteloze overstap*

*Overstappen gaat gratis.* En op de vraag of dat betekent gratis bij Greenchoice, maar nog wel een boete van de oude leverancier: *Klopt, ja.* (pagina 52)

##### *Informatieverstrekking*

Op de vraag of consumenten actief op een overstapboete worden gewezen: *Het staat zelfs op het contract. Einddatum contract. Ze moeten verplicht invullen wie de oude leverancier is. Dus het wordt te allen tijde besproken. En vervolgens de einddatum. Als een klant dat niet weet zeggen wij dat we toch deze week terugbellen en dat ze het even rustig moeten nakijken. Dan kunnen ze altijd nog aangeven of het voor hen al dan niet interessant is.* (pagina 52)

<sup>180</sup> Stuk 515/11 bijlage 5 en 6

<sup>181</sup> Stuk 515/73, bijlage 29.

<sup>182</sup> Stuk 515/73, bijlage 63.

<sup>183</sup> Onder de kop: Ik zal het u even kort uitleggen.

<sup>184</sup> Onder de kop: Voordelen op een rij.

<sup>185</sup> Onder de kop: Tegenwerpingen onderdeel 1).

<sup>186</sup> Stuk 515/24.

Verklaring colporteur Txxx

152. Colporteur Txxx verklaarde onder meer:<sup>187</sup>

[...] *Daarbij vraag ik of ze daarin al dan niet interesse hebben en of ze daarvan een half jaartje gebruik willen maken. Het is vrijblijvend en het is geen verplichting, zodat ze op een gegeven moment een langdurig contract hebben. We vragen ook welk soort contract ze hebben. "Hebt u bij degene waarbij u bent aangesloten een langdurig of los contract, dat wij ook aanleveren?" De meeste mensen hebben een langdurig contract. Dan zeg ik er wel bij: "Weet u dat u voor een contractontbinding een boete zult krijgen?" Als je een vijfjarig contract hebt, heb je geloof ik een boete per product van 25 euro.*

[...]

*Het verandert ieder jaar. Dus boetes gaan omhoog en omlaag, maar dat staat meestal in de kleine lettertjes van het contract. Het gaat mi erom of iemand een boete van 25 euro ervoor over heeft om een stukje bi te dragen aan het milieu. Op die manier. De meeste mensen zijn bang voor een contractbreuk, een boete. Dan zeg ik op een gegeven moment dat ik wel iemand anders zoek. (pagina 14)*

En: *Hebben ze een langdurig contract, dan zeg ik er altijd bij dat ze aan de boetes moeten denken. (pagina 17)*

En: *Het nadeel van de concurrenten zijn de fikse boetes. En daarvan hebben we op dit moment heel erg veel last. Daarom zoeken wij in het systeem ook uit of er al dan niet een boete komt. En daarom wordt iedere klant weer teruggebeld. Dan noteer je de naam, postcode en het adres en dan komt er een rekeningnummer. Dat typt hij gelijk in het computersysteem en dan kunnen ze gelijk zien dat het een langdurig of kortlopend contract is. Fred zegt dan dat deze mevrouw een langdurig contract heeft en moet oppassen voor een boete. Dan geef ik dat ook gelijk aan. Ik zeg dan tegen die mevrouw dat zij te maken krijgt met een boete van 25 of 50 euro, weet ik veel per product. Je kunt een boete krijgen voor gas en elektra. Ik zeg altijd dat de boete kan oplopen tussen de 200 euro en 300 euro. (pagina 20)*

En: *Nee, het nieuwe systeem is dat we eerst alle mensen inschrijven. Alles gaan we ondertekenen. Mensen worden dan gelijk teruggebeld.*

[...]

*U hebt een handtekening gezet. Voor de zekerheid zeg ik altijd: "Binnen acht dagen kunt u altijd stopzetten. Met die regels." (pagina 21 en 22)*

Verklaring colporteur Cxxx

153. Colporteur Cxxx verklaarde onder meer:<sup>188</sup>

En op de vraag 'Voordat de klant overgaat tot het ondertekenen van het formulier [waarmee gerefereerd wordt aan de overeenkomst], welke informatie geef je over het product?' *Uw huidige leverancier wordt opgezegd. Dat regelt Greenchoice allemaal voor u. We vragen u het gewoon minimaal een half jaartje te gebruiken of te proberen.*<sup>189</sup>

Verklaring Greenchoice

154. Greenchoice zelf verklaarde:

[...] *Belangrijk om eraan toe te voegen is dat ons beleid erin voorziet dat een klant nooit nadeel kan ondervinden van een bezoek uit onze naam. De aanbieding is financieel interessant; de klant heeft de wettelijke bedenktijd, wordt goed via brieven op de hoogte gehouden en ook daarna kan de klant zonder kosten of opzegtermijn opzeggen. Indien de klant onverwacht een boete bij de overstap krijgt van de oude leverancier, bieden we een*

<sup>187</sup> Stuk 515/11, bijlage 7.

<sup>188</sup> Stuk 515/10, bijlage 1.

<sup>189</sup> Stuk 515/10, bijlage 1, p. 23.

*tegemoetkoming tot 50 euro aan in deze boete, of geven we de klant aan terug te switchen om de boete geheel te voorkomen. [...]*<sup>190</sup> Hiervan bestaat geen procedurebeschrijving. De Consumentenautoriteit merkt op dat deze verklaring afwijkt van de opmerking *Greenchoice betaald de boete als kan niet in het overzicht kan wel/kan niet.*<sup>191</sup>

### 7.5.3 Consumenten

#### *Meldingen bij ConsuWijzer*

155. Voor 1 oktober 2009 werden onder meer de volgende meldingen ontvangen:<sup>192</sup>

Colporteur van Greenchoice kwam langs. Hij deed zich voor als NUON. Consument plaatste daarom handtekening. [...] De Nuon wil boete geven vanwege contractbreuk. Is opzegvergoeding terecht? (melding 44)

Er is iemand van Greenchoice aan de deur geweest. Zijn vriendin [...] heeft een handtekening gezet. C wilt bij Nuon blijven en heeft Greenchoice gebeld en zij zeggen dat ze een opzegpakket sturen. Nu krijgt C een boete van Nuon. (melding 60)

Mvr is door Greenchoicecolporteur geworden onder mom dat overstap kosteloos zou zijn. C gaf aan vast contract tot juni te hebben. Colporteur beloofde dat dit contract pas in zou gaan na afloop van het oude contract en dus geen opzegverg. Blijkt C nu over zijn genomen en opzegverg van 100 euro te hebben. Greenchoice wil haar wel 50 euro tegemoet komen maar zegt verder dat ze niets kan bewijzen. Wat kan C doen? (melding 89)

C is overgestapt (door colporteur) naar Greenchoice van Nuon, C blijkt en opzegvergoeding bij Nuon te moeten betalen en dat wil C niet en wil daarom bij Nuon blijven. (melding 100)

Mw is benaderd aan de deur door Greenchoice. Deze zeiden dat ze van de Eneco geld terug moet krijgen. Mw heeft meteen na een welkomstbrief gebeld en zich afgemeld. Mw moet zich alsnog aanmelden bij een nadere leverancier. Op 30 januari is mw alsnog overgenomen door greenchoice. Mw moet ook een boete betalen aan Eneco voor contractbreuk. (melding 103)

Klant bij Eneco. Verkoper van Greenchoice kwam thuis aan de deur. De vriend van consument heeft wel handtekening gezet. Daarna contract Greenchoice weer ontbonden. Twee boetes/opzegvergoedingen gekregen van Eneco, nl. 90 per boete. (melding 126)

C is benaderd aan de deur door Greenchoice. Deze gaf misleidende informatie, zoals dat ze onderdeel waren van Essent en veel goedkoper ens. C. is hierop ingegaan en ontvangt een eindafrekening van Essent, wat waarschijnlijk ook een opzegvergoeding betreft, die hij niet betalen kan. (melding 175)

#### *Nader gehoorde consumenten*

156. In het kader van het onderzoek zijn consumenten nader gehoord naar aanleiding van hun melding bij ConsuWijzer. Vier van de acht consumenten verklaarden dat de colporteur aan hen geen mededelingen heeft gedaan over een eventuele opzegvergoeding aan de oude energieleverancier.<sup>193</sup>

Twee consumenten verklaarden dat zij zich niet konden herinneren dat er een mededeling is gedaan.<sup>194</sup> In deze twee gevallen is het gesprek beëindigd omdat de consument het niet

<sup>190</sup> Stuk 515/19, bijlage 2 (antwoord op vraag 4 in het derde informatieverzoek, het aanvullende gedeelte).

<sup>191</sup> Stuk 515/19, onderdeel *Beloftes*.

<sup>192</sup> Stuk 515/74.

<sup>193</sup> Stuk 515/44 (Totaal niet. Absoluut niet), stuk 515/47 (Nee), stuk 515/56 (Nee), stuk 515/62 (Nee).

<sup>194</sup> Stuk 515/54 en stuk 515/63.



vertrouwde<sup>195</sup> respectievelijk de consument verontwaardigd was over het optreden van de colporteur en daarom het gesprek afkapte.<sup>196</sup>

*Uitkomsten uit het consumentenonderzoek*

157. In de rapportage betreffende het consumentenonderzoek<sup>197</sup> is onder meer opgenomen dat over de opzegvergoeding of overstapboete is gevraagd in hoeverre de verkoper over de kenmerken en daarmee de gevolgen van het contract heeft verteld. 33% van de ondervraagden geeft aan dat de verkoper heeft verteld welke kosten er bij de overstap in rekening worden gebracht.<sup>198</sup> 62% van de ondervraagden geeft aan dat de kosten van de overstap niet werden genoemd.<sup>199</sup>

158. In het consumentenonderzoek is onder meer de open vraag gesteld: 'Zijn er verder nog opvallendheden over het gesprek met de verkoper die niet aan bod zijn gekomen in dit onderzoek, maar die u wel kwijt wilt?'<sup>200</sup> Hierop is onder meer het volgende geantwoord:

- a. *Er werd mij verteld dat ik kosteloos kon overstappen, maar ik krijg wel een boete van een paar honderd euro.*<sup>201</sup>
- b. *Het wordt aan de deur te mooi verkocht. De overstap zou soepel gaan en ik heb nu al een boete binnengekregen voor contractbreuk.*<sup>202</sup>
- c. *De verkoper zei dat ze de boete bij overstap zouden vergoeden, maar dit bleek maar tot een bedrag van 50 euro te zijn.*<sup>203</sup>
- d. *Nee. Ik voel me wel bedonderd. Ik kreeg van Essent boetes door dit geode.*<sup>204</sup>
- e. *Er werd een boete gerekend omdat ik overstapte. Omdat ik nog maar een maand bij Nuon was. En ik wist niet dat ik was overgestapt van Nuon naar Green Choice, omdat ik dacht dat het 1 bedrijf was.*<sup>205</sup>

159. Op de open vraag 'Kunt u mij precies zeggen wat de verkoper u vertelde over de voorwaarden bij het nieuwe contract?'<sup>206</sup> is onder meer het volgende geantwoord:

*Hij vertelde dat het via hetzelfde netwerk gaat. Nu leveren zij echter de stroom in plaats van Eneco. Ik zei dat ik een 3 jarig contract had. De verkoper zei dat dit geen probleem was. Toch kreeg ik een boete Eneco.*<sup>207</sup>

160. Ook is de open vraag 'Kunt u mij precies zeggen wat de verkoper u aan het begin van het gesprek vertelde?'<sup>208</sup> heeft een consument het volgende geantwoord:

*Hij vroeg mij of ik Greenchoice kende en vond het vreemde dat ik dit niet kende aangezien ze al zo lang bestonden. Ik zei dat ik geen zin had in overstapkosten, maar hij gaf aan dat hier geen sprake van zou zijn, en mocht dit wel zo zijn dan zou dit voor rekening van Greenchoice komen.*<sup>209</sup>

<sup>195</sup> Stuk 515/43

<sup>196</sup> Stuk 515/46.

<sup>197</sup> Stuk 515/45

<sup>198</sup> Stuk 515/45, pagina 23.

<sup>199</sup> Stuk 515/45, CD-ROM met bronbestand.

<sup>200</sup> Stuk 515/67, vraag 26.

<sup>201</sup> Stuk 515/67, zaak 28

<sup>202</sup> Stuk 515/67, zaak 96

<sup>203</sup> Stuk 515/67, zaak 136.

<sup>204</sup> Stuk 515/67, zaak 179.

<sup>205</sup> Stuk 515/67, zaak 200.

<sup>206</sup> Stuk 515/67, vraag 7.

<sup>207</sup> Stuk 515/67, zaak 226.

<sup>208</sup> Stuk 515/67, vraag 4.

<sup>209</sup> Stuk 515/67, zaak 346.

#### 7.5.4 Signalen bij Greenchoice

161. Greenchoice ontving voor 1 oktober 2009 diverse signalen dat colporteurs niet duidelijk waren over het feit dat consumenten zouden overstappen naar een andere leverancier. Al in december 2008 signaleert een medewerker van Greenchoice: *Ik ben bang dat we hiermee veel verwarring zaaien. De mensen lijken niet (altijd) te beseffen dat het om een overstap gaat.*<sup>210</sup>

162. Na 1 oktober 2009 ontving Greenchoice ontving onder meer de volgende signalen:

De klant belde en zei dat hij een brief van ons heeft gehad met daarin de mededeling dat hij is aangemeld bij Greenchoice en dat hij van zijn oude leverancier een eindafrekening krijgt. De klant vroeg "Maar ik heb toch geen oude leverancier, ik blijf toch gewoon bij de NUON". Vervolgens zei de klant tegen de promotor "Ik heb een driejarig contract bij de NUON". Toen zou [colporteur] gezegd hebben: "Dat maakt niet uit, want je blijft toch bij de NUON".<sup>211</sup>

Er is de verkeerde informatie verstrekt aan hem, namelijk

- dat het alleen zou gaan om een administratieve overstap (terwijl hij tekent voor een contract)
- dat wij namens de huidige leverancier komen (terwijl dit niet zo is)<sup>212</sup>
- Promotor vertelde niet dat het om een overstap ging, dacht bij nuon te blijven
- GC heeft oxxio overgenomen, bij burens werd verteld essent<sup>213</sup>

#### 7.5.5 Overig materiaal

##### *Verklaring van goed gedrag*

163. In de *Verklaring van goed gedrag* die colporteurs van Greenchoice moeten ondertekenen, is onder meer opgenomen:<sup>214</sup>

*4. de Medewerker verklaart kennis te hebben genomen van de Gedragscode Consument & energieleverancier en verklaart zich hieraan te zullen houden.*

Ook op grond hiervan kan Greenchoice aan de Gedragscode worden gehouden.

##### *Mededelingen over de financiële gevolgen (overstapboete)*

164. In het overzicht *Wat kan wel, wat kan niet* heeft Greenchoice als *kan wel* in het onderdeel *Extra argumenten* het volgende opgenomen: *De hele omzetting wordt zonder problemen door Greenchoice geregeld.*<sup>215</sup>

165. In het onderdeel *Beloftes* heeft Greenchoice als *kan niet* opgenomen: *Greenchoice betaald de boete.*

##### *Folder van Greenchoice*

166. In haar folder vermeldt Greenchoice onder meer: *U heeft geen kosten en hoeft niets te doen tijdens de overstap.*<sup>216</sup>

##### *Formulier Klanttevredenheidonderzoek*

167. Op het formulier Klanttevredenheidonderzoek is opgenomen: *Ik ben er van bewust dat ik kosteloos overstap voor de levering van energie. Greenchoice regelt dit voor mij.*<sup>217</sup>

<sup>210</sup> Stuk 515/73, bijlage 39

<sup>211</sup> Stuk 515/73, bijlage 8.

<sup>212</sup> Stuk 515/73, bijlage 41.

<sup>213</sup> Stuk 515/73, bijlage 42.

<sup>214</sup> Stuk 515/19, bijlage 3.

<sup>215</sup> Stuk 515/19, bijlage 4, en stuk 515/23, bijlage 5.

<sup>216</sup> Stuk 515/24, bijlage 2, pagina: Welkom. Zie ook stuk 515/23, bijlage 2.

### **7.5.6 Beoordeling Consumentenautoriteit**

168. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat, gelet op de scripts, de verklaringen van consumenten, het consumentenonderzoek, de signalen die bij Greenchoice zelf zijn ontvangen en het overige materiaal van Greenchoice, consumenten niet, zoals de Gedragscode Consument en Energieleverancier voorschrijft, duidelijk werden geïnformeerd over de mogelijke financiële gevolgen van een overstap naar een andere energieleverancier. De Consumentenautoriteit heeft daarbij mede acht geslagen op de meldingen die zijn gedaan bij Consuwijzer, waaruit dezelfde onregelmatigheden blijken. Voor zover consumenten hier zelf naar vroegen, zijn consumenten hierover niet juist geïnformeerd. Greenchoice benadrukt juist dat overstappen kosteloos is en zwijgt over de eventuele overstapboete of opzegvergoeding. De verklaring van colporteur Txxx doet hier niet aan af.
169. Door het niet of niet voldoende duidelijk geven van informatie over die mogelijke financiële gevolgen van een overstap zijn consumenten door Greenchoice merkbaar beperkt of konden zij worden beperkt in hun mogelijkheden een geïnformeerd besluit te nemen over een overstap. Het ontbrak hen immers aan informatie die direct betrekking had op financiële verplichtingen ten opzichte van de 'oude' leverancier.
170. Ook waar Greenchoice het overstappen aan sich wel noemt, zoals in de folder en in het formulier Klanttevredenheidsonderzoek, wordt niets vermeld over een mogelijke opzegvergoeding of overstapboete die door de 'oude' leverancier in rekening kan worden gebracht.
171. Gelet op het bepaalde in artikel 6:193c, tweede lid, onder b, BW heeft Greenchoice aldus een oneerlijke – meer in het bijzonder een misleidende – handelspraktijk gehanteerd. Daarmee heeft zij jegens consumenten onrechtmatig gehandeld.

#### *Verhouding tot het besluit van de NMa*

172. Zoals eerder opgemerkt heeft de NMa bij besluit van 8 maart 2011 een boete opgelegd aan Greenchoice wegens overtredingen van de E-wet en de G-wet. De Consumentenautoriteit merkt op dat de E-wet en de G-wet geen bepaling kennen betreffende de naleving van verplichtingen uit een gedragscode en dat in het besluit van de NMa niet ziet op deze overtreding.
173. De Consumentenautoriteit passeert derhalve de zienswijze van de Greenchoice dat er met betrekking tot deze overtreding sprake is van een zodanig nauwe verhouding met de betreffende bepalingen uit de E-wet en de G-wet dat er geen reden meer is tot handhavend optreden van de Consumentenautoriteit.

### **7.5.7 Conclusie Consumentenautoriteit**

174. De Consumentenautoriteit stelt vast dat Greenchoice in de periode 1 oktober 2009 tot 1 augustus 2010 een oneerlijke handelspraktijk heeft verricht als bedoeld in artikel 6:193c, tweede lid, onder b, BW, door in strijd met de Gedragscode Consument en Energieleverancier 2006 en 2009 consumenten niet te wijzen op de mogelijke financiële gevolgen van hun overstap, te weten het betalen van een opzegvergoeding of overstapboete aan hun 'oude' leverancier.
175. Artikel 8.8 Whc schrijft voor dat een handelaar de bepalingen van Afdeling 3A van Titel 3 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek in acht neemt. De Consumentenautoriteit oordeelt

---

<sup>217</sup> Stuk 515/19, bijlage 1.

dat Greenchoice dit heeft nagelaten. Greenchoice heeft derhalve artikel 8.8 Whc, juncto artikel 6:193c, tweede lid, onder b, BW overtreden.

## **7.6 De vermelding van het recht op herroeping of annulering (artikel 6:193d BW en artikel 6:193e, aanhef en onder e, BW)**

### **7.6.1 Wettelijk kader**

176. Artikel 6:193d, tweede lid, BW luidt: Een misleidende omissie is iedere handelspraktijk waarbij essentiële informatie welke de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen, wordt weggelaten, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.
177. Artikel 6:193d, derde lid, BW luidt voor zover hier relevant: Van een misleidende omissie is eveneens sprake indien essentiële informatie als bedoeld in lid 2 verborgen wordt gehouden of op onduidelijke, dubbelzinnige wijze dan wel laat verstrekt wordt [...], waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.
178. Artikel 6:193 e, aanhef en onder e, BW luidt: In het geval van een uitnodiging tot aankoop is de volgende informatie, voor zover deze niet reeds uit de context blijkt, essentieel als bedoeld in artikel 6:193d, lid 2: [...] e. indien er een recht op herroeping of annulering is, het bestaan van dit recht.
179. Het recht op herroeping of annulering wordt ook aangeduid als de bedenktijd, bedenktijd of afkoelperiode.
180. Op grond van artikel 24 en 25 van de Colportagewet is de bedenktijd bij colportage 8 dagen. De bedenktijd gaat in op de dag dat de overeenkomst is gesloten en door de consument een afschrift daarvan is ontvangen. In de overeenkomst moet zijn opgenomen dat er sprake is van een bedenktijd en naar welk adres de consument die van de bedenktijd gebruik wil maken, zijn annulering kan sturen.

### **7.6.2 Scripts en verklaringen**

#### *De scripts*

##### *Colporteurscript*

181. In het colporteurscript is onderaan de tekst een overzicht opgenomen van wat de colporteur niet en wel mag zeggen. Onder 'Wat mag je **niet** zeggen' is opgenomen: Dat de klant kan annuleren!<sup>218</sup>

##### *Verhaalscript*

182. In het Verhaalscript is geen informatie over de bedenktijd opgenomen.<sup>219</sup>

##### *Planetascript*

183. In het Planetascript is eveneens opgenomen dat de colporteur niet mag zeggen dat de klant kan annuleren.<sup>220</sup>

##### *Promotiescript*

184. In het Promotiescript is geen informatie opgenomen over de bedenktijd.<sup>221</sup> In de bijbehorende *Extra Uitleg* is een samenvatting opgenomen die de colporteur kan gebruiken

<sup>218</sup> Stuk 515/11, bijlage 5.

<sup>219</sup> Stuk 515/11 bijlage 5 en 6

<sup>220</sup> Stuk 515/73, bijlage 29.

om de voordelen op een rij te zetten. Ook hier is geen informatie over de bedenktijd opgenomen. Ook in het hoofdstuk *Tegenwerpingen en bij de instructie hoe een overeenkomst in te vullen* ontbreekt elke informatie over de bedenktijd.

*Verklaringen over de bedenktijd*

185. Over het verstrekken van informatie over het recht op herroeping of annulering zijn onder meer de volgende verklaringen afgelegd.

Verklaring van Planeta

186. De directie van Planeta verklaarde onder meer:<sup>222</sup>

Over het inbelgesprek: *Klopt, we geven ook nog eens aan dat ze bij ons nergens aan vast zitten, aan een contract. Ze kijken het een half jaar aan. Greenchoice zegt erbij dat het voor een half jaar is. Bellen ze na twee maanden op met de mededeling dat ze het niet meer willen, dan worden ze ertussenuit gehaald en houdt het eerder bij de klant wel op. We attenderen ze er ook op dat ze een mogelijkheid hebben om na te denken. [...] We geven de klant wel de mogelijkheid om daarmee wat te doen, om erover na te denken en om zijn huidige contract na te kijken.* (pagina 11 en 12)

Op de vraag welke aspecten van het contract de colporteur in ieder geval uitgelegd moet hebben voordat de klant tekent: *Dat de mogelijkheid bestaat om het op te zeggen.* En op de vervolgvraag 'Wat voor mogelijkheden zijn er om op te zeggen?': *Binnen acht dagen kunnen ze opzeggen. Gewoon volgens de Colportagewet, acht dagen. Als de klant dan vraagt of hij er een half jaar aan vast zit, geven ze wel aan dat ze er niet mee te koop willen lopen, maar dat de klant ook binnen het half jaar nog kan opzeggen. Maar goed, dat is maar net. Op de bonnenblok staat een half jaar. Dus ik heb ook gezegd dat je daarmee in principe geen gesprek moeten aangaan, omdat het dan een ja/nee-spelletje is of het wel of niet zo is. Als het daarop staat. Ja, goed. [...] Maar goed, we vragen of de klant het een half jaar wil aankijken.* (pagina 34)

Op de vraag 'U had het over de afkoelperiode van acht dagen. Is er iets dat de colporteurs moeten meedelen? Of is dat alleen als dat wordt gevraagd?' werd geantwoord: *Als het ze gevraagd wordt moeten ze het sowieso melden. Dat wel. Als een klant twijfelt en vraagt het te mogen annuleren, dan moeten ze het ook melden. Of ze het per direct moeten zeggen dat het te annuleren is, het staat ook op de bon. En ze nemen de bon wel met de klant door. Dus het wordt wel doorgenomen. Dat wel. En kijk, als je een televisie bij de Harense Smid koopt en die zegt hem voor dertig dagen uit te proberen, omdat je binnen dertig dagen mag annuleren. Dan weet je dat. Het is niet zo dat ze het niet mogen ontkennen. Dat nooit niet. Zoals je moet aangeven dat je van Greenchoice bent en dat je overstapt, zo moet je ook als het gevraagd wordt, dat is alleen als het gevraagd wordt, aangeven dat je inderdaad binnen acht dagen mag annuleren.* (pagina 36-37)

Verklaring colporteur Txxx

187. Colporteur Txxx verklaarde onder meer<sup>223</sup>:

[Ingaande op de situatie als geschetst door een van de toezichthoudend ambtenaren te weten de situatie dat de klant zijn handtekening heeft gezet.] *U hebt een handtekening gezet. Voor de zekerheid zeg ik altijd: "Binnen acht dagen kunt u altijd stopzetten. Met die regels."* (pagina 18 en 19)

*En: Ja, ik zeg altijd standaard: "U kunt altijd bij ons opzeggen binnen acht werkdagen." [...] Dat zeg ik bij elk contract.* (pagina 22)

<sup>221</sup> Stuk 515/73, bijlage 63.

<sup>222</sup> Stuk 515/24.

<sup>223</sup> Stuk 515/11, bijlage 7.

Verklaring colporteur Cxxx

188. Colporteur Cxxx verklaarde onder meer:<sup>224</sup>

Op de vraag of het klopt dat hij in het geval de klant twijfelt zegt 'Vul dit formulier in en later kun je het nog opzeggen': *Eh, ja. Dat zeg ik soms wel eens aan de deur, ja. Maar dat zeg ik niet bij elke deur natuurlijk.*

Op de vraag wanneer hij dat wel zegt: *Daar kunnen ook weer heel veel annuleringen achter weg komen natuurlijk. Als je dat bij iedere deur gaat zeggen. Als mensen echt twifelen en bijvoorbeeld zeggen wel interesse te hebben, maar het toch nog even rustig te willen doornemen of wat dan ook, dan vraag ik ze of ze de bon met mij willen invullen. Zo ja, dan geef ik ze het boekje mee en dan hebben ze altijd ook nog acht dagen bedenktijd. (pagina 17)*

Op de vraag of er termen zijn die hij niet mag gebruiken: *Wat je ook eigenlijk niet mag aangeven is dat klanten gewoon kunnen opzeggen, want dan bouw je je eigen annulering op. Maar voor de rest zijn er geen dingen die je niet van Planeta mag zeggen. [...] Ik meld het wel. Als ik denk dat mensen echt twifelen, dan zeg ik dat wel om de klant gerust te houden. [...] Dat zeg ik niet standaard. Sommige mensen hebben ook gelijk interesse. Dan zeg ik het natuurlijk niet. Want als ik dat zou zeggen zou ik een beetje dom wezen natuurlijk. (pagina 27)*

Op de vraag of de colporteurs van Greenchoice de instructie krijgen om het niet over opzeggen te hebben: *Om dat niet standaard mee te delen ja. Klopt. Het staat ook gewoon in de algemene voorwaarden. Als ze die doorlezen staat het er ook in trouwens. (pagina 28)*

### **7.6.3 Consumenten**

#### *Meldingen bij ConsuWijzer*

189. Voor 1 oktober 2009 werden onder meer de volgende meldingen ontvangen:<sup>225</sup>

Cons is ongewenst overgestapt. 9 februari 2009 aan de deur geweest er werd verteld dat een kwestie van te veel betalen was [...]. Cons heeft uitdrukkelijk gevraagd gaat het om een overeenkomst of overstappen nee dat was niet zo. Ze wilt er graag vanaf wat moet ze nu doen? (melding 38)

Mw is benaderd door greenchoice aan de deur. Mw vond dit niet prettig. Mw heeft verkeerde inlichting gekregen, Mw zou de volgende dag terug gebeld worden om door te geven of zij door wil gaan of niet. Mw is de volgende dag niet gebeld. Mw heeft zelf gebeld. Mw heeft doorgegeven dat zij niet wil. Maar het blijkt dat het niet telefonisch kon. Mw heeft moeten wachten op de bevestigingsbrief, die niet is gekomen daarna is mw weer gaan bellen. Daarna heeft mw een bevestigingsbrief ontvangen en deze weer teruggestuurd. Maar nu is er een opzegging gekomen van haar oude leverancier Nuon. (Melding 57)

190. Na 1 oktober 2009 werden onder meer de volgende meldingen ontvangen:

C is gisterenavond door Greenchoice benaderd. Zij hebben aangegeven dat zij de administratie van Nuon doen en dat de overheid heeft bepaald dat een ieder 350 euro terug krijgt. Hierop heeft C haar gegevens en bankgironummer opgegeven. C heeft vervolgens Nuon gecontacteerd om te vragen of dit inderdaad zo is. Echter beantwoorde Nuon hier negatief op. C wilt wat ze kan doen? (melding 153)

Meneer heeft nuon en er waren mensen bij hem aan de deur geweest van greenchoice. Ze zeiden dat ze van de nuon waren alles blijft hetzelfde alleen de stroom wordt goedkoper en

<sup>224</sup> Stuk 515/10, bijlage 1.

<sup>225</sup> Stuk 661/74.

groener. Meneer uis hiermee akkoord gegaan alleen ontvangt nu een brief van greenchoice. Wat te doen? Ze zijn 30-09 bij hem aan de deur geweest en gister de brief ontvangen. (melding 165).

C is klant bij Eneco, is dinsdag 13-10-09 aan de deur benaderd door greenchoice Later na onderzoek bleek dat het hele verhaal niet waar is C wil weten hoe hij van de ovk af kan zodat hij niet overgenomen wordt door greenchoice maar bij Eneco kan blijven (melding 173)

Op 9 nov 2009 is Greenchoice aan de deur geweest, ovk getekend, maar ze wil hier van af en wil weten hoe ze dit moet doen. (melding 187)

*Nader gehoorde consumenten*

191. In het kader van het onderzoek zijn consumenten nader gehoord naar aanleiding van hun melding bij ConsuWijzer. Over de vermelding van de bedenktijd door de colporteur verklaarden zij ondermeer:

*Mondeling heeft hij hier niets over gezegd. Op de bon staat dat ik de overeenkomst na een half jaar kan opzeggen. En dat als ik de overeenkomst niet wilde ik dit binnen 8 dagen moest kenbaar maken. Ik wist wel dat dat mocht gezien een eerdere ervaring met telemarketing voor Oxxio. Dat gebeurde op een moment dat het niet past. Dat leek toen veel goedkoper maar dat was niet waar en ik kon er wel vanaf. Als je dan een briefje stuurt is het ook weer goed maar je moet die moeite wel nemen ik doe dat met een aangetekende brief en dat kost wel geld.<sup>226</sup>*

*[...] Hij noemde zelf de 7 dagen, maar alleen omdat ik niet wilde teken. Hij had me willen laten teken zonder het te noemen, maar gebruikte het vervolgens om me alsnog over te halen.<sup>227</sup>*

*[...] Wel dat als ik het er niet mee eens was, ik het altijd binnen 10 dagen ongeldig kon laten maken. Dat heeft zij laten zien en dat heb ik ook gezien. Dat stond onderaan de brief. En: Uit zichzelf. 10 dagen. Ze heeft ook nog even gebeld met haar eigen telefoon naar iemand, misschien haar baas. Dan zou ik teruggebeld worden de andere week en die ander zou de inhoud van de aanbieding bevestigen. Toen heb ik die ander ook nog aan de telefoon gehad. Ik gaf aan dat ik bij Eneco wou blijven en die ander heeft ook nog eens gezegd dat dit zo was en zei ook "U kunt binnen 10 dagen ervan af."<sup>228</sup>*

*Nee. En: Toen ik mijn handtekening had gezet op het formulier, zag ik daar bovenaan dat het van Greenchoice was. Ik wilde er toen direct vanaf. Maar dat kon niet meer volgens hem. Toen zei hij dat ik het weer kon opzeggen*

*En: Ja, dat [de afkoelingsperiode] is mij wel verteld. Maar dus pas na ondertekening.*

*En: Hij was niet helemaal duidelijk over de periode. Hij noemde in ieder geval eerst zes dagen, later misschien acht dagen. [...]<sup>229</sup>*

Dit is, voor zover ik het mij herinner, helemaal niet besproken. Ik heb naar mijn mening ook geen contract getekend. Het enige wat ik heb getekend is een tevredenheidsformulier.<sup>230</sup>

*Uitkomsten uit het consumentenonderzoek*

192. In de rapportage betreffende het consumentenonderzoek<sup>231</sup> is over het vermelden van de bedenktijd van acht dagen onder meer opgenomen. 51% van de ondervraagden geeft aan

<sup>226</sup> Stuk 515/44, vraag 13b.

<sup>227</sup> Stuk 515/54, vraag 13a.

<sup>228</sup> Stuk 515/56, vraag 10 en vraag 13a

<sup>229</sup> Stuk 515/62, vraag 13a en vraag 14.

<sup>230</sup> Stuk 515/63, vraag 13a.

dat de verkoper, zonder dat zij zelf ernaar hoefden te vragen, heeft verteld over de mogelijkheid om binnen acht dagen alsnog kosteloos af te zien van het contract.<sup>232</sup> 41% van de ondervraagden geeft aan dat de verkoper niet (spontaan) heeft verteld over de mogelijkheid om binnen acht dagen kosteloos af te zien van het contract.<sup>233</sup>

193. In het consumentenonderzoek is onder meer de open vraag gesteld: 'Zijn er verder nog opvallendheden over het gesprek met de verkoper die niet aan bod zijn gekomen in dit onderzoek, maar die u wel kwijt wilt?'<sup>234</sup> Hierop is door een consument geantwoord: *Ik wist niet van de periode van 8 dagen! Achteraf kreeg ik na 8 dagen een bevestigingsbrief en toen was het al te laat.*<sup>235</sup>

#### **7.6.4 Overig materiaal**

*Overzicht Wat kan wel, wat kan niet*

194. In het overzicht *Wat kan wel, wat kan niet* is onder *Extra argumenten* opgenomen: U kunt het nog overleggen met uw partner en er dan binnen een week nog van afzien. Dit argument is volgens het overzicht *Kan wel, maar is niet sterk* is opgenomen: *Waarom probeert u het niet een aantal maanden. In dien het niet bevalt kunt u kosteloos weer overstappen.*<sup>236</sup>

*Overeenkomst*

195. In de overeenkomst die colporteurs hanteren is opgenomen: U kunt de overeenkomst na een half jaar 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. De overeenkomst vermeldt een telefoonnummer 'voor vragen over uw aanmelding' en een website. Niet vermeld wordt hoe de consument zijn annulering kenbaar moet maken.<sup>237</sup>

*Folder van Greenchoice*

196. In de folder is geen informatie over de bedenktijd opgenomen.<sup>238</sup>

*Formulier Klanttevredenheidonderzoek*

197. Op het formulier Klanttevredenheidonderzoek is geen informatie over de bedenktijd opgenomen.<sup>239</sup>

#### **7.6.5 Beoordeling Consumentenautoriteit**

198. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat, gelet op de scripts, de verklaringen over de scripts, de verklaringen van consumenten, het consumentenonderzoek, de signalen die bij Greenchoice zelf zijn ontvangen en het overige materiaal van Greenchoice, aan consumenten informatie over het recht tot herroeping of annulering niet dan wel niet op duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze informatie werd verstrekt. De Consumentenautoriteit heeft daarbij mede acht geslagen op de meldingen die zijn gedaan bij Consuwijzer, waaruit dezelfde onregelmatigheden blijken.

<sup>231</sup> Stuk 515/45.

<sup>232</sup> Stuk 515/45, pagina. 21.

<sup>233</sup> Stuk 515/45, CD-ROM met bronbestand.

<sup>234</sup> Stuk 515/67, vraag 26.

<sup>235</sup> Stuk 515/67, vraag 13, zaak 96.

<sup>236</sup> Stuk 515/19, bijlage 4.

<sup>237</sup> Stuk 515/19, bijlage 6. Zie ook stuk 515/11, bijlage 2.

<sup>238</sup> Stuk 515/24, bijlage 2. Zie ook stuk 515/23, bijlage 2.

<sup>239</sup> Stuk 515/19, bijlage 1.



199. Gelet op het bepaalde in artikel 6:193d, tweede en derde lid, BW juncto 6:193 e, aanhef en onder e, BW, heeft Greenchoice aldus een oneerlijke – meer in het bijzonder een misleidende – handelspraktijk gehanteerd. Daarmee heeft zij jegens consumenten onrechtmatig gehandeld.

*Verhouding tot het besluit van de NMa*

200. Zoals eerder opgemerkt heeft de NMa bij besluit van 8 maart 2011 aan Greenchoice een boete opgelegd wegens overtreding van de E-wet en de G-wet. De Consumentenautoriteit verwijst voor wat betreft de vermelding van de mogelijkheid tot annuleren van een overeenkomst die door colportage tot stand is gekomen, naar het verzoek als bedoeld in artikel 4.2 van de Whc dat de NMa op 3 februari 2011 aan de Consumentenautoriteit heeft gedaan.<sup>240</sup> Voor zover de NMa in haar besluit verwijst naar artikel 10, tweede lid, van de Richtsnoeren 2010 waarin is opgenomen dat bij colportage tevens moet worden meegedeeld welke mogelijkheden de consument heeft om binnen een bepaalde termijn de overeenkomst zonder opgave van redenen te ontbinden, merkt de Consumentenautoriteit op dat dit punt niet is opgenomen in de conclusie van de NMa betreffende de geconstateerde overtredingen in haar besluit van 8 maart 2011 en dat hiervoor door de NMa dan ook geen boete is opgelegd.
201. Waar Greenchoice in haar zienswijze de vraag opwerpt waarom de NMa en niet de Consumentenautoriteit het voortouw heeft genomen bij de beoordeling van een mogelijke overtreding met betrekking tot de mededeling van de bedenktijd/afkoelperiode bij colportage,<sup>241</sup> is de Consumentenautoriteit van oordeel dat deze vraag berust op een onjuiste lezing van het rapport, aangezien het de Consumentenautoriteit, en niet de NMa, is die deze beoordeling in het onderhavige besluit uitvoert.
202. De Consumentenautoriteit passeert derhalve de zienswijze van de Greenchoice dat er met betrekking tot deze overtreding geen reden meer is tot handhavend optreden van de Consumentenautoriteit.

**7.6.6 Conclusie Consumentenautoriteit**

203. De Consumentenautoriteit stelt vast dat Greenchoice in de periode 1 oktober 2009 tot 1 augustus 2010 een oneerlijke handelspraktijk heeft verricht als bedoeld in artikel 8.8 Whc, juncto artikel 6:193d, tweede en derde lid, BW, immers werd informatie over het recht op ontbinding of annulering binnen 8 dagen na het sluiten van de overeenkomst, zoals bedoeld in artikel 6:193 e, aanhef en onder e, BW, niet dan wel niet op duidelijke, begrijpelijke en ondubbelzinnige wijze heeft verstrekt.
204. Artikel 8.8 Whc schrijft voor dat een handelaar de bepalingen van Afdeling 3A van Titel 3 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek in acht neemt. De Consumentenautoriteit oordeelt dat Greenchoice dit heeft nagelaten. Greenchoice heeft derhalve artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193d, tweede en derde lid, BW overtreden.

<sup>240</sup> Stuk 515/68. Artikel 4.2 van de Whc regelt dat de Consumentenautoriteit geen gebruik maakt van de aan haar toegekende bevoegdheden als een andere overheidsinstantie bevoegd is toezicht uit te oefenen, tenzij die andere overheidsinstantie de Consumentenautoriteit daarom verzoekt.

<sup>241</sup> Stuk 661/16, pagina 7.

## **7.7 Mededelingen over de beperkte beschikbaarheid onder speciale omstandigheden (artikel 6:193g, aanhef en onder g, BW)**

### **7.7.1 Wettelijk kader**

205. Artikel 6:193g, aanhef en onder g, BW luidt: De volgende handelspraktijken zijn onder alle omstandigheden misleidend: g. bedrieglijk beweren dat het product slechts gedurende een zeer beperkte tijd beschikbaar zal zijn of dat het slechts onder speciale voorwaarden gedurende een zeer beperkte tijd beschikbaar zal zijn om de consument onmiddellijk te doen beslissen en hem geen kans of onvoldoende tijd te geven een geïnformeerd besluit te nemen;

### **7.7.2 Scripts en verklaringen**

#### *De scripts*

##### *Het Colporteurscript*

206. In het colporteurscript is opgenomen:<sup>242</sup>  
*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?  
De korting die u krijgt mag u schenken aan het goede doel maar ik denk dat u dat zelf bent of niet? Ja?  
Ok, op welke naam moet de korting komen?*

##### *Het verhaalscript*

207. In het Verhaalscript is opgenomen:<sup>243</sup>  
*Wat wilt u, duur of voordeliger stroom en gas. Vanaf volgende maand kunt u ook goedkoper uit zijn bij greenchoice. De besparing kan gauw tussen de 6 en 12 euro zijn, een besparing op jaarbasis tussen de 100 en 50 euro. U zult een dief van uw eigen portemonnee als u zich niet bij ons zult aanmelden!*

##### *Het Planetascript*

208. In het Planetascript is opgenomen:<sup>244</sup>  
*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? Ja, wat is uw naam...*

##### *Het Promotiescript*

209. In het Promotiescript is opgenomen:<sup>245</sup>  
*Dus vanaf deze maand willen we iedereen overzetten op groen omdat het beter is voor het milieu en het stukken goedkoper is!!!*

##### *Verklaringen over de beschikbaarheid van het product*

210. Over de beschikbaarheid van het product onder speciale voorwaarden zijn onder meer de volgende verklaringen afgelegd.

<sup>242</sup> Stuk 515/11, bijlage 5.

<sup>243</sup> Stuk 515/11 bijlage 6

<sup>244</sup> Stuk 515/73, bijlage 29.

<sup>245</sup> Stuk 515/73, bijlage 63.

Verklaring van Planeta

211. De directie van Planeta verklaarde onder meer:<sup>246</sup>  
Op de vraag of de aangeboden korting alleen aan de deur op die dag geldt of ook als een consument klant wordt via internet: *Dan krijgen ze ook dezelfde korting.* (pagina 39-40)

Verklaring colporteur Txxx

212. Colporteur Txxx verklaarde onder meer:<sup>247</sup>  
Op de vraag of de aangeboden korting alleen van toepassing is bij colportage of ook als een consument klant wordt via internet: *Via de website, via FNV Bondgenoten kunnen ze zich aanmelden. Dat is geloof ik dezelfde actie of iets meer. Je kunt je ook via ING bank aanmelden voor Greenchoice. Het is geloof ik een standaard....* En op de vraag of de aanbieding alleen op dat op moment geldt: *Nee, dat geldt voor altijd.* (pagina 44)

Verklaring colporteur Cxxx

213. Colporteur Cxxx verklaarde onder meer:<sup>248</sup>  
Op de vraag of er een verschil in prijs is tussen het product als aangeboden op bijvoorbeeld internet en het product als aangeboden via de colporteur: *Nee, het is in principe precies hetzelfde, want de prijs blijft precies hetzelfde. De korting geldt ook gewoon via het internet.* (pagina 10)

**7.7.3 Consumenten**

*Meldingen bij ConsuWijzer*

214. Voor 1 oktober 2009 werden onder meer de volgende meldingen ontvangen:<sup>249</sup>

C is bij colportage benadert: goedeavond mevrouw u krijgt van ons 150 euro als je even tekent en je bankrekeningnummer geeft. C is er niet ingetrapt. (melding 34)

vrouw van c is door energieleverancier aan de deur benaderd. C zou korting krijgen door actie overigheid. C zou alleen even moeten tekenen. (melding 113)

215. Vanaf 1 oktober 2009 werd onder meer de volgende melding ontvangen:

Gister stond er een dame bij mij aan de deur, die aan gaf dat zij van de Nuon was en omdat wij Nuon Green hadden, recht hebben op 8 euro korting per maand. Ik vroeg of het mogelijk was om deze korting verrekend kon worden met onze rekening of verrekend bij de jaarafrekening, maar dat was niet mogelijk. Ik moest een bon invullen om de korting te krijgen. (melding 172)

*Nader gehoorde consumenten*

216. In het kader van het onderzoek zijn consumenten nader gehoord naar aanleiding van hun melding bij ConsuWijzer. Eén consument heeft op de vraag 'Heeft de colporteur u gemeld dat de betreffende aanbieding alleen op dat moment aan de deur kon worden afgesloten' het volgende geantwoord: *Volgens mij is dat niet zo specifiek gezegd. Wel was duidelijk dat ik direct aan de deur moest tekenen. Hij bood geen andere mogelijkheid.*<sup>250</sup>

<sup>246</sup> Stuk 515/24.

<sup>247</sup> Stuk 515/11, bijlage 7.

<sup>248</sup> Stuk 515/10, bijlage 1.

<sup>249</sup> Stuk 661/74.

<sup>250</sup> Stuk 515/54, vraag 15.

*Uitkomsten uit het consumentenonderzoek*

217. In de rapportage betreffende het consumentenonderzoek<sup>251</sup> is onder meer opgenomen dat gemiddeld bij 18% van de klanten is verteld dat het contract alleen aan de voordeur kon worden afgesloten.<sup>252</sup>
218. Op de open vraag 'kunt u mij precies zeggen met welke argumenten of welke manieren de verkoper u probeerde te bewegen het contract te tekenen?'<sup>253</sup> is onder meer het volgende geantwoord:
- a. *In ieder geval maar 1 acceptgiro. De aanbieding was eenmalig. Je zou niet dubbel betalen.*<sup>254</sup>
  - b. *Door te zeggen dat het om een eenmalige actie ging, het groene stroom was voor erg weinig geld*<sup>255</sup>
  - c. *Het kon alleen nu. Het zou volledig groen zijn.*<sup>256</sup>
  - d. *De verkoper zei me dat als ik nu zou tekenen, de aanbieding zou gelden van korting. Daarmee probeerde hij me het te laten tekenen.*<sup>257</sup>
  - e. *Het zou veel goedkoper zijn, het was NU de aanbieding.*<sup>258</sup>
  - f. *Ik zou veel besparen en ik moest aan de deur beslissen anders kreeg ik geen korting.*<sup>259</sup>
  - g. *Doordat het administratief overgenomen was zou het goedkoper worden. En het was een eenmalige aanbieding.*<sup>260</sup>

**7.7.4 Signalen bij Greenchoice**

219. Voor 1 oktober 2009 ontving Greenchoice onder meer het volgende signaal:

Op de vraag of ik moest overstappen van energieleverancier werd ontkennend geantwoord. Wanneer ik kritisch ben en vraag of ik erover na mag denken en de aanvraag later kan invullen wordt mij vriendelijk doch dwingend verteld dat dit mijn enige kans is. Greenchoice komt namelijk alleen vandaag maar in de wijk en de personen die ze treffen hebben simpelweg geluk. [...]

Ik weigerde nog steeds en ik de opmerkingen als: 'u wilt toch wel geld terug krijgen.' Het is nu of nooit.' 'Graag of niet.' enz hielpen mij zeker niet over de streep. [...]

Als ik bij mijn standpunt blijf dat ik geen gegevens uitwissel, me eerst wil informeren wordt er letterlijk gezegd: 'Geef mevrouw maar de internetsite en kijk daar maar op, dan betaal je toch lekker een veel te hoge rekening!' en de verkoper loopt briesend weg! Dit kan toch niet!<sup>261</sup>

220. Vanaf 1 oktober 2009 ontving Greenchoice onder meer het volgende signaal:

Promotor is aan de deur geweest, benaderde de klant met een verkeerd verhaal: GC zal niet meer aan Essent groene stroom leveren, maar vanaf nu rechtstreeks aan de klant. Klant moest brief ondertekenen al was het met een smiley.[...] Toen mevrouw vroeg om een folder

<sup>251</sup> Stuk 515/45.

<sup>252</sup> Stuk 515/45, pagina 28.

<sup>253</sup> Stuk 515/67, vraag 13.

<sup>254</sup> Stuk 515/67, zaak 51.

<sup>255</sup> Stuk 515/67, zaak 96.

<sup>256</sup> Stuk 515/67, zaak 228.

<sup>257</sup> Stuk 515/67, zaak 239.

<sup>258</sup> Stuk 515/67, zaak 247.

<sup>259</sup> Stuk 515/67, zaak 276.

<sup>260</sup> Stuk 515/67, zaak 325.

<sup>261</sup> Stuk 515/73, e-mail van 19 maart 2009 van Greenchoice n.a.v. een klacht van een consument uit Diemen Zuid, op 16 maart 2009.

en dat ze niet wil tekenen, omdat ze op de brief overeenkomst zag, was [colporteur] boos geworden en riep dat ze geen 150 euro kreeg, en dat dit naar een goed doel gaat.<sup>262</sup>

### 7.7.5 Overig materiaal

#### *Mededelingen over de beschikbaarheid van het product*

221. In het overzicht *Wat kan wel, wat kan niet* heeft Greenchoice als *kan niet* in het onderdeel *Introductie* het volgende opgenomen: *U krijgt subsidie / terugave retour als u ons uw rekeningnummer doorgeeft en De hele wijk wordt omgezet, u moet ook meedoen.* In het onderdeel *Afsluiting* staat als *kan niet* opgenomen: *Nou, dan doe je het toch niet!*<sup>263</sup>

#### *Folder van Greenchoice*

222. In haar folder vermeldt Greenchoice in het onderdeel Algemene Voorwaarden onder meer: Artikel 13 – Tarieven  
De afnemer wordt een korting geboden voor groene energie ten opzichte van de standaardprijs van normale stroom van de hoofdleverancier.<sup>264</sup>

#### *Script nabellen*

223. In het script nabellen is onder meer opgenomen: *Misschien is het gisteren in de haast niet verteld, maar wist u dat Greenchoice meer realiseert dan alleen het leveren van energie bij u thuis? (onderstr. CA)*<sup>265</sup>

#### *Overeenkomst tussen Planeta en Greenchoice*

224. In de overeenkomst tussen Planeta en Greenchoice is opgenomen in artikel 11, eerste lid, onder c): er wordt geen grote druk op de potentiële klant gelegd om in te gaan op de aanbieding van Greenchoice. Uiteraard handelen verkopers commercieel, echter zonder om te slaan in agressieve verkoopmethoden.<sup>266</sup>

### 7.7.6 Beoordeling Consumentenautoriteit

225. Het aanbod van Greenchoice was zonder restricties voor een ieder beschikbaar. Consumenten konden een contract sluiten met Greenchoice bij de colporteur, maar ook – bijvoorbeeld – via de website van Greenchoice.
226. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat, gelet op de verklaringen van consumenten, het consumentenonderzoek, de signalen die bij Greenchoice zelf zijn ontvangen en het overige materiaal van Greenchoice, dat colporteurs in gesprekken een *sense of urgency* creëerden en consumenten getracht hebben te bewegen tot het afstaan van hun gegevens en het zetten van een handtekening om zo een korting, teruggave of besparing te verkrijgen. De haast van colporteurs keert terug in het nabellen van consumenten, zoals in het betreffende script te lezen is. De Consumentenautoriteit heeft daarbij mede acht geslagen op de meldingen die zijn gedaan bij Consuwijzer, waaruit dezelfde onregelmatigheden blijken. Er was echter geen enkele noodzaak voor consumenten om direct aan de deur te beslissen, zoals ook blijkt uit de verklaringen van Planeta en de colporteurs. Consumenten konden bij Greenchoice ook klant worden door zichzelf op eigen initiatief aan te melden en kregen, zoals de algemene voorwaarden van Greenchoice aangeven, altijd een korting van 0,25 eurocent ten opzichte van de standaardprijs van de regioleverancier – wat deze overigens ook moge inhouden. Van een beperkte beschikbaarheid van het product onder speciale omstandigheden (alleen een energiecontract

<sup>262</sup> Stuk 515/73, e-mail 1 juli 2010.

<sup>263</sup> Stuk 515/19, bijlage 4, en stuk 515/23, bijlage 5.

<sup>264</sup> Stuk 515/24, bijlage 2, onderdeel Algemene voorwaarden. Zie ook stuk 515/23.

<sup>265</sup> Stuk 515/23, bijlage 3.

<sup>266</sup> Stuk 515/73, bijlage 62.

met korting dan wel een teruggave of besparing bij ondertekening aan de deur) was geen sprake.

227. Gelet op het bepaalde in 6:193g, aanhef en onder g, BW heeft Greenchoice aldus een oneerlijke – meer in het bijzonder een onder alle omstandigheden misleidende – handelspraktijk gehanteerd. Daarmee heeft zij jegens consumenten onrechtmatig gehandeld.

*Verhouding tot het besluit van de NMa*

228. Greenchoice wegens overtredingen van de E-wet en de G-wet. De Consumentenautoriteit merkt op dat de E-wet en de G-wet geen bepaling kennen betreffende het bedrieglijk beweren dat een product slechts gedurende beperkte tijd of dat het slechts onder speciale voorwaarden gedurende een zeer beperkte tijd beschikbaar was, en dat in het besluit van de NMa dus niet ziet op deze overtreding.
229. De Consumentenautoriteit passeert derhalve de zienswijze van de Greenchoice dat er met betrekking tot deze overtreding sprake is van een zodanig nauwe verhouding met de betreffende bepalingen uit de E-wet en de G-wet dat er geen reden meer is tot handhavend optreden van de Consumentenautoriteit.

**7.7.7 Conclusie Consumentenautoriteit**

230. De Consumentenautoriteit stelt vast dat Greenchoice in de periode 1 oktober 2009 tot 1 augustus 2010 een oneerlijke handelspraktijk heeft verricht als bedoeld in artikel 6:193g, aanhef en onder g, BW.
231. Artikel 8.8 Whc schrijft voor dat een handelaar de bepalingen van Afdeling 3A van Titel 3 van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek in acht neemt. De Consumentenautoriteit oordeelt dat Greenchoice dit heeft nagelaten. Greenchoice heeft derhalve artikel 8.8 Whc, juncto artikel 6:193g, aanhef en onder g, BW, overtreden.

**8 Conclusie**

232. De Consumentenautoriteit concludeert dat Greenchoice
1. artikel 2.7, eerste lid, juncto onderdeel b van de bijlage bij de Whc, juncto artikel 7, tweede lid, Colportagewet juncto artikel 7, eerste lid, Colportagewet heeft overtreden door niet te voldoen aan de verplichting colporteurs het oogmerk van het colportagegesprek duidelijk te laten meedelen;
  2. artikel 8.8 Whc, juncto artikel 6:193c, eerste lid, onder d, BW heeft overtreden door onjuiste dan wel misleidende informatie te verstrekken over het bestaan van een specifiek prijsvoordeel, te weten een (gegarandeerde) korting, teruggave of besparing op de energierekening;
  3. artikel 8.8 Whc, juncto artikel 6:193c, tweede lid, onder b, BW heeft overtreden door het niet naleven van een verplichting uit de Gedragscode Consument en Energieleverancier, te weten de verplichting aan consumenten mede te delen dat een overstap naar een andere energieleverancier voor hen financiële consequenties zou kunnen hebben, namelijk de betaling van een overstapboete of opzegvergoeding;
  4. artikel 8.8 Whc, juncto artikel 6:193d, tweede en derde lid BW heeft overtreden door het niet of niet op duidelijke, begrijpelijke of dubbelzinnige wijze meedelen van het bestaan van het recht op herroeping of annulering als bedoeld in artikel 6:193 e, aanhef en onder e BW;
  5. artikel 8.8 Whc juncto artikel 6:193g, aanhef en onder g, BW heeft overtreden door bedrieglijk te beweren dat een product slechts onder speciale voorwaarden (met korting) gedurende een zeer beperkte tijd (op het moment van de colportage)

beschikbaar was om de consument onmiddellijk te doen beslissen en hem geen kans of onvoldoende tijd te geven een geïnformeerd besluit te nemen.

## 9 Maatregelen

### 9.1 Inleiding

233. De Consumentenautoriteit kan handhavend optreden, indien de collectieve belangen van consumenten in het geding zijn. De door Greenchoice gepleegde en in hoofdstuk 8 genoemde overtredingen, hebben het kenmerk dat meerdere consumenten daardoor op eenzelfde wijze zijn of konden worden geraakt. Gelet hierop is sprake van een schending van collectieve belangen van consumenten, die de inzet van de handhavende bevoegdheden van de Consumentenautoriteit rechtvaardigt.
234. Indien de Consumentenautoriteit van oordeel is dat een overtreding heeft plaatsgevonden dan kan zij aan de overtreder op grond van artikel 2.9, eerste lid, Whc een last onder dwangsom en/of een bestuurlijke boete opleggen. De Consumentenautoriteit heeft zich er van vergewist, dat ten aanzien van de in hoofdstuk 8 genoemde overtredingen, geen sprake is van een situatie waarin geen last onder dwangsom of boete kan worden opgelegd, zoals bedoeld in de artikelen 2.16, eerste en tweede lid, Whc en artikel 2.19, eerste, tweede, vierde en vijfde lid, Whc.

### 9.2 Bestuurlijke boetes

235. Op grond van artikel 2.15, eerste lid, Whc bedraagt een door de Consumentenautoriteit op te leggen bestuurlijke boete in de zin van artikel 2.9, eerste lid, Whc per overtreding ten hoogste het bedrag van de vijfde categorie geldboete, zoals bedoeld in artikel 23 van het Wetboek van Strafrecht. Met ingang van 1 januari 2008 is dit bedrag EUR 74.000,-. Per 1 januari 2010 is dit bedrag EUR 76.000. De Consumentenautoriteit heeft acht geslagen op het feit dat de periode van overtreding gedeeltelijk voor en gedeeltelijk na 1 januari 2010 valt.
236. Artikel 2.15, tweede lid, Whc bepaalt dat de bestuurlijke boete ten hoogste EUR 450.000,- bedraagt indien het betreft een overtreding van artikel 8.8 Whc.
237. Bij de vaststelling van de hoogte van de boete houdt de Consumentenautoriteit overeenkomstig het bepaalde in artikel 5:46, tweede lid, Awb, in ieder geval rekening met de ernst van de overtreding en de mate waarin deze aan de overtreder kan worden verweten. De Consumentenautoriteit houdt daarbij zo nodig tevens rekening met de omstandigheden waaronder de overtreding is gepleegd.
238. Voorts neemt de Consumentenautoriteit bij het bepalen van de hoogte van de boete het evenredigheidsbeginsel (artikel 3:4, eerste lid, Awb) in acht. Op grond van deze bepaling mogen de voor één of meer belanghebbenden nadelige gevolgen van een besluit niet onevenredig zijn in verhouding tot de met het besluit te dienen doelen. De Consumentenautoriteit zal bij iedere concrete overtreding beoordelen welk boetebedrag passend is. De hoogte van de boete wordt afgestemd op de concrete omstandigheden van het geval en dient bij te dragen aan een doeltreffende toepassing van de Whc. Als algemene maatstaf daarbij geldt dat de hoogte van de boete zodanig dient te zijn dat deze de overtreder weerhoudt van nieuwe overtredingen (speciale preventie) en ook in algemene termen voor andere (potentiële) overtreeders een afschrikkende werking heeft (generale preventie).

### **9.3 Algemene opmerkingen over ernst, verwijtbaarheid en duur**

239. Bij het vaststellen van de ernst van de overtredingen kijkt de Consumentenautoriteit in de eerste plaats naar de geschonden normen. Daarbij neemt zij in aanmerking welke belangen die normen beogen te beschermen. In de onderhavige zaak zijn naar het oordeel van de Consumentenautoriteit de volgende belangen in het geding.

#### *Consumentenvertrouwen*

240. Het eerste belang is dat van het consumentenvertrouwen.
241. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat oneerlijke handelspraktijken altijd overtredingen betreffen die naar hun aard zeer ernstig zijn. Misleidende handelspraktijken kunnen grote schade toebrengen aan individuele consumenten, maar ook aan het consumentenvertrouwen in het algemeen. Consumenten kunnen het vertrouwen verliezen in bepaalde verkoopkanalen, afzien van bepaalde aankopen of diensten, of zich belemmerd voelen in hun bewegingen binnen geliberaliseerde markten. Bij overtredingen betreffende oneerlijke handelspraktijken moet dan ook worden uitgegaan van aanzienlijke boetes.
242. In het bijzonder geldt voor de onderhavige zaak dat consumenten door Greenchoice in de colportagegesprekken onjuist dan wel onvolledig zijn voorgelicht en op het verkeerde been gezet. Een dergelijke handelwijze is zeer ernstig omdat het vertrouwen van consumenten in zowel het verkoopkanaal colportage, als het vertrouwen in de geliberaliseerde markt en de mogelijkheid tot het veranderen van energieleverancier, wordt geschaad.
243. Dit geldt zowel voor het verzwijgen dan wel verhullen van het oogmerk van het colportagegesprek, als voor het weglaten of verhullen van voor de consument noodzakelijke informatie in het gesprek. In colportagegesprekken werd aan consumenten ten onrechte een (gegarandeerde) korting, teruggave of besparing voorgehouden waarvoor consumenten een handtekening werd gevraagd, terwijl consumenten daarmee de facto overstapten naar een Greenchoice als nieuwe energieleverancier. Consumenten werd bij de colportage een onnodige sense of urgency opgedrongen en zij werden niet geïnformeerd over de mogelijkheid de overeenkomst te ontbinden binnen 8 dagen. De Consumentenautoriteit rekent Greenchoice zwaar aan dat deze wijze van misleiding van de consument plaatsvond in het privédoel van de consument, diens woning, bij uitstek de plaats waar diens vertrouwen niet beschaamd zou mogen worden.

#### *Zelfregulering*

244. Het tweede belang is dat van een goed functionerende zelfregulering.
245. Zelfregulering als mogelijkheid voor branches om, al dan niet in overleg met consumentenorganisaties, zelf regels te stellen voor de dagelijkse handelspraktijk is een belangrijke pijler van consumentenbescherming. Niet voor niets wordt bij de totstandkoming van de Wet handhaving consumentenbescherming door de wetgever in het algemeen aangegeven dat het formele toezicht is gevestigd op het private fundament.
246. Het is dan ook van groot belang dat gedragscodes, tot stand gekomen in het kader van zelfregulering, worden nageleefd. Niet alleen ten opzichte van consumenten en hun belangenorganisaties, maar ook ten opzichte van toezichthouders zoals de Consumentenautoriteit, die er op moeten kunnen vertrouwen dat zelfregulering afdoende werkt. Het naleven van gemaakte afspraken is ten slotte van belang voor het functioneren van handelaren en ondernemingen binnen dezelfde branche, aangezien ook deze er op moeten kunnen vertrouwen dat gemaakte afspraken worden nagekomen. Het actief uitdragen van gedragscodes en hieraan een status van betrouwbaarheid en degelijkheid



ontlenen, terwijl de handelaar – in dit geval Greenchoice - zich niet aan de gemaakte afspraken houdt, acht de Consumentenautoriteit dan ook zeer ernstig.<sup>267</sup>

*Omvang van de colportage*

247. De colportage door Greenchoice vond plaats door het gehele land. Op het moment van het bedrijfsbezoek aan Planeta (30 juli 2010) waren er nog 8 of 9 colporteurs actief aan het werven.<sup>268</sup> In oktober 2009 waren dat 30 tot 35 colporteurs, vanuit verschillende vestigingen in Nederland.<sup>269</sup>
248. Het aantal consumenten dat in de periode 1 oktober 2009 tot 1 augustus 2010 is benaderd door Greenchoice en dat geconfronteerd is met en mogelijk benadeeld door de onregelmatigheden in de handelwijze van Greenchoice, is groot. De Consumentenautoriteit neemt dit bij de bepaling van de boetes in aanmerking.
249. Ten overvloede verwijst de Consumentenautoriteit nog naar de verklaring van colporteur Txxx: *Als je netto honderd klanten overhoudt keer 5 euro, dan heb je 500 euro. Een taak ligt op uiterst zeven. Er vallen er wel eens een of twee af. Zes. Dan kom je gemiddeld in de maand op 100 sales uit.*<sup>270</sup> Naar het oordeel van de Consumentenautoriteit is het aannemelijk dat voor 100 sales per maand een aanzienlijk groter aantal consumenten benaderd moest worden.

*Verwijtbaarheid van Greenchoice*

250. Greenchoice heeft betoogd dat zij niet één op één verantwoordelijk is voor het handelen en nalaten van Planeta. Greenchoice heeft Planeta en haar werknemers onder meer de instructie gegeven zich aan de wet te houden. Ook heeft Greenchoice op diverse momenten instructies gegeven aan Planeta en haar colporteurs.<sup>271</sup>
251. Greenchoice heeft met Planeta een overeenkomst betreffende de colportage.<sup>272</sup> Artikel 11 van deze overeenkomst betreft Kwaliteit en klachtenbehandeling. Het eerste lid, onder b, luidt: *de klant wordt zorgvuldig voorgelicht. De verkopers zijn getraind op mogelijke onduidelijkheden of verwarring rondom het producten doen hun best doen deze onduidelijkheden weg te nemen bij de klanten.*
252. Greenchoice wijst ook op de Verklaring van goed gedrag die colporteurs moesten ondertekenen en waarin was opgenomen dat colporteurs op de hoogte waren van de wettelijke bepalingen en zich daaraan zouden houden. Greenchoice heeft voorts nog een aantal maatregelen genomen, zoals het starten van een inbel- en nabeltraject en waarschuwingsbrieven aan colporteurs. Greenchoice stelt voorts een goed klachtenafhandelingssysteem te hebben gehad.<sup>273</sup>
253. De Consumentenautoriteit stelt voorop dat Greenchoice haar verantwoordelijkheid voor de colportagepraktijken niet kan ontwijken door deze neer te leggen bij Planeta. Greenchoice was opdrachtgever en als zodanig verantwoordelijk voor de colportage. Dit blijkt reeds uit het bepaalde in artikel 7, tweede lid, Colportagewet, waarin de verplichting voor de naleving van de Colportagewet wordt gelegd bij degene voor wiens rekening de colportage plaatsvindt. De Consumentenautoriteit verwijst ook naar de uitspraak van de rechtbank Rotterdam van 25 februari 2010<sup>274</sup> waarin wordt overwogen dat het inschakelen van – in

<sup>267</sup> Zie ook rechtbank Rotterdam, 14 april 2011, LJN: BQ1295, overwegingen 2.8.4.4 en 2.8.4.5.

<sup>268</sup> Stuk 515/24, pagina 3.

<sup>269</sup> Stuk 515/24, pagina 55 en 56.

<sup>270</sup> Stuk 515/11, pagina 30.

<sup>271</sup> Stuk 661/7, randnummer 40.

<sup>272</sup> Stuk 515/73, bijlage 62.

<sup>273</sup> Stuk 661/7, randnummer 41.

<sup>274</sup> LJN: BL6368, overweging 2.4.

casu - affiliates het bedrijf *niet ontslaat van haar eigen verantwoordelijkheid voor regelnaleving*. Indien en voor zover Greenchoice zichzelf op grotere of kleinere afstand van haar opdrachtnemers heeft geplaatst, heeft zij het risico genomen dat er onregelmatigheden zouden kunnen plaatsvinden en dat zij daarvoor als opdrachtgever kan worden aangesproken.<sup>275</sup>

254. Volledigheidshalve merkt de Consumentenautoriteit nog op dat de afstand tussen Greenchoice en haar colportagebureau naar zeggen van Greenchoice klein was. De samenwerking wordt door Greenchoice immers als volgt omschreven: *fungeert als betrof het een interne afdeling van het bedrijf* en Greenchoice onderhield een regelmatig contact met Planeta in de vorm van wekelijkse afstemming, sturing en werkafspraken.<sup>276</sup> Een dergelijke werkwijze bood Greenchoice alle mogelijkheden om in te grijpen waar dat nodig was.
255. Voorts stelt de Consumentenautoriteit dat Greenchoice niet heeft willen toelichten op welke wijze zij instructies zou hebben gegeven en dat, voor zover Greenchoice instructies zou hebben gegeven dan wel maatregelen zou hebben genomen om de colportage in goede banen te leiden, dit niet afdoet aan het feit dat er wel overtredingen zijn gepleegd. De Consumentenautoriteit meent overigens met recht te mogen twijfelen aan de maatregelen van Greenchoice. Zo is volstrekt in het ongewisse gebleven hoe de colporteurs werden opgeleid en op welke wijze zij kennis hadden moeten krijgen van de toepasselijke wettelijke bepalingen. Het enkele ondertekenen van de *Verklaring van goed gedrag* acht de Consumentenautoriteit onvoldoende om te kunnen stellen dat de opleiding van colporteurs goed georganiseerd was.
256. De Consumentenautoriteit is voorts gebleken dat de waarschuwingen aan de colporteurs deze nog verregaande ruimte gaven. De Consumentenautoriteit verwijst bijvoorbeeld naar een brief aan een colporteur<sup>277</sup> waarin is opgenomen:

*Deze waarschuwing ontvangt u omdat Planeta Promotions wederom heeft ondervonden dat uw kwaliteit van uw verhaal dermate slecht is dat er wederom nieuw personeel heeft gebeld met de melding dat ze stoppen omdat u de hele boel aan elkaar liegt aan de deur bij de klant wat hen tegenstaat en met die redder dan ook stoppen met werken. Dit is meerdere malen voor gekomen en u bent hier mondeling ook al vele malen op aangesproken. Uit uw kwaliteit en de daaruit voortvloeiende klachten blijkt ook dat u geen gehoor geeft aan de mondelinge waarschuwing. [...] Niet alleen Planeta Promotions maar ook Greenchoice neemt deze zaak zeer hoog op omdat het nu buiten proporties is. De colporteur wordt vervolgens verzocht te gaan werken aan deze klachten. De waarschuwing is overigens verzonden toen het onderzoek naar de colportage van de NMa en de Consumentenautoriteit al gaande was. Over dezelfde colporteur werden al eerder klachten ontvangen, zoals van een consument die stelde dat hem *onder valse voorwendsels een handtekening is "afgetroggeld"* na een mededeling van de colporteur dat *Electrabel Cogas* [heeft] *overgenomen*.<sup>278</sup> In een ander gesprek vertelde de colporteur dat de consument bij NUON zou blijven,<sup>279</sup> en werd gevraagd of de colporteur *een agressief dagje ofzo* [had].<sup>280</sup>*

257. De Consumentenautoriteit verwijst voorts naar de herhaalde meldingen van consumenten over een andere colporteur die consumenten onjuist voorlichtte en agressief bejegende.<sup>281</sup>

<sup>275</sup> Zie ook rechtbank Rotterdam, 4 mei 2011, LJN: BQ3528, overweging 2.4.5.9.

<sup>276</sup> Stuk 515/13, e-mail 5 februari 2010.

<sup>277</sup> Stuk 515/73, bijlage 68. Deze waarschuwingsbrief is weliswaar gedateerd voor 1 oktober 2009, maar geeft wel zicht op de aard van de waarschuwing bij colportage.

<sup>278</sup> Stuk 515/73, bijlage 39, e-mail van 17 december 2008.

<sup>279</sup> Stuk 515/73, bijlage 8, e-mail van 29 juni 2010.

<sup>280</sup> Stuk 515/73, bijlage 50, e-mail van 12 januari 2010.

<sup>281</sup> Stuk 515/73, bijlage 9, e-mail van 1 juli 2010, bijlage 10, e-mail van 30 juni 2010, bijlage 47, 1 juli 2010.

Ook deze colporteur krijgt wederom een kans om zijn leven te beteren: *Neenmt niet weg dat ik hem heel goed in de gaten hou!*

258. Greenchoice voert in haar zienswijze aan dat het inbellen en nabellen is gestart naar aanleiding van de uitzending van televisieprogramma KASSA van 9 januari 2010. Maar pas op 17 maart 2010 laat Greenchoice aan Planeta weten: *We gaan inbellen vanaf komende maandag, door ons inbelsysteem zullen bijna alle annuleringen, klachten etc gefilterd worden.*<sup>282</sup> Overigens is niet duidelijk geworden of dit inbellen voor of na het ondertekenen van een overeenkomst plaatsvond. Greenchoice heeft hier geen opheldering over willen geven.
259. Uit het bovenstaande is gebleken dat Greenchoice, ongeacht het door haar aangevoerde beleid van correcte werving, bij de colportage overtredingen beging. De inspanningen van Greenchoice, zoals zij die uiteen heeft gezet in haar zienswijze, om colporteurs te instrueren en te waarschuwen, hadden in ieder geval niet tot resultaat dat er geen overtredingen (meer) plaatsvonden. Greenchoice is daarbij niet zo ver gegaan dat zij contracten met (bepaalde) colporteurs die zich niet hielden aan de regelgeving, heeft doen ontbinden. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat, hoewel Greenchoice zich mogelijk op onderdelen heeft ingespannen om bepaalde overtredingen (verder) te voorkomen, dit op geen enkele wijze af kan doen aan haar verantwoordelijkheid voor de colportage en de geconstateerde overtredingen. De Consumentenautoriteit verwijst in dit verband naar bijvoorbeeld de uitspraak van de rechtbank Rotterdam van 5 december 2006.<sup>283</sup> Daarin ging het eveneens om een energieleverancier die met behulp van telemarketing door callcenters probeerde klanten te werven. De rechtbank heeft hierin, onder meer, overwogen dat het leveren van inspanningen om de wet na te leven niet kan leiden tot de conclusie dat er geen sprake zou zijn van overtredingen omdat die inspanningen niet hebben verhinderd dat de wet is overtreden.
260. Greenchoice kan zich niet aan haar verantwoordelijkheid onttrekken door te stellen dat colporteurs een *Verklaring van goed gedrag* moesten tekenen, dat Planeta en de colporteurs van haar de opdracht hadden gekregen de wettelijke bepalingen na te leven, of door te verwijzen naar haar eigen op correcte werving gerichte beleid.
261. Volledigheidshalve merkt de Consumentenautoriteit nog op dat er geen sprake is van een enkel incident. De inbreuken die zijn geconstateerd overstijgen het incidentele karakter. Er is sprake een vaste handelspraktijk (zoals een onjuiste instructie in scripts over het meedelen van de bedenktijd waarbinnen een consument een overeenkomst kan annuleren), dan wel van een opeenstapeling van onregelmatigheden en misleidende mededelingen die een structureel karakter hebben en wellicht niet door Greenchoice zijn geïnitieerd, maar die zij heeft geaccepteerd, althans waartegen zij niet met afdoende resultaat heeft opgetreden. Greenchoice heeft van de werkwijze van de colporteurs in ieder geval ook in zoverre voordeel gehad dat zij consumenten als klant heeft gekregen die door misleidende praktijken waren geworven.

#### *Duur van de overtredingen*

262. Ten aanzien van de duur van de overtredingen heeft de Consumentenautoriteit vastgesteld dat de overtredingen in ieder geval hebben plaatsgevonden in de periode 1 oktober 2009 tot 1 augustus 2010.

#### *Ernst van de overtredingen*

263. In het navolgende zal de Consumentenautoriteit nog nader ingaan op de ernst van enkele afzonderlijke overtredingen.

<sup>282</sup> Stuk 515/73, bijlage 51.

<sup>283</sup> LJN: BA 8924.

#### **9.4 Misleidende informatie**

264. De Consumentenautoriteit is van oordeel dat bij de colportage door Greenchoice sprake is geweest van het doen van onjuiste beweringen en het wekken van verkeerde verwachtingen bij de consument, waardoor de consument op het verkeerde been werd gezet en zijn economisch gedrag kon worden verstoord. De Consumentenautoriteit kwalificeert dergelijke overtredingen naar hun aard als zeer ernstig.
265. De Consumentenautoriteit doelt met bovenstaande op drie verschillende misleidende praktijken:
- 1) misleidende informatie over prijs en prijsvoordeel dan wel besparingen op de energienota;
  - 2) het weglaten van informatie over dan wel het niet duidelijk en ondubbelzinnig meedelen van de mogelijkheid de gesloten overeenkomst binnen 8 dagen te annuleren;
  - 3) misleidende mededelingen over de beperkte beschikbaarheid van het product.
266. In het bijzonder de verplichting tot het duidelijk en ondubbelzinnig meedelen van de mogelijkheid om de overeenkomst te annuleren, is van groot belang. Door het overrompelende karakter van colportage en het feit dat consumenten onverwacht in een positie worden gebracht waarin zij geacht worden binnen zeer korte tijd een wezenlijke beslissing te nemen, is de wettelijke mogelijkheid tot annuleren een belangrijke bescherming tegen ongewenste overeenkomsten. Een bedrijf dat via colportage klanten probeert te werven, kan en mag hieraan niet voorbij gaan.

#### **9.5 Handelen in strijd met een verplichting uit een gedragscode**

267. Greenchoice is aangesloten bij de Gedragscode Consument en Energieleverancier en verwacht ook van haar colporteurs dat zij zich aan deze Gedragscode houden. Greenchoice voldeed echter niet aan een van de verplichtingen uit de gedragscode. Immers, Greenchoice handelde in strijd met de verplichting om consumenten te informeren over de mogelijke financiële gevolgen van hun overstap, te weten het betalen van een opzegvergoeding of overstapboete aan hun 'oude' leverancier. Dit is niet alleen zeer onwenselijk tegenover consumenten. Het is evenzeer onwenselijk tegenover die branchegenoten van Greenchoice die wel werk maken van naleving van de Gedragscode Consument en Energieleverancier.
268. Het feit dat Greenchoice zich presenteert dan wel laat presenteren als aangesloten bij genoemde Gedragscode maar tegelijkertijd niet werkt volgens die code, is dan ook een zeer ernstige overtreding. Deze handelspraktijk van Greenchoice vormt een zeer ernstige bedreiging voor het vertrouwen van consumenten ten aanzien van gedragscodes in het algemeen en de Gedragscode Consument en Energieleverancier in het bijzonder.
269. De Consumentenautoriteit is voorts van oordeel dat de handelwijze van Greenchoice raakt aan de wortel van het bestel van zelfregulering. Het gaat niet aan dat een bedrijf zich presenteert dan wel laat presenteren als aangesloten bij een gedragscode, maar in de praktijk die gedragscode niet naleeft. Het bestel van zelfregulering wordt hierdoor ondermijnd en het maatschappelijk vertrouwen in dit bestel, in het bijzonder bij consumenten, consumentenorganisaties, brancheorganisaties en toezichhouders, wordt hierdoor beschaamd. De Consumentenautoriteit kwalificeert deze overtreding naar zijn aard ook om deze reden als zeer ernstig.
270. De Consumentenautoriteit acht het bovendien zeer laakbaar dat Greenchoice de verplichting uit de Gedragscode niet heeft nageleefd terwijl haar directeur in het bestuur van EnergieNed zitting had.<sup>284</sup>

<sup>284</sup> Stukken 515/40, 52 en 53.

### **9.6 Boetes**

271. Met inachtneming van het vorenstaande acht de Consumentenautoriteit de volgende boetes passend en geboden:
1. **EUR 150.000,--** voor de overtreding van artikel 8.8 Whc, juncto artikel 6:193c, eerste lid, onder d, BW: onjuiste dan wel misleidende informatie verstrekken over het bestaan van een specifiek prijsvoordeel, te weten een (gegarandeerde) korting, teruggave of besparing op de energierekening;
  2. **EUR 125.000,--** voor de overtreding van artikel 8.8 Whc, juncto artikel 6:193c, tweede lid, onder b, BW: het niet naleven van een verplichting uit de Gedragscode Consument en Energieleverancier, te weten de verplichting aan consumenten mede te delen dat een overstap naar een andere energieleverancier voor hen financiële consequenties zou kunnen hebben, namelijk de betaling van een overstapboete of opzegvergoeding ;
  3. **EUR 150.000,--** voor de overtreding van artikel 8.8 Whc, juncto artikel 6:193d, tweede en derde lid, BW juncto artikel 6:193 e, aanhef en onder e BW: het niet of niet op duidelijke, begrijpelijke of dubbelzinnige wijze meedelen van het bestaan van het recht op herroeping of annulering
  4. **EUR 100.000,--** voor de overtreding van artikel 8.8 Whc, juncto artikel 6:193g, aanhef en onder g, BW: het bedrieglijk beweren dat een product slechts onder speciale voorwaarden (met korting) gedurende een zeer beperkte tijd (op het moment van de colportage) beschikbaar was om de consument onmiddellijk te doen beslissen en hem geen kans of onvoldoende tijd te geven een geïnformeerd besluit te nemen.
272. De Consumentenautoriteit ziet tegen de achtergrond van het besluit van de NMa van 8 maart 2011 af van handhavend optreden inzake de overtreding artikel 2.7, eerste lid, juncto onderdeel b van de bijlage bij de Whc, juncto artikel 7, tweede lid, Colportagewet juncto artikel 7, eerste lid, Colportagewet: het niet voldoen aan de verplichting colporteurs het oogmerk van het colportagegesprek duidelijk te laten meedelen.

### **9.7 Boeteverhogende of boeteverlagende omstandigheden**

273. De Consumentenautoriteit is niet gebleken van boeteverhogende of boeteverlagende omstandigheden.

### **9.8 Boetevaststelling**

274. De Consumentenautoriteit legt derhalve boetes op van in totaal EUR 525.000,-

## 10 Besluit

De Consumentenautoriteit:

- a. stelt vast dat een overtreding is begaan van:
  - 1) artikel 2.7, eerste lid, juncto onderdeel b van de bijlage bij de Whc, juncto artikel 7, tweede lid, Colportagewet juncto artikel 7, eerste lid, Colportagewet: het niet voldoen aan de verplichting colporteurs het oogmerk van het colportagegesprek duidelijk te laten meedelen;
  - 2) artikel 8.8 Whc, juncto artikel 6:193c, eerste lid, onder d, BW: onjuiste dan wel misleidende informatie verstrekken over het bestaan van een specifiek prijsvoordeel, te weten een (gegarandeerde) korting, teruggave of besparing op de energierekening;
  - 3) artikel 8.8 Whc, juncto artikel 6:193c, tweede lid, onder b, BW: het niet naleven van een verplichting uit de Gedragscode Consument en Energieleverancier, te weten de verplichting aan consumenten mede te delen dat een overstap naar een andere energieleverancier voor hen financiële consequenties zou kunnen hebben, namelijk de betaling van een overstapboete of opzegvergoeding;
  - 4) artikel 8.8 Whc, juncto artikel 6:193d, tweede en derde lid, BW: het niet of niet op duidelijke, begrijpelijke of dubbelzinnige wijze meedelen van het bestaan van het recht op herroeping of annulering als bedoeld in artikel 6:193 e, aanhef en onder e, BW;
  - 5) artikel 8.8 Whc, juncto artikel 6:193g, aanhef en onder g, BW: het bedrieglijk beweren dat een product slechts onder speciale voorwaarden (met korting) gedurende een zeer beperkte tijd (op het moment van de colportage) beschikbaar was om de consument onmiddellijk te doen beslissen en hem geen kans of onvoldoende tijd te geven een geïnformeerd besluit te nemen;
- b. rekent de onder a) genoemde overtredingen toe aan de Groene Energie Administratie B.V. (Greenchoice) statutair gevestigd te Rotterdam;
- c. legt geen boete op voor de overtreding genoemd onder 1;
- d. legt boetes op van totaal EUR 525.000,- voor de overtredingen, genoemd onder 2 tot en met 5.

w.g. 's-Gravenhage, 27 mei 2011

mw. mr. B.M.C. van Buchem  
de Consumentenautoriteit

*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 Consumentenautoriteit, Juridische Dienst, Postbus 16759, 2500 BT, Den Haag.*

*De boetes dienen binnen 6 weken nadat het besluit op de in artikel 3:41 van de Algemene wet bestuursrecht voorgeschreven wijze bekend is gemaakt, te zijn betaald door storting op bankrekeningnummer **569.993.962** ten name van de Consumentenautoriteit, Postbus 16759, 2500 BT Den Haag onder vermelding van het kenmerk van dit besluit. Na het verstrijken van deze termijn wordt de geldboete vermeerderd met de wettelijke rente.*