

## Besluit van de Autoriteit Consument en Markt als bedoeld in artikel 12h van de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt

Ons kenmerk: ACM/DC/2015/406398

Zaaknummer: 15.0984.29

Datum: 30 november 2015

### 1. Aanleiding

1. Op 13 november 2015 heeft Essent Retail Energie B.V.<sup>1</sup> (hierna: Essent) aan de Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) een verzoek (hierna: de aanvraag) gedaan als bedoeld in artikel 12h van de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt (hierna: Instellingswet).
2. Essent is een leverancier van elektriciteit en gas aan consumenten en zakelijke afnemers in Nederland. Sinds medio 2012 kunnen consumenten binnen een speciaal daarvoor door Essent ingerichte ruimte binnen de Media Markt en sinds 2015 bij Gamma, bij een verkoopmedewerker van Essent een leveringsovereenkomst voor gas en elektriciteit met Essent aangaan. Essent is voornemens deze wijze van verkoop uit te breiden naar andere winkels.
3. ACM heeft onderzoek verricht naar voornoemde wijze van verkoop door Essent. Naar aanleiding van dit onderzoek heeft er op verzoek van ACM op 5 november 2015 een overleg plaatsgevonden tussen ACM en Essent ten kantore van de ACM.
4. Essent vraagt ACM in de aanvraag om een toezegging bindend te verklaren in zaak 15.0984.29. Deze toezegging houdt in dat Essent bij verkoop buiten verkooppriimte een bedenktijd van veertien dagen hanteert. De consument kan een overeenkomst die is gesloten met Essent, buiten de verkooppriimte van Essent, zonder opgave van redenen ontbinden binnen de genoemde bedenktijd. Er is onder meer sprake van verkoop buiten verkooppriimte als de consument een overeenkomst sluit bij een verkoopbalie van Essent in de winkel van een andere handelaar, onmiddellijk nadat de consument persoonlijk en individueel is aangesproken over het aanbod van Essent in deze winkel. Essent gaat door deze toezegging artikel 6:230o lid 1 sub a Burgerlijk Wetboek (hierna: BW) naleven. Ook heeft Essent toegezegd artikel 6:230m lid 1 onder h BW na te leven. Dit betekent dat zij de consument bij het doen van een aanbod ook actief informeert over het recht op een bedenktijd en de voorwaarden en de uitoefening van de bedenktijd.

---

<sup>1</sup> Essent Retail Energie B.V. Hoofdkantoor 's-Hertogenbosch, Willemsplein 4, 5211 AK Den Bosch, Kvk-nummer: 13 04 16 11

## 2. Inhoud van de aanvraag

5. De feitelijke bevindingen van ACM en de mogelijke onduidelijkheid voor de consument over het al dan niet van toepassing zijn van de bedenktijd in een aantal gevallen is de basis voor onderhavig verzoek van Essent aan ACM tot het nemen van een verbindend verklaring ex artikel 12h Instellingwet ACM van de volgende toezeggingen:
6. *“Essent zal uiterlijk per 1 december 2015 voor alle producten die zij aanbiedt via het Mediamarkt en Gamma verkoop kanaal en tevens voor toekomstige gelijksoortige verkoopkanalen een uniform proces implementeren waarbij de consument in alle gevallen de wettelijke bedenktijd van 14 dagen wordt geboden, zowel mondeling tijdens het verkoopgesprek als schriftelijk middels de overeenkomst. Essent zal ACM inzage geven in stukken waar uit dit blijkt en in ieder geval in de instructies op dit punt aan verkoopmedewerkers. Ook zal Essent de leveringsvoorwaarden van de producten verstrekken waarin de bedenktijd van toepassing is.*

*Essent gaat akkoord met publicatie van dit besluit.”*

## 3. Wettelijk kader

7. Op grond van artikel 12h van de Instellingswet kan ACM op aanvraag van een marktorganisatie besluiten tot het bindend verklaren van een door die marktorganisatie gedane toezegging. Met het bindend verklaren van een toezegging vervalt de bevoegdheid van ACM tot het opleggen van een bestuurlijke boete of een last onder dwangsom aan die marktorganisatie voor hetgeen onderwerp is van de toezegging. De aanvraag moet worden ingediend voordat ACM een besluit omtrent het opleggen van een bestuurlijke boete of een last onder dwangsom heeft genomen.
8. Nadat ACM een besluit tot bindend verklaring heeft genomen, dient de marktorganisatie zich overeenkomstig het besluit te gedragen (artikel 12h, vijfde lid Instellingswet). Het besluit wordt voor een bepaalde periode gegeven en kan door ACM worden verlengd (artikel 12h, zesde lid Instellingswet). Als een marktorganisatie zich niet overeenkomstig het besluit gedraagt riskeert de marktorganisatie een bestuurlijke boete (artikel 12m, tweede lid Instellingswet) of kan ACM het besluit intrekken of wijzigen (artikel 12h, zevende lid onder c Instellingswet).
9. Volgens artikel 12h tweede lid van de Instellingswet kan ACM besluiten tot het bindend verklaren van een gedane toezegging indien ACM dat doelmatiger acht dan het opleggen van een boete of een last onder dwangsom.

10. De aanvraag dient:
  - het voor ACM aannemelijk te maken dat Essent haar toezegging op controleerbare wijze zal naleven.
  - ACM ervan te verzekeren dat Essent door haar toezegging in overeenstemming handelt met het wettelijke voorschrift of het verbod waarover de toezegging wordt gedaan.
11. Daarnaast kijkt ACM, om te beoordelen of een toezeggingsbesluit doelmatiger is dan het opleggen van een boete of een last onder dwangsom, ook naar de fase waarin een onderzoek naar een vermoedelijke overtreding zich bevindt en naar de aard van de overtreding.

#### 4. Het oordeel van ACM

12. Essent heeft in de onderzoeksfase aangegeven een toezegging bindend te willen laten verklaren door ACM.
13. Essent past per 1 december aanstaande haar handelspraktijk aan bij verkoop buiten verkooppriimte. Essent neemt hiermee op korte termijn de bezwaren weg die ACM heeft tegen haar verkoopmethode tot nu toe.
14. Essent heeft de leveringsvoorwaarden die zij gebruikt bij de verkoop van haar producten buiten verkooppriimte aangepast. Hieruit blijkt dat de consument veertien dagen bedenktijd heeft. ACM heeft deze leveringsvoorwaarden gezien.
15. Essent heeft daarnaast toegezegd dat zij de consument in het verkoopgesprek duidelijk en tijdig informeert over het recht van bedenktijd. Essent heeft haar verkoopmedewerkers op dit punt instructies gegeven. ACM heeft die instructies gezien.
16. De bepalingen over de bedenktijd die sinds juni 2014 gelden, zijn er vooral op gericht om te voorkomen dat consumenten worden overrompeld door een aanbod buiten verkooppriimte. De bedenktijd geeft de consument de tijd om over het aanbod na te denken en de overeenkomst te ontbinden. Door de toezegging van Essent wordt mogelijke consumentenschade door het niet bieden van die bedenktijd op korte termijn voorkomen.
17. Gelet op het voorgaande is ACM van oordeel dat het bindend verklaren van de aanvraag in de onderhavige zaak doelmatig is.

## 5. Besluit

18. Gelet op artikel 12h, tweede lid Instellingswet, deelt ACM mede dat zij de hierboven in hoofdstuk 2 aangehaalde toezegging bindend verklaart voor Essent.
19. Daarmee vervalt voor ACM de bevoegdheid om het tegen Essent ingestelde onderzoek naar de naleving van de regels met betrekking tot het aanbieden en vermelden van de bedenktijd verder voort te zetten, een en ander onverlet de ambtelijke bevoegdheden tot toezicht op de naleving van de toezegging.
20. Dit besluit geldt voor een periode van twee jaar gerekend vanaf de bekendmaking ervan.

Autoriteit Consument en Markt  
namens deze,

w.g. mr. B.C.M. van Buchem  
Directeur Consumenten

*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 ACM, Directie Juridische Zaken, Postbus 16326, 2500 BH Den Haag. In dit bezwaarschrift kan een belanghebbende op basis van artikel 7:1a, eerste lid, van de Algemene wetbestuursrecht, ACM verzoeken in te stemmen met rechtstreeks beroep bij de administratieve rechter.*