



Den Haag, 26 augustus 2026

Uw kenmerk :
Ons kenmerk : ACM/UIT/1118071
Contactpersoon : bijeenkomst.telemarketing@acm.nl
Onderwerp : ACM/25/193815 Risico's bij het gebruik van telefonische vergelijkers

Geachte heer/mevrouw,

Als Autoriteit Consument & Markt (hierna: ACM) houden wij intensief toezicht op de naleving van de consumentenregels bij telemarketing.

Zoals eerder gecommuniceerd, zien wij dat verbeteringen zijn doorgevoerd op het gebied van het verkrijgen van toestemming om natuurlijke personen telefonisch te benaderen. Tegelijkertijd constateren wij dat nog steeds gebruik wordt gemaakt van partijen die zich voordoen als 'vergelijkers'. Wij zijn van oordeel dat deze werkwijze in de praktijk in bijna alle gevallen leidt tot misleidende handelspraktijken. In deze brief lichten wij dit oordeel toe en geven wij aan wat wij van u verwachten.

Wij verwachten dat u uw huidige werkwijze kritisch beoordeelt en deze waar nodig aanpast of staakt. Over twee weken ontvangt u van de ACM een informatievordering, waarin wij u vragen welke stappen en maatregelen u naar aanleiding van deze brief heeft genomen.

Wat verwacht de ACM van u?

Wij verwachten dat u:

- nagaat of u gebruikmaakt van telefonische vergelijkers of vergelijkbare werkwijzen;
- beoordeelt of consumenten daadwerkelijk een onafhankelijke en transparante vergelijking krijgen;
- waar nodig maatregelen treft om misleidende handelspraktijken te voorkomen; en
- in de informatievordering toelicht welke maatregelen u heeft getroffen, welke maatregelen u treft en binnen welke termijn u deze implementeert.

Hoe u uw processen inricht, is aan u. Vooropstaat dat consumenten niet worden misleid en dat uw werkwijze voldoet aan de wettelijke regels.

Risico's bij het gebruik van telefonische vergelijkers

De ACM constateert dat in de energiesector veelvuldig gebruik wordt gemaakt van telefonische vergelijkers. Deze telefonische vergelijkers presenteren zich daarbij niet altijd expliciet als vergelijker, maar wekken soms de indruk dat zij als coach of adviseur op zoek gaan naar een passend aanbod dat aansluit bij de persoonlijke situatie van de consument. Vervolgens maken zij telefonisch een vergelijking tussen meerdere leveranciers en kunnen zij de consument verschillende contracten aanbieden.

In beginsel heeft de ACM geen bezwaar tegen deze werkwijze, mits deze eerlijk en onafhankelijk wordt uitgevoerd. Het kan voor consumenten juist waardevol zijn wanneer zij onder begeleiding een objectieve vergelijking kunnen maken tussen een groot aantal leveranciers en vervolgens een passend aanbod ontvangen.

In de praktijk ziet de ACM echter grote risico's op misleidende handelspraktijken doordat de indruk wordt gewekt dat de vergelijking objectief en onafhankelijk is, terwijl de uitkomst in werkelijkheid wordt beïnvloed door commerciële prikkels. Een consument mag verwachten dat een vergelijker verschillende aanbiedingen objectief met elkaar vergelijkt, afgestemd op zijn of haar behoeften. Ook mag een consument verwachten dat duidelijk is welke leveranciers daadwerkelijk in de vergelijking zijn betrokken. Het volstaat daarbij niet om te vermelden dat leveranciers "waaronder" bepaalde partijen worden vergeleken; de consument moet ondubbelzinnig kunnen vaststellen welke leveranciers daadwerkelijk onderdeel uitmaken van de vergelijking.

Daarnaast moet de uitkomst van de vergelijking daadwerkelijk onafhankelijk tot stand komen. Wanneer de vergoeding die een vergelijker van een leverancier ontvangt invloed heeft op de uitkomst, is geen sprake van een onafhankelijke vergelijking.

Uw verantwoordelijkheid

Uit onderzoek van de ACM blijkt dat dit risico zich daadwerkelijk voordoet. De ACM heeft vastgesteld dat medewerkers van vergelijken worden aangestuurd om een specifieke leverancier te adviseren, bijvoorbeeld omdat de vergelijker voor het afsluiten van een overeenkomst met die leverancier een hogere vergoeding ontvangt.

Als opdrachtgever bent u verantwoordelijk voor de wijze waarop consumenten namens of ten behoeve van uw onderneming worden benaderd. Daarom verwachten wij dat u voldoende controle uitoefent op de wijze waarop consumenten worden benaderd.

De ACM heeft tot op heden echter geen effectieve beheersmaatregelen gezien waarmee de hiervoor beschreven handelspraktijken volledig worden voorkomen. Ook regelmatig toezicht op de werkvloer biedt daarvoor geen afdoende waarborg: daarmee kan niet worden uitgesloten dat medewerkers zich anders gedragen op momenten waarop geen toezicht plaatsvindt. Om die reden adviseert de ACM u om geen gebruik meer te maken van deze werkwijze, dan wel uitsluitend samen te werken met partijen die deze werkwijze niet toepassen.

Indien u toch van deze werkwijze gebruikmaakt en blijkt dat sprake is van de hiervoor beschreven misleidende handelspraktijken, kan de ACM u daarvoor verantwoordelijk houden.

Wat betekent dit voor u?

Hoewel deze brief specifiek is gericht aan ondernemingen in de energiesector, kunnen de beschreven uitgangspunten ook van toepassing zijn op vergelijkbare werkwijzen in andere sectoren.

Over twee weken ontvangt u een informatievordering waarin u wordt gevraagd welke stappen u naar aanleiding van deze brief heeft gezet, welke maatregelen u heeft getroffen, welke aanvullende maatregelen u treft en binnen welke termijn u deze implementeert. U krijgt voor de beantwoording van de informatievordering vier weken de tijd, zodat u voldoende gelegenheid heeft om de benodigde aanpassingen door te voeren en uw beantwoording te onderbouwen.

Aan de hand van de verstrekte informatie beoordeelt de ACM of de getroffen maatregelen voldoende zijn om misleidende handelspraktijken te voorkomen. Naast het risico dat de ACM handhavend tegen u optreedt, kunnen consumenten overeenkomsten die zij door misleiding met u hebben gesloten, vernietigen.

Heeft u vragen?

Heeft u naar aanleiding van deze brief vragen, dan kunt u deze per e-mail voorleggen aan het behandelteam via bijeenkomst.telemarketing@acm.nl. Wij zullen uw vragen, waar mogelijk, beantwoorden.

Hoogachtend,

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze,

Mr. Ö. Sehirli-Kaya
Teammanager Directie Consumenten