



Besluit

Afwijzingsbesluit

Ons kenmerk : ACM/UIT/609022
Zaaknummer : ACM/23/185984
Datum : 5 december 2023

1. Inleiding

1. Op 7 september 2023 heeft [VERTROUWELIJK] (hierna: Verzoeker) een handhavingsverzoek bij de Autoriteit Consumenten & Markt (hierna: ACM) ingediend. Het betreft een verzoek om handhavend optreden tegen Stichting Wooncompagnie (hierna: Wooncompagnie), gevestigd aan de Geldelozeweg 41 te Hoorn, wegens het verrichten misleidende informatie op grond van oneerlijke handelspraktijken, geregeld in artikel 6:193a e.v. van het Burgerlijk Wetboek (hierna: BW).
2. Verzoeker verzoekt om handhaving omdat Wooncompagnie huurders verkeerde informatie heeft verschaft over het niet meer kunnen koken op aardgas in hun woning.
3. In dit besluit gaat de ACM in op deze mogelijke overtreding en doet hierover een beoordeling.

2. Verloop van de procedure

4. Op 5 augustus 2023 heeft Verzoeker een klacht ingediend bij de klachtencoördinator van de ACM over de afhandeling van de melding van de Verzoeker over Wooncompagnie door de ACM ConsuWijzer.
5. Naar aanleiding van de klacht van Verzoeker heeft de ACM ConsuWijzer getracht Verzoeker op 14 augustus 2023 en 15 augustus 2023 telefonisch te bereiken om de klacht met Verzoeker te bespreken. De ACM ConsuWijzer heeft ook de voicemail van Verzoeker op 14 augustus 2023 ingesproken.
6. Op 15 augustus 2023 heeft Verzoeker via het klachtenformulier de klachtencoördinator van de ACM laten weten geen voorstander van telefoongesprekken te zijn. Verzoeker geeft aan dan geen bewijs te hebben van wat er telefonisch mogelijk wordt besproken. Verzoeker stelt tevens dat zijn klacht duidelijk genoeg is.
7. Naar aanleiding van de klacht van Verzoeker is tussen 16 augustus 2023 en 4 september 2023 verschillende keren per e-mail contact geweest tussen Verzoeker en de klachtencoördinator van de ACM.
8. Op 7 september 2023 heeft Verzoeker een handhavingsverzoek ingediend.

3. Inhoud van het verzoek

9. In dit handhavingsverzoek verzoekt Verzoeker aan de ACM handhavend op te treden tegen Wooncompagnie. Dit wegens overtreding van artikel 6:193a e.v. BW.
10. Verzoeker stelt dat er mogelijk ook sprake is van strafrechtelijk verwijtbaar gedrag van Wooncompagnie op grond van de Wetboek van Strafrecht (hierna: Sr), namelijk artikel 225 Sr en artikel 326 Sr.
11. Wooncompagnie stelt twee redenen waarom zij kookgas uit de woningen heeft gehaald.
12. De eerste reden is dat het compleet gasloos maken van een woning op een later moment eenvoudiger is, wanneer de keuken niet meer hoeft te worden aangepast omdat dit voor minder overlast zorgt voor de huurder.
13. Een tweede reden is dat koken op elektra veiliger is dan koken op gas. Koken op elektra levert een kleinere kans op brand dan koken op gas.
14. Verzoeker stelt dat er sprake is van bedrog en/of misleiding van valse voorwendselen door Wooncompagnie, omdat Wooncompagnie adverteert dat de keuken zonder meer gasloos wordt gemaakt. Verzoeker geeft in zijn klacht aan dat de woningen niet gasloos blijken te zijn, zoals Wooncompagnie adverteert. Verzoeker geeft vier redenen aan waarom er sprake is van bedrog en/of misleiding door Wooncompagnie.
15. Als eerste stelt Verzoeker dat de kookgasleiding wordt afgedopt wat betekent dat de gasdruk aanwezig blijft. Door de dop eraf te halen en een kraan te plaatsen met een gasslang kan de aansluiting worden hersteld.
16. Verzoeker stelt als tweede dat Wooncompagnie aangeeft dat bij mutatie standaard de gasafvoer naar de keuken wordt afgesloten. Verzoeker geeft aan dat bij mutatie de gastoevoer tot stand blijft en de gastoevoer naar de keuken dus mogelijk blijft.
17. Verzoeker stelt als derde dat in de MPa wordt aangegeven dat bij mutatie nieuwe huurders gedwongen worden tot elektrisch koken. Dit klopt niet omdat de mogelijkheid om op gas te koken nooit is weggeweest.
18. Als laatste stelt Verzoeker dat Wooncompagnie adverteert met dat '*Koken op gas in de woning niet mogelijk is*', terwijl zij in hun communicatie met Verzoeker aangeeft dat koken op gas wel mogelijk is door middel van zelf aangebrachte voorzieningen (ZAV's).

4. Beoordeling van het verzoek

4.1 Toepasselijkheid wetgeving

19. De wettelijke grondslag voor oneerlijke handelspraktijken is geregeld in artikel 6:193a e.v. BW.
20. Valsheid in geschrifte (artikel 225 Sr) en oplichting (artikel 326 Sr) zijn bepalingen uit het Wetboek van Strafrecht en dit valt niet onder het toezicht van de ACM.

4.2 Prioritering

21. De ACM krijgt en verzamelt via diverse bronnen (waaronder ACM ConsuWijzer) signalen over misstanden en overtredingen van wet- en regelgeving door bedrijven.

22. Op basis van deze signalen kan de ACM besluiten om ambtshalve onderzoeken te starten. De capaciteit van de ACM om onderzoeken te starten is beperkt. De ACM zal dan ook telkens moeten bepalen of voor bepaalde onderwerpen/signalen onderzoekscapaciteit kan worden ingezet.
23. Deze prioriteringscriteria zijn terug te vinden in de regeling "prioritering van handhavingsonderzoeken door de Autoriteit Consument en Markt".
24. Het betreft drie criteria:
 - hoe schadelijk is het gedrag waarop het verzoek of het signaal ziet voor de consumentenwelvaart;
 - hoe groot is het maatschappelijk belang bij het optreden van de ACM;
 - in hoeverre is de ACM in staat doeltreffend en doelmatig op te treden.
25. Het prioriteringsbeleid van de ACM is geen optelsom. De ACM kan reeds op basis van een lage(re) score bij één criterium concluderen dat een volledig handhavingsverzoek (op dit moment) niet aangewezen is. Om dit te kunnen beoordelen voert de ACM een initieel inventariserend onderzoek uit.
26. De ACM stelt voorop dat na een eerste, globaal onderzoek (initieel inventariserend onderzoek) niet direct kan worden vastgesteld of sprake is van een mogelijke overtreding op grond van oneerlijke handelspraktijken.
27. Om te kunnen beoordelen of mogelijk sprake is van een overtreding op grond van oneerlijke handelspraktijken, is onder andere een juridisch en technisch onderzoek vereist. Een dergelijk onderzoek zou inzet van mensen en middelen vergen en ten koste gaan van de onderzoekscapaciteit die de ACM op dit moment inzet in andere zaken.
28. De ACM acht daarom niet doelmatig en doeltreffend te kunnen optreden omdat met de beperkte capaciteit en instrumenten de ACM niet op korte termijn een gewenste situatie kan bereiken. Voor het vaststellen van een overtreding is nader onderzoek nodig
29. De ACM overweegt daarbij voorts dat het om een (mogelijke) individuele overtreding gaat, waar de ACM verder geen signalen over heeft ontvangen en de schade voor consumenten gering is, is er geen maatschappelijk belang bij optreden van de ACM.
30. Ten overvloede raakt de (mogelijke) overtreding niet aan collectieve consumentenbelangen. Hierdoor is optreden door de ACM niet gewenst.
31. Met betrekking tot dit verzoek concludeert de ACM dat het verzoek wordt afgewezen op basis van prioritering.

5. Besluit

32. De ACM wijst het door Verzoeker ingediende verzoek om handhaving af.

Hoogachtend,

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze,

w.g.

ir. E.J. Hummelen
Teammanager Directie Consumenten

Als u belanghebbende bent, kunt u bezwaar maken tegen dit besluit. Stuur uw gemotiveerde bezwaarschrift naar de Autoriteit Consument en Markt, Directie Juridische Zaken, postbus 16326, 2500 BH Den Haag. Dit moet u doen binnen zes weken na de dag waarop dit besluit bekend is gemaakt. In uw bezwaarschrift kunt u de Autoriteit Consument en Markt verzoeken in te stemmen met rechtstreeks beroep bij de bestuursrechter.