



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

**Ons kenmerk:** ACM/UIT/642400  
**Zaaknummer:** ACM/24/187972  
**Datum:** 30 januari 2025

## **1 Inleiding**

1. Op 13 januari 2025 heeft de Autoriteit Consument en Markt (hierna: de ACM) een aanvraag ontvangen, als bedoeld in artikel 12h van de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt (hierna: Instellingswet), van Persoonsalarmering B.V. (hierna PA) en Nederlandse Senioren Alarmering B.V. (hierna: NSA).
2. De ACM beoordeelt in dit besluit de aanvraag van PA en NSA. In hoofdstuk 2 gaat de ACM in op de aanleiding en het verloop van de procedure. In hoofdstuk 3 staan de toezeggingen die PA en NSA hebben gedaan. Hoofdstuk 4 bevat het wettelijk kader. In hoofdstuk 5 beoordeelt de ACM de toezeggingen. Ten slotte verklaart de ACM de toezeggingen in hoofdstuk 6 bindend voor een periode van twee jaar na bekendmaking van dit besluit.

## **2 Aanleiding en verloop van de procedure**

### **2.1 Aanleiding van het onderzoek**

3. In maart 2024 is de ACM naar aanleiding van meldingen een onderzoek gestart naar de handelspraktijken van PA en NSA. De Zaakgroep B.V. is enig aandeelhouder van PA en NSA. PA en NSA verkopen alarmsystemen en bijbehorende abonnementen aan senioren. NSA verkoopt alarmsystemen via telemarketing en online kanalen, terwijl PA zich richt op huis-aan-huisverkoop (colportage). Het alarmsysteem bestaat uit een alarm device (bijvoorbeeld een alarmknop of alarmdruppel) gekoppeld aan een bijbehorend abonnement voor 1 of 2 jaar. In noodgevallen kan een gebruiker door de knop in te drukken contact leggen met naasten of een meldkamer. Dergelijke alarmsystemen worden voornamelijk gebruikt door een oude en kwetsbare doelgroep.
4. Consumenten gaven in meldingen onder andere aan dat zij op agressieve wijze werden benaderd via colportage en dat tijdens het verkoopgesprek belangrijke informatie over de kenmerken en prijs van de dienst niet of niet duidelijk werd verstrekt.

## 2.2 Verloop van het onderzoek

5. Op 14 mei 2024 is de ACM op een aangekondigd bedrijfsbezoek geweest bij PA en NSA. Het doel van het bedrijfsbezoek was het verzamelen van informatie over de bedrijfsvoering en de handelspraktijk van deze ondernemingen. Tijdens het bedrijfsbezoek is informatie gevorderd. Ook gaven de ondernemingen tijdens het bedrijfsbezoek aan verbeteringen in de bedrijfsvoering en handelspraktijken te willen doorvoeren.
6. Gedurende het onderzoek heeft de ACM aanvullende informatie gevorderd. Er is na afloop van het bedrijfsbezoek meermaals contact geweest. De ACM heeft op basis van alle gevorderde informatie tussentijds haar voorlopige bevindingen gedeeld met PA en NSA .
7. Nadat de ACM haar voorlopige bevindingen heeft gedeeld, gaven PA en NSA nogmaals aan verbeteringen te willen doorvoeren. In de periode vanaf het bedrijfsbezoek tot aan het indienen van de toezeggingsaanvraag zijn, zoals opgenomen in de toezeggingsaanvraag, de volgende wijzigingen doorgevoerd:

*“(4) PA en NSA hebben naar aanleiding van het onderzoek van de ACM reeds de volgende wijzigingen doorgevoerd en de informatie daarover gedeeld met de ACM:*

*- Het presentatiemateriaal<sup>1</sup> dat aan de consument wordt getoond om de consument te informeren over de dienst is aangepast. In de presentatie zijn onder andere de ‘van/voor’-prijzen aangepast. De duur van de overeenkomst wordt duidelijk vermeld.*

*- De consument wordt er in het na-belgesprek op gewezen dat de overeenkomst na stilzwijgende verlenging maandelijks opzegbaar is.*

*- Voor nieuwe klanten wordt vastgelegd dat het curatele register (CCBR) is geraadpleegd.*

*- Adviseurs worden niet meer ingezet om overeenkomsten te verlengen.*

*- In de praktijk wordt de overeenkomst al beëindigd na afloop van de eerstvolgende betalingstermijn als de klant wordt opgenomen in een zorginstelling of als er bewijs van een huisarts wordt overlegd dat er sprake is van dementie of Alzheimer bij de klant.*

*- De scripts voor de na-belgesprekken zijn in lijn gebracht met de relevante wet- en regelgeving.”*

8. Op 13 januari 2025 hebben PA en NSA een formele aanvraag tot het bindend verklaren van een toezegging ingediend bij de ACM.<sup>2</sup>

## 2.3 Bevindingen uit het onderzoek

9. Uit het onderzoek van de ACM is naar voren gekomen dat de algemene voorwaarden die PA en NSA verstrekken voor senioren onleesbaar en onvolledig zijn. Hierdoor ontbrak belangrijke informatie die consumenten nodig hebben om een weloverwogen keuze te maken ten aanzien van een overeenkomst.
10. PA en NSA informeerden consumenten onvoldoende over belangrijke aspecten van de overeenkomst, zoals de bedenktijd, de kosten en de mogelijkheden om het abonnement op te

<sup>1</sup> Dit betreft een PowerPoint presentatie en de overeenkomst van PA. De voorkant van de overeenkomst van PA is integraal onderdeel van het presentatiemateriaal. Alle informatie op de voorkant van de overeenkomst wordt punt voor punt met de consument besproken.

<sup>2</sup> ACM/IN/947436

zeggen. Hierdoor wisten consumenten niet goed waar zij aan toe waren bij de aanschaf van een device en het aangaan van een abonnement. Zo bracht PA afmeldkosten van €49,95 in rekening zonder dat de consument hier vooraf over was geïnformeerd. Daarnaast werden annuleringskosten van € 49,95 in rekening gebracht als de consument gebruik maakte van zijn herroepingsrecht. Dit maakte het voor consumenten onnodig moeilijk en kostbaar om onder een overeenkomst uit te komen.

11. Verder ontving de ACM meldingen dat bij de verkoop aan de deur door PA werd ingespeeld op angstgevoelens en consumenten onder druk werden gezet om ter plekke een beslissing te nemen over een seniorenalarm met abonnement. Dit zorgde ervoor dat consumenten zich gedwongen voelden akkoord te gaan met een overeenkomst. Uit meldingen kwam daarnaast naar voren dat PA en NSA overeenkomsten stilzwijgend verlengden met een periode van één of twee jaar, zonder dat deze consumenten hiervoor expliciet toestemming hadden gegeven.
12. In het informatiemateriaal waarmee potentiële klanten werden geworven stonden kortingen die niet bleken te kloppen omdat de prijs die als kortingsprijs werd getoond de vaste prijs is voor het product.
13. Tot slot ontbrak bij het aanbieden van contracten vaak duidelijke informatie over de opzegmogelijkheden, zoals bijvoorbeeld bij overlijden of verhuizing naar een zorginstelling. Ook was niet duidelijk wat de financiële consequenties hiervan waren. Dit kan voor consumenten leiden tot onvoorziene en ongewenste gevolgen.
14. Uit het onderzoek kwamen verschillende vermoedelijke overtredingen van de relevante wet- en regelgeving ter bescherming van consumenten naar voren. De consumenten waar PA en NSA zich op richten kunnen gezien hun leeftijd vatbaarder zijn voor de gehanteerde handelswijze en hen moet, ter voorkoming van immateriële en materiële schade, verderstreckende bescherming worden geboden dan de gemiddelde consument.<sup>3</sup> Daarom acht de ACM het van groot belang hiertegen op te treden.

### 3 Inhoud van de toezegging

15. PA en NSA verzoeken de ACM de volgende toezeggingen bindend te verklaren:

#### **“TOEZEGGINGEN<sup>4</sup>**

##### Algemeen

- I. *De toezeggingen uit de Aanvraag worden uiterlijk één week na het toezeggingsbesluit van de ACM doorgevoerd.*

##### Relevante wet- en regelgeving

- II. *PA en NSA zullen zich blijven houden aan de relevante wet- en regelgeving. Hierbij worden de punten onder randnummer (4)<sup>5</sup> in acht genomen.*

##### Informeren van consumenten

<sup>3</sup> Zie voor een omschrijving van de vatbaarheid van ouderen bijvoorbeeld 2.6 van de Richtsnoeren met betrekking tot de uitlegging en toepassing van Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt (2021/C 526/01).

<sup>4</sup> De toezeggingen gelden ook voor nieuwe entiteiten binnen het concern waartoe PA en NSA behoren en die soortgelijke wervingsactiviteiten uitvoeren of dergelijke entiteiten waar de bestuurders van de Zaakgroep direct of indirect bij betrokken zijn.

<sup>5</sup> Verwijzing naar de eerder doorgevoerde aanpassingen zoals genoemd in randnummer 7 van het toezeggingsbesluit.

- III. PA en NSA zorgen ervoor dat de consument voorafgaand aan het afsluiten van de overeenkomst geïnformeerd is over alle relevante informatie die de consument voorafgaand aan het afsluiten van de overeenkomst moet weten, zoals genoemd in artikel 6:230m BW. Dit betreft in ieder geval dat aan de consument wordt uitgelegd dat de consument een opzegvergoeding betaalt ter hoogte van de resterende termijnen van de overeenkomst als de consument tussentijds een overeenkomst voor bepaalde tijd opzegt.
- IV. De algemene voorwaarden worden voor zover nodig aangepast.
- In de algemene voorwaarden wordt duidelijk en begrijpelijk opgenomen dat de consument 14 dagen bedenktijd heeft na het sluiten van de overeenkomst en dat de consument binnen deze bedenktijd kosteloos de overeenkomst kan opzeggen.
  - In de algemene voorwaarden wordt opgenomen dat de overeenkomst na stilzwijgende verlenging maandelijks opzegbaar is.
  - De algemene voorwaarden worden aangepast zodat duidelijk wordt dat de consument op elk moment kan opzeggen met inachtneming van de opzegtermijn.
  - In de algemene voorwaarden wordt opgenomen dat de consument een opzegvergoeding betaalt ter hoogte van de resterende termijnen van de overeenkomst als de consument tussentijds een overeenkomst voor bepaalde tijd opzegt.
  - In de algemene voorwaarden wordt opgenomen dat de overeenkomst wordt beëindigd na afloop van de eerstvolgende betalingstermijn als de klant wordt opgenomen in een zorginstelling of als er bewijs van een huisarts wordt overlegd dat er sprake is van dementie of Alzheimer bij de klant.
- V. PA en NSA passen hun advertenties aan zodat de advertenties in lijn zijn met de wet- en regelgeving, waardoor er in de advertenties geen misleiding plaatsvindt. PA en NSA laten hun advertenties juridisch controleren.
- VI. PA zal geen annuleringskosten meer in rekening brengen.<sup>6</sup>

#### Compliance

- VII. Het lettertype van de algemene voorwaarden van PA wordt vergroot naar Arial 10 en er worden contrasterende kleuren gebruikt voor de achtergrond en het lettertype.
- VIII. PA verwijdert van het format van de overeenkomst het vakje voor het vinkje waarmee toestemming wordt gegeven voor automatische verlenging van de overeenkomst.
- IX. De werknemers en de externe adviseurs van PA die bij consumenten thuis langsgaan communiceren volgens de informatie uit het presentatiemateriaal. Hieruit blijkt dat het doel van het gesprek bij aanvang van het gesprek duidelijk wordt gemaakt aan de consument. De werknemers en de externe adviseurs van PA die bij consumenten thuis langsgaan oefenen geen druk uit op de consument en zij spelen niet in op de angst van de consument.
- X. Alle klanten worden na-gebeld volgens de lijn van een vooraf vastgesteld script. Ieder na-belgesprek met een consument wordt opgenomen. De adviseur is niet aanwezig bij het na-belgesprek. De overeenkomst komt pas tot stand als er is na-gebeld en blijkt dat de consument akkoord is. De opnames van de na-belgesprekken worden minimaal twaalf maanden bewaard.

<sup>6</sup> Annuleringskosten zijn de kosten die in rekening worden gebracht als de consument binnen veertien dagen de overeenkomst opzegt.

XI. De algemene voorwaarden worden aangepast zoals onder IV beschreven.

XII. Al het informatiemateriaal ten behoeve van de consument wordt in lijn gebracht met de toezeggingen uit de Aanvraag en met de relevante wet- en regelgeving.

XIII. PA en NSA zetten een compliance-programma op met betrekking tot de consumentenregels.

- PA en NSA stellen één week na het toezeggingsbesluit van de ACM een Compliance Officer aan. In ieder geval gedurende het eerste jaar na het toezeggingsbesluit is de Compliance Officer niet één van de medewerkers betrokken bij de werving en/of de klantenservice en is ook niet één van de bestuurders of aandeelhouders.

- De Compliance Officer controleert het inwerkproces en de werkzaamheden van de medewerkers die verantwoordelijk zijn voor het na-bellen van de consument.

- De Compliance Officer zorgt ervoor dat het presentatiemateriaal en de scripts voor de adviseurs en voor de na-belgesprekken voldoen aan de relevante wet- en regelgeving.

- De Compliance Officer zorgt ervoor dat de medewerkers verantwoordelijk voor de klantenservice en voor de werving op de hoogte zijn van de relevante wet- en regelgeving.

- De Compliance Officer stelt een protocol op voor het interne feedbackbeleid. In dit protocol staat onder meer hoe PA en NSA ervaringen van consumenten terugkoppelen aan de adviseurs of medewerkers van de klantenservice. Als er klachten worden ontvangen, dan wordt de klacht intern onderzocht. Als de klacht gegrond blijkt, dan wordt de betreffende medewerker gewaarschuwd. Na drie waarschuwingen wordt de overeenkomst met de medewerker beëindigd. De klacht, de uitkomst van het onderzoek en de waarschuwingen worden intern vastgelegd.

- De Compliance Officer stelt een protocol op voor de klachtenafhandeling. In dit protocol staat beschreven dat klachten van klanten worden geregistreerd en binnen welke termijn er een reactie op de klacht dient te volgen. Ook komt er een klachtenformulier op de website van NSA.

XIV. PA en NSA zullen al hun werknemers en externe adviseurs opleiden.

- Elke nieuwe medewerker en externe adviseur volgt in het kader van het inwerkproces een verplichte training over consumentenregels. De opleiding maakt deel uit van de onboarding van het nieuwe personeel en wordt binnen de eerste maand gevolgd. Deze training omvat de volgende onderwerpen:

- Oneerlijke handelspraktijken
- Consumenten informeren
- Geen druk uitoefenen op consumenten.

- De opleiding wordt gegeven door de Compliance Officer.

- Alle medewerkers volgen één verplicht bijkomende workshop per jaar over de updates van de consumentregels. De extra verplichte workshop bevat de volgende onderwerpen:

- Relevante wet- en regelgeving over consumentenbescherming en de relevante updates op dit gebied, in het bijzonder voor de doelgroep (kwetsbare) ouderen.

- *De opleiding wordt elk jaar geactualiseerd door de Compliance Officer. Dit om nieuwe informatie over de consumentenregels in de opleiding op te nemen.*

#### Compensatie

- XV. *Consumenten die tussen 1 januari 2022 tot en met 31 augustus 2024 op enig moment afmeldkosten<sup>7</sup> hebben betaald, worden financieel gecompenseerd. Dit geldt ook voor consumenten die in deze periode een overeenkomst hebben gesloten en na 31 augustus 2024 afmeldkosten zouden moeten betalen. De volgende procedure zal voor de compensatieregeling gehanteerd worden:*
- A. *Consumenten die in deze periode afmeldkosten hebben betaald, krijgen het bedrag automatisch teruggestort op de rekening die bij PA bekend is.<sup>8</sup>*
  - B. *Het bedrag wordt binnen twee weken na het toezeggingsbesluit overgemaakt.*
  - C. *PA zal 100% van de afmeldkosten vergoeden en bij lopende contracten afgesloten vóór 31 augustus 2024 geen afmeldkosten in rekening brengen.*
- XVI. *Alle huidige klanten van PA en NSA die in het bezit zijn van een 2G-systeem worden kosteloos overgezet op een 4G-systeem.<sup>9</sup>*

#### Opzeggen

- XVII. *Consumenten die tussen 1 januari 2022 tot en met 31 augustus 2024 via een colporteur een overeenkomst met PA hebben afgesloten, kunnen de overeenkomst kosteloos opzeggen.<sup>10</sup> De volgende procedure zal voor de compensatieregeling gehanteerd worden:*
- A. *Onder verwijzing naar het uiteindelijke toezeggingsbesluit van de ACM schrijft PA binnen twee weken na het toezeggingsbesluit deze consumenten aan op het bij haar bekende postadres en indien bekend het e-mailadres.<sup>11</sup> Consumenten kunnen binnen twee weken middels een reactie aangeven dat zij de overeenkomst wensen op te zeggen. Deze reactie kan per post, e-mail of telefoon plaatsvinden. PA is verantwoordelijk voor een goede verwerking van de reacties.*
  - B. *De overeenkomst wordt na het verzoek van de consument direct ontbonden en er worden geen (abonnements)kosten meer in rekening gebracht.*
  - C. *PA brengt geen opzegvergoeding voor deze consumenten in rekening.*

#### Informatieverstrekking aan de ACM

- XVIII. *PA en NSA delen één week na het toezeggingsbesluit van de ACM de in deze toezegging gespecificeerde gegevens en bescheiden ter controle met de ACM.*

<sup>7</sup> Afmeldkosten zijn de kosten die de consument heeft betaald nadat de consument de overeenkomst heeft opgezegd na afloop van de initiële contractstermijn. Deze kosten bedroegen €49,95 (incl. btw).

<sup>8</sup> Het gaat om 483 consumenten. Dit komt neer op een compensatiebedrag van € 24.125,8.

<sup>9</sup> De totale inkoopwaarde van deze producten is € 403.622,40. De misgelopen inkomsten voor PA en NSA lopen op tot € 47.996,75. Zie voor een toelichting op de kosten die hiermee gemoed zijn Bijlage 1.

<sup>10</sup> Het gaat om 2.000 overeenkomsten met een gemiddelde waarde van € 1.000 op basis van de looptijd.

<sup>11</sup> Deze brief en e-mail worden ter goedkeuring aan de ACM voorgelegd voordat de brief en e-mail naar de consumenten wordt verstuurd.

- XIX. *PA en NSA leveren aan het einde van elk kwartaal volgend op het toelegingsbesluit een rapportage aan de ACM. Deze rapportage wordt voor twee kwartalen aangeleverd. In deze rapportage is het volgende opgenomen:*
- A. *Een overzicht van ontvangen klachten, inclusief klachten over wervingsactiviteiten, met daarbij een beschrijving van de inhoud en de wijze van afhandeling.*
  - B. *Een overzicht van de geworven klanten, gespecificeerd op basis van ordernummer. De ACM kan op basis van dit overzicht steekproefsgewijs audiobestanden opvragen om te controleren.*
  - C. *In de eerste kwartaalrapportage leveren PA en NSA tevens een overzicht aan van de terugbetalingen van de afmeldkosten.*

#### Audit

- XX. *PA en NSA laten acht maanden na het toelegingsbesluit een audit uitvoeren door een externe, onafhankelijke auditor. Deze audit richt zich op de voortgang en effectiviteit van het compliance-programma en andere relevante verplichtingen voortvloeiend uit de toezegging. De auditor brengt een schriftelijk verslag uit aan de ACM, waarin de bevindingen en eventuele verbeterpunten worden vermeld.”*

\*\*\*

## 4 Wettelijk kader

16. Op basis van artikel 12h van de Instellingswet kan de ACM het besluit nemen een toezeggingaanvraag van een marktorganisatie bindend te verklaren. Met het bindend verklaren van een toezegging vervalt, op basis van artikel 12h, eerste lid, van de Instellingswet, de bevoegdheid van de ACM tot het opleggen van een bestuurlijke boete of een last onder dwangsom aan die marktorganisatie voor de betreffende gedragingen. De aanvraag moet worden ingediend voordat de ACM een besluit omtrent het opleggen van een bestuurlijke boete of een last onder dwangsom neemt.
17. Volgens artikel 12h van de Instellingswet kan de ACM een toezeggingaanvraag bindend verklaren wanneer de ACM dat doelmatiger acht dan het opleggen van een bestuurlijke boete of een last onder dwangsom.
18. Om te beoordelen of het bindend verklaren van een toezegging doelmatiger is dan het opleggen van een bestuurlijke boete of een last onder dwangsom kijkt de ACM onder meer naar de fase waarin een onderzoek naar een vermoedelijke overtreding zich bevindt en de aard van de overtreding.
19. Daarnaast dient de inhoud van de toezegging:
  - de ACM er van te verzekeren dat PA en NSA door het toelegingsbesluit in overeenstemming handelen met de relevante wet- en regelgeving waarvoor de toezegging wordt gedaan en daarmee de bezwaren van de ACM bij de handelswijze van PA en NSA worden weggenomen.
  - aannemelijk te maken dat PA en NSA het toelegingsbesluit op controleerbare wijze zullen naleven.
20. De bindendverklaring strekt er toe vermoedelijke overtredingen van de consumentenwetgeving weg te nemen. Op basis van artikel 12h, vijfde lid, van de Instellingswet moet de onderneming zich overeenkomstig het besluit gedragen nadat de ACM een besluit tot bindendverklaring heeft genomen.

Als de marktorganisatie zich niet overeenkomstig het besluit gedraagt, riskeert zij op basis van artikel 12m van de Instellingswet een bestuurlijke boete of kan de ACM het besluit wijzigen of intrekken.

## 5 Het oordeel van de ACM

21. De werkzaamheden van de ACM richten zich onder andere op het bevorderen van goed functionerende markten, transparante marktprocessen en een zorgvuldige behandeling van consumenten. In dit kader is het ook de taak van de ACM om toezicht te houden op de naleving van wet- en regelgeving op het gebied van consumentenbescherming. De ACM kan besluiten in te gaan op het aanbod van een toezegging wanneer zij van oordeel is dat dit meer in het belang van consumenten is dan het opleggen van een sanctie zoals een last onder dwangsom of een bestuurlijke boete.
22. De toezegging is een instrument dat goed past bij het probleemoplossend toezicht dat de ACM toepast: met de inzet van verschillende instrumenten zoekt de ACM naar de meest effectieve en efficiënte manier om marktproblemen te adresseren. Daarbij bekijkt zij van geval tot geval welk instrument het meest passend is. De ACM vindt het in dit geval doelmatig en passend om de toezeggingen van PA en NSA, zoals opgenomen in hoofdstuk 3, bindend te verklaren. Waarom dit het geval is, licht de ACM hieronder toe.
23. De ACM beoordeelt hieronder of de toezeggingen de bezwaren van de ACM bij de handelswijze van PA en NSA op adequate wijze ondervangen. Daarnaast beoordeelt de ACM of zij kan nagaan dat de toezeggingen door de aanvrager worden nageleefd.

### 5.1 Wijziging handelspraktijk

24. Zoals beschreven in randnummer 7 hebben PA en NSA reeds wijzigingen doorgevoerd en worden de overige toezeggingen binnen één week na dagtekening van dit besluit doorgevoerd. Op die manier passen PA en NSA haar handelspraktijken aan. Daarbij is toegezegd dat PA en NSA zich ook in de toekomst zullen houden aan de relevante wet- en regelgeving. Daarmee geven PA en NSA invulling aan de bezwaren van de ACM zoals kort omschreven in de randnummers 9 tot en met 15.
25. Zoals opgenomen in voetnoot 4 van de toezegging gelden de toezeggingen ook voor nieuwe entiteiten binnen het concern waartoe PA en NSA behoren en die soortgelijke wervingsactiviteiten uitvoeren of dergelijke entiteiten waar de bestuurders van de Zaakgroep direct of indirect bij betrokken zijn. Dit geeft de ACM het vertrouwen dat de bestuurders zich voor nu en in de toekomst houden aan hetgeen in deze toezegging is vermeld.

### 5.2 Compliance

26. In deze paragraaf licht de ACM een aantal punten toe ten aanzien van de in de toezegging opgenomen compliance maatregelen die PA en NSA nemen/doorvoeren.
27. PA en NSA zeggen onder meer toe een compliance-programma op te zetten met betrekking tot de consumentenregels. PA en NSA stellen in dat kader één week na het toezeggingsbesluit van de ACM een Compliance Officer aan.
28. Door de Compliance Officer wordt een protocol voor klachtenafhandeling opgesteld en wordt al het informatiemateriaal afgestemd op de toezeggingen en relevante wet- en regelgeving. PA en NSA

zorgen voor verplichte training van alle werknemers en externe adviseurs over consumentenregels, met aandacht voor oneerlijke handelspraktijken, klantinformatie en druk vermijden. Daarnaast volgen alle medewerkers jaarlijks een verplichte workshop over updates in consumentenwetgeving, met specifieke aandacht voor kwetsbare ouderen.

29. PA en NSA zeggen daarnaast ook toe dat alle nieuwe klanten worden nagebeld volgens een vast script. Deze gesprekken worden opgenomen en vinden plaats zonder aanwezigheid van de adviseur. Een overeenkomst komt pas tot stand na bevestiging tijdens het nabelgesprek.
30. Doordat PA en NSA zich bij hun handelspraktijken richten op ouderen is het nodig dat zij hierin extra waarborgen inbouwen waardoor deze consumenten beschermd worden. Met de toegezegde compliance maatregelen heeft de ACM het vertrouwen dat PA en NSA voldoende waarborgen hebben ingebouwd om te zorgen dat zij bij haar handelspraktijken in overeenstemming met alle relevante consumentenwet- en regelgeving handelen.

### 5.3 Compensatieregeling

31. Bij de beoordeling van de vraag of het bindend verklaren van de toezegging van PA en NSA doelmatiger is dan een last onder dwangsom of bestuurlijke boete, weegt de ACM mee dat PA en NSA bereid zijn om een compensatieregeling te hanteren voor de getroffen consumenten.
32. PA heeft toegezegd een bedrag beschikbaar te stellen voor consumenten die afmeldkosten hebben betaald. De voorgestelde procedure zorgt ervoor dat consumenten dit bedrag teruggestort krijgen zonder dat zij hier zelf een handeling voor te hoeven verrichten. In totaal compenseert PA hiermee 483 consumenten voor een totaalbedrag van € 24.125,85.
33. Daarnaast zullen alle huidige klanten van PA en NSA die in het bezit zijn van een 2G-systeem kosteloos worden overgezet op een 4G-systeem. Consumenten zouden anders een nieuwe alarm device tegen betaling van 84,95 euro (druppel) of 129,95 euro (horloge) moeten aanschaffen.
34. Door de handelswijze van PA en NSA hebben consumenten immateriële en/of materiële schade geleden. Deze schade wordt door de compensatie volgens de ACM grotendeels gecompenseerd.

### 5.4 Opzeggen

35. Naast het aanbieden van compensatie, heeft PA tevens toegezegd dat consumenten die via een colporteur een overeenkomst hebben afgesloten, deze kosteloos kunnen opzeggen. Binnen twee weken na het toezeggingsbesluit van de ACM zal PA deze consumenten aanschrijven. Dit gebeurt nadat de communicatie door de ACM is goedgekeurd. Consumenten kunnen in een reactie binnen twee weken aangeven of zij hun overeenkomst willen opzeggen. De overeenkomst wordt in dat geval direct ontbonden en er worden geen (abonnements)kosten of opzegvergoedingen meer in rekening gebracht.
36. ACM constateert dat consumenten die via colportage zijn geworven in de onderzoeksperiode verkeerd zijn geïnformeerd. Partijen zeggen toe dat consumenten die zich verkeerd geïnformeerd voelen de mogelijkheid krijgen om hun overeenkomst kosteloos te beëindigen.

### 5.5 Publicatie

37. PA en NSA stemmen in met een persbericht over het toezeggingsbesluit. Publicatie kan bijdragen aan het bereiken van een breder maatschappelijk doel. Namelijk, andere aanbieders die op een

dergelijke wijze klanten werven, kunnen op die manier een voorbeeld nemen aan de toezeggingen van PA en NSA.

38. Daarnaast zullen consumenten door publicatie beter bekend worden gemaakt met hun rechten bij een overeenkomst met PA en NSA of andere bedrijven met een soortgelijke handelswijze.

## 5.6 Controleerbaarheid

39. Zoals te lezen in de toezegging onder “*informatieverstrekking* aan de ACM” en “*Audit*”, zullen PA en NSA meerdere maatregelen uitvoeren waardoor de ACM de toezeggingen kan controleren. Zo wordt één week na het toezeggingsbesluit informatie aangeleverd, wordt na de eerste acht maanden een audit uitgevoerd door een externe, onafhankelijke auditor en wordt aan het eind van elk kwartaal een rapportage aangeleverd. Uit deze aangeleverde informatie en de rapportage zal blijken of PA en NSA zich aan de toezeggingen houden.
40. Verder zal de ACM overgaan tot publicatie van de toezegging. Daardoor is voor consumenten duidelijk dat PA en NSA door de ACM kunnen worden aangesproken op de naleving van deze toezegging. De ACM zal in dit verband de meldingen van consumenten blijven monitoren.
41. De ACM zal monitoren of PA en NSA zich ten aanzien van de inhoud van de advertenties en websites aan het besluit houdt. Dit kan de ACM controleren door de inhoud van de advertenties op te vragen en de websites te bezoeken.
42. De ACM is van oordeel dat de toezegging op deze manier voldoende controleerbaar is.

## 5.7 Conclusie

43. De aanvraag tot het bindend verklaren van een toezegging is gedaan vóór het moment dat de ACM een last onder dwangsom heeft opgelegd of een boeterapport heeft opgesteld.
44. De toezeggingen die PA en NSA hebben aangeboden zijn effectief. Met deze toezeggingen gaat de ACM ervan uit dat de handelswijze van PA en NSA nu en in de toekomst in lijn is en blijft met de relevante wet- en regelgeving. Daarbij biedt PA compensatie voor consumentenschade.
45. Met de publicatie van dit toezeggingsbesluit wordt naast het informeren van consumenten een breder effect beoogd met betrekking tot het verbeteren van klantwervingspraktijken door vergelijkbare dienstverleners.
46. Op grond van het voorgaande oordeelt de ACM dat het bindend verklaren van de door PA en NSA ingediende toezeggingsaanvraag in dit geval effectiever en doelmatiger is dan het opleggen van een last onder dwangsom of boeterapport.

## 6 Besluit

47. Gelet op artikel 12h, tweede lid, van de Instellingswet besluit de ACM dat zij de in hoofdstuk drie opgenomen toezeggingen bindend verklaart voor PA en NSA.
48. Daarmee vervalt voor de ACM de bevoegdheid om het tegen PA en NSA ingestelde onderzoek naar PA en NSA verder voort te zetten.

- 
49. De ACM is bevoegd om toezicht uit te oefenen op de naleving van deze toezegging. Bij niet-naleving van deze toezegging kan de ACM een boete opleggen. De ACM kan bij niet-naleving ook onderhavig besluit intrekken en vervolgens het onderzoek opnieuw opstarten. Het staat de ACM verder te allen tijde vrij om nieuwe informatie te onderzoeken die zij ontvangt nadat de toezegging bindend is verklaard.
50. Dit besluit geldt voor een periode van twee jaar, gerekend vanaf de datum van de bekendmaking ervan.
51. Dit besluit wordt overeenkomstig artikel 12w, eerste lid, van de Instellingswet samen met een nieuwsbericht gepubliceerd.

Autoriteit Consument en Markt,  
namens deze:

drs. M. Ridderbos  
bestuurslid

*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.*