



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

Kenmerk ACM/UIT/609467
Zaaknummer ACM/23/182744
Datum 1 december 2023

1 Aanvraag

1. Op 7 november 2023 heeft de Autoriteit Consument en Markt (hierna: de ACM) een aanvraag als bedoeld in artikel 12h van de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt (hierna: Instellingswet) ontvangen van DGB Energie B.V. (hierna: DGB).
2. De ACM beoordeelt in dit besluit de aanvraag tot het bindend verklaren van een toezegging van DGB. In hoofdstuk 2 staan de aanleiding en het verloop van de procedure. In hoofdstuk 3 staat de inhoud van de toezegging. In hoofdstuk 4 gaat de ACM in op het wettelijk kader. In hoofdstuk 5 beoordeelt de ACM de toezegging op doelmatigheid. Tenslotte staat in hoofdstuk 6 de bindendverklaring van de toezegging voor de duur van drie jaren ingaande 1 juli 2023.

2 Aanleiding en verloop procedure

3. In maart 2023 is de ACM een onderzoek gestart naar de handelspraktijken van DGB. Dit onderzoek richtte zich op de handelspraktijk van DGB ten aanzien van klantenwerving voor of namens DGB.
4. De ACM ontving via ACM ConsuWijzer meldingen over DGB. Op openbare klachtenfora stonden vergelijkbare klachten. De aard van de meldingen betrof de wijze van klantwerving via telefonische verkoop. Consumenten gaven aan misleid en/of agressief benaderd te zijn en daarom vaak ongewenst aan een contract vast te zitten.
5. Op 10 juli 2023 heeft er, in het kader van het onderzoek, een gesprek plaatsgevonden met DGB ten kantore van de ACM.
6. Tijdens voornoemd gesprek heeft DGB aangegeven per juni 2023 volledig gestopt te zijn met de telefonische werving van klanten. De reden voor het staken van de telefonische werving van klanten was dat DGB ondanks pogingen hiertoe er niet in is geslaagd de door DGB ingeschakelde wervingspartijen te laten voldoen aan de door DGB voorgeschreven eisen en standaarden voor telefonische werving. Tevens heeft DGB tijdens dit gesprek aangegeven dat zij overwoog om een aanvraag te doen tot het bindend verklaren van een toezegging.
7. Na diverse contacten met de ACM heeft DGB op 7 november 2023 een aanvraag ingediend tot het bindend verklaren van een toezegging als bedoeld in artikel 12h van de Instellingswet.

3 Inhoud van de toezegging

8. DGB verzoekt de ACM de volgende toezegging bindend te verklaren. In onderstaande paragrafen is de tekst van de toezegging integraal gekopieerd zoals aangevraagd door DGB.

3.1 Toezegging 1: stoppen met telefonische wervingsactiviteiten.

9. DGB zal gedurende een periode van 3 jaar stoppen met de telefonische werving van klanten zoals zij die de afgelopen jaren via wervingspartijen heeft verricht. Dit houdt in dat DGB voornoemde activiteit noch zelf zal uitvoeren noch in opdracht van haar zal laten uitvoeren. Ingangdatum toezegging: 01-07-2023.

3.2 Toezegging 2: DGB zal geen contracten accepteren die haar worden aangeboden van klanten die telefonisch zijn geworven

10. DGB zegt toe dat zij geen contracten zal accepteren, die haar worden aangeboden, van klanten die via telefonische werving zijn geworven. DGB zal de ACM eens per twee maanden informeren of zij dergelijke aanbiedingen heeft ontvangen en wat haar reactie hierop is geweest, ingaande per de datum van het goedgekeurde toezeggingsbesluit.

3.3 Toezegging 3: e-mail versturen aan wervingspartijen waarin de beëindiging van telefonische werving wordt gecommuniceerd

11. DGB zegt toe dat zij een e-mail - die zij vooraf met de ACM zal delen - zal versturen aan wervingspartijen waarin wordt aangegeven dat DGB per 1 juli 2023 voor de duur van 3 jaar is gestopt met telefonische werving van klanten. Deze activiteit zal gedurende deze periode niet voor of namens DGB uitgevoerd mogen worden. DGB zal dan ook geen contracten accepteren die haar op enigerlei wijze worden aangeboden van klanten die via telefonische werving geworven zijn.

3.4 Toezegging 4: compensatie

12. DGB zegt toe dat zij klanten die gedurende de onderzoeksperiode klant zijn geworden, de mogelijkheid zal geven om kosteloos (zonder het in rekening brengen een opzegvergoeding) over te stappen naar een andere energieleverancier van hun keuze. Dit zal gepaard gaan met een e-mail met uitleg aan de klant. In deze e-mail zal aan de klant worden toegelicht dat deze 28 dagen heeft om van het aanbod gebruik te maken. Er zal tevens een sms-bericht gestuurd (voor zover de betreffende klant over een mobiele nummer beschikt) waarin dezelfde tekst als uit de e-mail is opgenomen. Het bericht zal ook zichtbaar zijn op de website van DGB alsook achter het persoonlijke inlogaccount van de klant. 14 dagen na het versturen van de e-mail zal een herinneringsmail worden verstuurd waarin de klant eraan herinnerd wordt dat deze nog 14 dagen heeft om het aanbod te accepteren. De inhoud van de te versturen berichten zullen geen, dan wel geen overwegend commercieel karakter hebben. DGB zal de inhoud van de te versturen berichten vooraf met de ACM delen. Ook zal DGB met de ACM delen hoeveel klanten gebruik hebben gemaakt van het aanbod om kosteloos over te stappen en welk bedrag aan opzegvergoedingen de opzeggingen vertegenwoordigen.

3.5 Toezegging 5: publiek element

13. DGB zegt toe dat zij toestemming verleent aan het publiceren van een nieuwsbericht op de website van de ACM waarin het toezeggingsbesluit en de beëindiging van telefonische werving aan bod komen.

3.6 Toezegging 6: toekomstige wervingsactiviteiten

14. DGB benadrukt dat zij in haar dienstverlening wet- en regelgeving naleeft en dit ook zal doen bij toekomstige wervingsactiviteiten. DGB zal bij het voornemen om een nieuwe manier van werving uit te voeren eerst een compliance rapport (laten) opstellen door een extern advocatenkantoor of extern compliance bureau waarin onderzocht zal zijn of de uitvoering die DGB voor ogen heeft voldoet aan wet- en regelgeving. Het compliance rapport zal met de ACM worden gedeeld.

3.7 Toezegging 7: relatiebeheer met de ACM

15. DGB zegt toe dat zij het relatiebeheer met de ACM zal onderhouden. DGB zal per half jaar aan de ACM een overzicht klachten van klanten toesturen voor de duur van 3 jaar, ingaande per de datum van het goedgekeurde besluit.

4 Wettelijk kader

16. Op basis van artikel 12h van de Instellingswet kan de ACM het besluit nemen een toezeggingsaanvraag 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 toezeggingsaanvraag 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:
 - aannemelijk te maken dat de marktorganisatie het besluit op controleerbare wijze zal naleven; en
 - de ACM ervan te verzekeren dat de marktorganisatie door het toezeggingsbesluit in overeenstemming handelt met het wettelijke voorschrift of het verbod waarvoor de toezegging wordt gedaan.
20. Op basis van artikel 12h, vijfde lid, van de Instellingswet moet de marktorganisatie zich overeenkomstig het besluit gedragen, nadat de ACM een besluit tot bindendverklaring heeft genomen. De bindendverklaring strekt er in dit geval toe vermoedelijke overtredingen van

artikel 8.8 van de Wet handhaving consumentenbescherming (hierna: Whc) weg te nemen. Als de marktorganisatie zich niet overeenkomstig het besluit gedraagt, riskeert zij een bestuurlijke boete (op basis van artikel 12m van de Instellingswet) of kan de ACM het besluit wijzigen of intrekken.

5 Het oordeel van de ACM

5.1 Gewijzigde handelspraktijk

Stoppen met telefonische wervingsactiviteiten gedurende drie jaar, ingangsdatum 1 juli 2023

21. DGB zegt toe voor de duur van drie jaar te stoppen met telefonische wervingsactiviteiten, met ingang van 1 juli 2023. Hiermee sluit DGB voor een langere periode de kans op misleidende en/of agressieve telefonische verkoop van energiecontracten aan consumenten uit.
22. Telefonische verkoop aan consumenten is wettelijk toegestaan. Met de toezegging gaat DGB verder dan de ACM met een boetebesluit of een last onder dwangsom kan bereiken en dit heeft financiële impact voor DGB. Dit maakt dat DGB een vergaande maatregel treft voor een lange periode.
23. Voorts zegt DGB toe dat zij geen contracten zal accepteren die haar worden aangeboden van klanten die via telefonische werving zijn geworven en dat zij tot 1 juli 2026 de ACM op regelmatige basis informeert of zij dergelijke aanbiedingen heeft ontvangen. DGB stuurt hieromtrent ook een e-mail aan wervingspartijen. Dit ondervangt de mogelijkheid dat derde partijen zonder een onderliggend contract met DGB toch telefonisch klanten zullen werven voor DGB met als doel hier een geldelijke vergoeding voor te krijgen van DGB.
24. Dat maakt deze toezeggingen naar het oordeel van de ACM doelmatiger dan handhaving middels een boete of een last onder dwangsom.

Compliance

25. In de additionele toezegging, zoals omschreven in randnummer 14, zegt DGB toe dat, indien zij wervingsactiviteiten zal starten, zij deze activiteiten uitvoert met in achtneming van de toepasselijke wet- en regelgeving. Deze additionele toezegging ziet op werving via andere kanalen dan telefonische werving. Door alvorens een rapport op te laten stellen voor de toekomstige wervingsactiviteiten, zoals hierboven bedoeld, door een extern advocatenkantoor of extern compliance bureau en deze te delen met de ACM, geeft dit de ACM het vertrouwen dat er een garantie ingebouwd wordt dat de wervingsactiviteiten vooraf in ieder geval zijn getoetst aan geldende wet- en regelgeving. DGB heeft naar het oordeel van de ACM hiermee een waarborg ingebouwd om te zorgen dat zij in de toekomst in overeenstemming met consumentenwetgeving zal handelen. Het risico op misleiding van consumenten ten gevolge van misleidende en/of agressieve werving wordt hiermee voor een aanzienlijk deel beperkt.

5.2 Kosteloos opzeggen

26. In de onderzoeksperiode (1 augustus 2021 tot en met 23 juni 2023) hebben consumenten contracten gesloten met DGB. De ACM acht het op basis van haar onderzoek aannemelijk dat een groot aantal van deze contracten zijn afgesloten onder invloed van misleidende informatie of juist het ontbreken van belangrijke informatie, dan wel agressieve handelswijze van de wervingspartijen die namens DGB deze contracten verkochten. DGB zegt toe dat deze klanten

de gelegenheid krijgen om kosteloos van het huidige contract af te zien, waarbij DGB geen opzegvergoeding in rekening zal brengen. Deze klanten kunnen dus kosteloos overstappen naar een andere energieleverancier. DGB heeft in de aanvraag tot het bindend verklaren van een toezegging aangegeven dat dit compensatiebedrag kan oplopen tot **VERTROUWELIJK** euro, in geval alle klanten uit de onderzoeksperiode van deze gelegenheid gebruik willen maken.

27. DGB benut meerdere communicatiewijzen om deze klanten te informeren over deze optie en er zal nog een herinnering volgen indien er niet tijdig gereageerd is door de consument. De reactietermijn die DGB de consument aanbiedt om gebruik te maken van deze compensatie is redelijk. De ACM geeft hierbij wel aan dat uitvoering van de toezegging omtrent het versturen van de eerste communicatie aan klanten voor het gebruikmaken van de kosteloze opzegmogelijkheid uiterlijk tien werkdagen na dagtekening van dit besluit dient plaats te vinden. DGB dient de ACM in het kader van controleerbaarheid van deze toezegging hier tevens over te informeren.
28. De ACM streeft ernaar dat consumentenschade als gevolg van misleidende dan wel agressieve handelspraktijken gecompenseerd wordt. Het identificeren van de specifieke schade van individuele gedupeerde consumenten is in dit geval niet goed mogelijk. Met de toegezegde compensatie in de vorm van kosteloos kunnen overstappen in plaats van een opzegvergoeding te hoeven betalen, biedt DGB een passende alternatieve compensatie.
29. Daarnaast liggen de leveringstarieven voor huidige energiecontracten aanzienlijk lager dan in de onderzoeksperiode. Als klanten gebruikmaken van deze regeling zal dat voor hen vermoedelijk in de kosten schelen. Zeker aangezien de contracten die werden afgesloten vaste contracten waren met een duur variërend van een jaar tot en met vijf jaar.

5.3 Publicatie

30. DGB zegt toe dat zij akkoord is met publicatie van een nieuwsbericht over het besluit tot bindendverklaring van de toezegging. Publicatie kan bijdragen aan het bereiken van een breder maatschappelijk doel. Andere aanbieders die op een dergelijke wijze klanten werven kunnen een voorbeeld nemen aan de toezeggingen van DGB.
31. Het kan afschrikkend werken voor andere energieleveranciers die overwegen om telefonisch te werven op een wijze die niet voldoet aan de wet- en regelgeving.
32. Daarnaast zullen consumenten beter bekend worden gemaakt met hun rechten bij telefonische werving.

5.4 Controleerbaarheid

33. De ACM is van oordeel dat de toezegging voldoende controleerbaar is.
34. DGB levert een keer per halfjaar een overzicht van klachten, inclusief de klachten over werving, die bij haar binnenkomen aan. Dit doet zij gedurende drie jaren te rekenen vanaf 1 juli 2023.
35. Daarnaast zal de ACM zelf ook meldingen van consumenten blijven monitoren.
36. DGB zegt toe dat zij alvorens zij start met wervingsactiviteiten een rapport van een extern advocatenkantoor of extern compliance bureau zal aanleveren waarin staat hoe zij met de

nieuwe wervingsactiviteiten zal voldoen aan geldende wet- en regelgeving.

37. Ten aanzien van de controleerbaarheid van het aanbod aan klanten om kosteloos over te stappen overlegt zij de communicatie die hierover aan die klanten wordt verstuurd.
38. Ook zal DGB met de ACM delen hoeveel klanten gebruik hebben gemaakt van de regeling om kosteloos over te stappen en welk bedrag aan opzegvergoedingen, indien deze in rekening zouden zijn gebracht, de opzeggingen vertegenwoordigen.
39. Met het aanleveren van de rapportages en bewijzen is de naleving van de toezegging voor de ACM goed controleerbaar.

5.5 Conclusie

40. De aanvraag tot het bindend verklaren van een toezegging is gedaan vóór het moment dat de ACM een besluit heeft genomen omtrent het opleggen van een boete of een last onder dwangsom.
41. De ACM oordeelt dat op grond van het voorgaande het bindend verklaren van de toezegging in dit geval doelmatig is.
42. Hierbij neemt de ACM in aanmerking dat met deze toezegging een mogelijk langdurige sanctieprocedure wordt voorkomen.
43. De werving wordt gedurende langere periode gestaakt waardoor de handelingen waarover de ACM meldingen ontving in die periode niet meer aan de orde zullen zijn.
44. Daarbij biedt DGB in de vorm van kosteloos opzeggen een compensatie voor klanten uit de onderzoeksperiode.
45. Bovendien kan publicatie van dit besluit op kortere termijn plaatsvinden dan publicatie van een eventueel sanctiebesluit.
46. Met deze publicatie wordt een breder effect beoogd met betrekking tot het verbeteren van telefonische wervingsactiviteiten in de energiesector.

6 Besluit

47. Gelet op artikel 12h, tweede lid, van de Instellingswet besluit de ACM dat zij de in hoofdstuk 3 aangehaalde toezeggingen bindend verklaart voor DGB.
48. Daarmee vervalt voor de ACM de bevoegdheid om het tegen DGB ingestelde onderzoek naar telefonische werving via intermediairs in opdracht van DGB voort te zetten.
49. De ACM is bevoegd om toezicht uit te oefenen op de naleving van de toezegging. Bij niet-naleving van de toezegging kan de ACM een boete opleggen. De ACM kan ook onderhavig besluit intrekken en vervolgens het onderzoek opnieuw opstarten. De ACM kan nieuwe informatie onderzoeken die zij ontvangt nadat de toezegging bindend is verklaard.
50. Dit besluit geldt voor een periode van drie jaar, gerekend vanaf 1 juli 2023.

Hoogachtend,

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze,

was getekend

E.C.T. van Houten
Directeur Directie 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 wet bestuursrecht, ACM verzoeken in te stemmen met rechtstreeks beroep bij de administratieve rechter.