



VRIJWILLIGERSORGANISATIE BUS
BURGERKRACHT UIT SAMENWERKING
CONTACTADRES via E-mail: info@debus.nl
INFORMATIE OVER BUS: www.debus.nl



=====

Belangrijk nieuws over colportage - verkoop van contracten van o.a. energie via de deur of telefoon.

1) Telefonische verkoop van energiecontracten nog steeds niet aan banden gelegd:

Een op de vier consumenten is dit jaar gebeld voor de verkoop van een energiecontract. Dat blijkt uit onderzoek van de Autoriteit Consument en Markt (ACM). De telecomwet zou mensen hiervoor moeten beschermen. Maar desondanks blijven schimmige callcenters mensen bellen met verkooppraatjes waarin valse informatie gegeven wordt.

1 op de 6 onder druk gezet:

Elk jaar voert de ACM een onderzoek uit naar klantbelevingen op de energiemarkt. Dit jaar focuste het onderzoek zich op telefonisch verkoop. Conclusies: 25 procent van de ondervraagde consumenten is gebeld voor een energiecontract. Een op de zes voelt zich tijdens het telefoongesprek onder druk gezet.

Telefonisch valse informatie gedeeld:

Schimmige callcenters blijven dus mensen bellen. En ook Radar krijgt nog steeds klachten over de telefonische verkoop van energiecontracten. Ze bellen mensen en halen alles uit de kast om mensen een energiecontract te laten ondertekenen. Tijdens het verkoopgesprek wordt vaak valse informatie gegeven over opzegboetes en de duur van de contracten.

Zo laat een gedupeerde ons weten dat tijdens het gesprek expliciet is gezegd dat hij geen opzegboete hoeft te betalen voor zijn oude energiecontract als hij overstapt. Twee dagen na het telefoongesprek krijgt hij een mail van zijn oude leverancier met een opzegboete van 300 euro.

Een ander persoon vertelt dat hem een dynamisch contract is voorgespiegeld waar hij ieder moment vanaf zou kunnen. Na het ondertekenen van het contract leest hij dat het om een driejarig contract gaat.

Volmacht tekenen:

Er zit nog een addertje onder het gras. Tijdens het verkoopgesprek moeten mensen een volmachtcontract ondertekenen. Dit contract machtigt een bedrijf vijf jaar om je energiezaken te regelen. Als je het contract wilt verbreken, staat in sommige gevallen in de algemene voorwaarden dat je een opzegboete moet betalen.

Hoe kan dit gebeuren?:

De telecomwet hoort consumenten, ZZP'ers en eenmanszaken te beschermen tegen ongevraagde telemarketing. Deze groep mensen mag alleen gebeld worden als ze een opt-in hebben verleend of als ze in de afgelopen drie jaar klant zijn geweest. In de praktijk lijkt de wet dit soort callcenters er niet van te weerhouden mensen te bellen zonder rechtsgeldige reden.

Wat niet helpt: wanneer een contract wordt afgesloten tijdens een ongevraagd telefoongesprek, kan het contract niet automatisch worden geannuleerd. Als de opzegtermijn verlopen is, gaat het energiecontract gewoon in. Dit is anders dan bijvoorbeeld bij misleidende koop, waarbij een contract altijd geannuleerd kan worden. De ACM pleit voor het verbieden van de telefonische verkoop van energiecontracten. De toezichthouder zegt dat het een ingewikkeld product is dat je niet zomaar over de telefoon moet afsluiten. In juli 2026 treedt een nieuwe wet in werking die telefonische verkoop nog verder aan banden legt.

Telefonische verkoop verder beperkt: dit betekent het voor jou

Telefonische verkoop en verkoop aan de deur worden verder beperkt. Wat gaat er precies veranderen? En wat betekent dit voor jou? Radar zet het op een rij.

Dit verandert er bij telefonische verkoop:

Demissionair van het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat, gaat haar consumentenagenda op het gebied van telemarketing en deurverkoop wettelijk uitwerken. Hierdoor wordt telefonische verkoop straks verder beperkt.

Eerder mochten bedrijven of organisaties je benaderen via de telefoon als je daar zelf expliciet toestemming voor had gegeven, als je klant bent of als je tot drie jaar geleden klant bent geweest. Omdat de Autoriteit Consument en Markt (ACM) nog altijd veel klachten over telemarketing ontvangt, wordt telemarketing op basis van een klantrelatie nu ook verboden.

Dit betekent het voor jou:

Aanbieders mogen hierdoor niet meer bellen met een aanbod als een persoon of bedrijf al klant is of klant is geweest. In de praktijk is telemarketing dan alleen nog mogelijk als je zelf expliciet toestemming geeft om gebeld te worden door een aanbieder.

Invoeren bedenktijd bij deurverkoop:

Consumenten hebben ook via deurverkoop nog altijd te maken met misleiding en ongewenste druk. Daarom gaat demissionair minister een bedenktijd voor deurverkoop wettelijk invoeren.

Je krijgt dan tenminste drie werkdagen de mogelijkheid om na te denken over een aanbod aan de deur. Dit is dus ten allen tijde eerst vrijblijvend.

Als je als consument instemt met een aanbod dat eerder aan de deur is gedaan, blijft ook de bestaande wettelijke herroepingstermijn van 14 dagen gelden. Hierin kun je zonder opgave van reden een overeenkomst opzeggen.

Komen er Europese regels?:

Demissionair minister heeft de Tweede Kamer hierover geïnformeerd over haar nationale voorstellen. De minister blijft tegelijkertijd inzetten op wijzigingen in de EU-regels die een Europees of volledig nationaal verbod op telemarketing en deurverkoop mogelijk maken. De Europese Commissie heeft laten weten dat dit op korte termijn niet kan.

Verkoop aan de deur: zo kom je van opdringerige verkopers of contracten af

Je straat ligt open, omdat er glasvezel wordt aangelegd. En dan staat er ineens een verkoper voor je deur met een fantastisch aanbod voor sneller internet waarvoor je meteen moet tekenen. Mag deze vorm van verkoop? En hoe kom je van opdringerige verkopers of dure contracten af?

Is colportage toegestaan?:

Verkoop aan de deur wordt ook wel colportage genoemd en is in principe toegestaan. De verkoper moet zich hierbij wel aan een aantal regels houden. Zo moet je informatie krijgen over:

- De belangrijkste kenmerken van het product of de dienst
- De levertijd
- De prijs
- De bijkomende kosten
- De bedenktijd
- De duur van de overeenkomst
- De garantie
- De klachtenregeling
- Gegevens van het bedrijf zoals de klantenservice en het postadres

Deze informatie moet de verkoper je op papier geven en het moet voor jou duidelijk, begrijpelijk en leesbaar zijn. De informatie mag ook als pdf-bestand of in een e-mail als jij daarmee hebt ingestemd.

Verder moet je een kopie van de ondertekende overeenkomst of een bevestiging van de overeenkomst krijgen.

■ De vrijwilligersorganisatie Burgerkracht Uit Samenwerking (BUS) merkt op:

Zint eer ge begint is ons advies. Laat je niet verleiden, sluit de deur voordat het gesprek begint. dan bent u er zeker van dat u niet in de verkooppraatjes trapt. Als u een contract, bij wie dan ook wil aangaan, of u heeft belangstelling om over te stappen van energieleverancier is ons advies, ga naar internet, verdiept u in dat wat de leveranciers u te bieden hebben en maak in alle rust uw keuze. Overstappen is niet altijd in uw voordeel, neem dat als advies in uw achterhoofd mee. Houdt de regie in eigen hand en laat u nimmer verleiden.

Hebt u toch een goed gevoel bij het eerste contact en bent u echt op zoek naar veranderingen of nieuw aan te gaan verplichtingen, neem de tijd, teken nooit enig document en vraag om informatie op papier die men u aan de deur overhandigd. Lees rustig de informatie thuis en neem een besluit zodra u zeker bent dat u een goede keus maakt. Laat u desnoods vooraf door familie of kennis adviseren. Twee weten meer dan een.

Kunnen wij u ergens mee van dienst zijn b.v.:

Over de inhoud van het bericht of andere zaken op het terrein van informatie verstrekken, het geven van adviezen of hulpverlening bij opstellen van brieven, bemiddeling of begeleiding op terreinen van:

Uitkeringen, regelingen, voorzieningen, werk en inkomen, wonen, zorg, ouderenbelangen, armoede, schulden etc., dan bieden dat bieden wij u **geheel kosteloos** aan.

Wij als belangenorganisatie hebben meer als 25 jaar ervaring in de sociaal maatschappelijke dienstverlening.

Mail uw vragen, verzoeken naar: **info@debus.nl**. Wij dragen zorg voor een reactie mail binnen 24 uur.

Om meer over ons te willen weten verwijzen wij u graag onze website: **www.debus.nl**

Opgemaakt en gepubliceerd: 07 november 2025

Bronvermelding: Radar / BUS

Uitgegeven door: Vrijwilligersorganisatie Burgerkracht Uit Samenwerking (BUS)