



Besluit van de Autoriteit Consument en Markt tot het opleggen van een boete aan Global Marketing Bridge B.V. en haar bestuurder en commercieel directeur wegens meerdere overtredingen bij de verkoop van energiecontracten van de Wet handhaving consumentenbescherming.

Ons kenmerk : ACM/UIT/615712
Zaaknummer : ACM/23/182211
Datum : 08 maart 2024

Samenvatting

De ACM stelt vast dat Global Marketing Bridge B.V. (GMB) consumenten heeft misleid bij het telefonisch aanbieden en verkopen van energiecontracten. De ACM legt Global Marketing Bridge B.V. een boete op van € 400.000. De bestuurder en enig aandeelhouder van GMB krijgt een boete van € 50.000. Een directeur krijgt een boete van € 65.000. Zij hebben feitelijk leiding gegeven aan de overtredingen.

Telefonische werving

Energieleveranciers schakelen intermediairs in om voor hen telefonisch nieuwe klanten te werven. GMB is zo'n intermediair. GMB sloot overeenkomsten met energieleveranciers waarin werd overeengekomen dat zij telefonisch klanten zou werven voor de energieleveranciers. Omdat de ACM veel klachten van consumenten heeft ontvangen over de manier waarop werving door GMB plaatsvond, heeft de ACM een onderzoek ingesteld.

Misleiding van de consument

Uit opnames van de telefoongesprekken blijkt dat GMB consumenten doelbewust heeft misleid. Zo werd aan het begin van het telefoongesprek aan de consument niet meegedeeld wat het doel van het verkoopgesprek was, namelijk het verkopen van een nieuw energiecontract. Daarnaast vermeldde GMB niet duidelijk aan het begin van het gesprek wie zij was en namens wie zij consumenten benaderden. Later in het gesprek werden ook onjuiste en verwarrende mededelingen gedaan aan consumenten over de reden en het doel van het verkoopgesprek. Verkopers benadrukten bijvoorbeeld dat alles hetzelfde zou blijven, wekten de indruk dat de overstap automatisch zou gaan of dat er geen andere mogelijkheid was dan over te stappen. De verkopers antwoordden ontwijkend op kritische vragen van consumenten. Deze gedragingen vormen een misleidende handelspraktijk en zijn verboden. Onderstaand citaat illustreert op welke wijze de consument in de 85 verkoopgesprekken doelbewust werd misleid.

“Consument: Zegt u nou dat ik overstap naar DGB energie?”

Verkoopmedewerker: Ja de facturatie van de DGB Energie.

Consument: Ga ik dan naar een andere leverancier nu?

Verkoopmedewerker: Nee, u krijgt de factuur vanuit de DGB.

Consument: Van welke leverancier bent u eigenlijk?

Verkoopmedewerker: Sorry?

Consument: Bent u niet van Innova?

Verkoopmedewerker: Meneer wij hebben u vorige keer bij Innova ondergebracht.

Consument: Ja ho ho ho, u zit een verhaal te vertellen dat u van Innova bent. Ik stap niet meer over naar een andere leverancier, ik blijf gewoon bij Innova.

Verkoopmedewerker: Meneer, zoals gezegd, alles blijft hetzelfde. De levering komt via Liander hè.”

De ACM stelt vast dat sprake is van ernstige overtredingen en legt hiervoor een boete op.

1. Verloop van de procedure

1. Op 7 maart 2023 heeft de Autoriteit Consument en Markt (hierna: ACM) een onderzoeksrapport opgemaakt zoals bedoeld in artikel 5:48 van de Algemene wet bestuursrecht (hierna: Awb).¹ Uit het onderzoeksrapport volgt dat Global Marketing Bridge B.V. (hierna: GMB) oneerlijke handelspraktijken heeft verricht. Volgens het rapport hebben [VERTROUWELIJK] en [VERTROUWELIJK] feitelijk leiding gegeven aan deze praktijken. Op 13 maart 2023 heeft de ACM inzage gegeven in het rapportdossier door de toezending daarvan aan de gemachtigden van GMB, [VERTROUWELIJK] en [VERTROUWELIJK].²
2. De ACM heeft tijdens het onderzoek in deze zaak met toepassing van de Digitale Werkwijze analogoog en digitaal materiaal gekopieerd en gevorderd bij andere partijen (onderzoeksdataset).³ De ACM heeft een selectie van de gekopieerde stukken afkomstig uit deze onderzoeksdataset opgenomen in het dossier.⁴
3. GMB, [VERTROUWELIJK] en [VERTROUWELIJK] zijn door de ACM in de gelegenheid gesteld om toegang te krijgen tot de stukken uit de onderzoeksdataset die niet in het dossier zitten. Daarbij zijn zij ten kantore van de ACM in een zogenoemde “dataroomprocedure” in staat gesteld te motiveren welke stukken uit de onderzoeksdataset zij - gelet op de verdedigingsbelangen van hun cliënt - aan het dossier willen laten toevoegen. De dataroom was van 10 juli 2023 tot en met 24 juli 2023 voor de gemachtigden van GMB opengesteld. De gemachtigden van GMB hebben van deze gelegenheid gebruik gemaakt en verschillende stukken gemarkeerd die zij relevant achten voor de verdediging van hun cliënt.
4. De ACM heeft de gemachtigden van GMB op 8 augustus 2023 twee lijsten toegestuurd met de door hen gemarkeerde en gemotiveerde documenten.⁵ Zij heeft daarbij aangegeven de stukken na de vertrouwelijkheidstoets te zullen nasturen. De gemachtigden van GMB hebben vervolgens op 6 oktober 2023 documenten en MP3-bestanden ontvangen.⁶
5. Op 20 november 2023 hebben GMB, [VERTROUWELIJK] en [VERTROUWELIJK] schriftelijk een zienswijze op het onderzoeksrapport gegeven.⁷ Op 12 december 2023 hebben zij mondeling hun zienswijzen naar voren gebracht. Van de hoorzitting is verslag opgemaakt.⁸ Naar aanleiding van de hoorzitting van 12 december 2023 heeft de ACM een aantal documenten aan het dossier toegevoegd.⁹ Op 20 december 2023 heeft GMB een reactie gegeven op de extra documenten.¹⁰

2. Betrokken partijen

6. Global Marketing Bridge B.V. is een besloten vennootschap en staat geregistreerd bij de Kamer van Koophandel onder het nummer 856826285. GMB is gevestigd op het adres Keizersgracht 520 H, 1017

¹ Document met kenmerk: ACM/UIT/561325 (dossierstuk 120).

² Document met kenmerk: ACM/UIT/593833.

³ ACM Werkwijze voor onderzoek in digitale gegevens 2014 (*Start*. 2014, 3391).

⁴ De op de zaak betrekking hebbende stukken.

⁵ Document met kenmerk: ACM/UIT/610017.

⁶ Brief 6 oktober 2023 met kenmerk ACM/UIT/605374. De ACM heeft niet alle documenten uit “Case Vorderingen Derden” verstrekt. De documenten die niet zijn verstrekt maken reeds deel uit van het dossier.

⁷ Document met kenmerk: ACM/IN/826170 (bijlagen hebben de kenmerken ACM/INNZP/004529 en ACM/IN/826177).

⁸ Document met kenmerk ACM/IN/831043.

⁹ Document met kenmerk: ACM/UIT/610854. Het betreft het cryptsharebericht van 14 december 2023 met bijlagen, bestaande uit het document met ID nr. 56191 (met de onderliggende bijlagen, waaronder een bescrypt met ID nr. 56195), het e-mailbericht van 13 oktober 2022 met kenmerk ACM/UIT/585060, het intakeformulier iCOV en een drietal Excel-bestanden die bij dossierstuk 101 horen. De Excel-bestanden met ID nr. 56157 en 56159 hebben betrekking op bijlage 53 (ID nr. 56156). Het Excel-bestand met ID nr. 137613 hoort bij bijlage 49 (ID nr. 137612).

¹⁰ Document met kenmerk: ACM/IN/831043.

EK in Amsterdam. Zij houdt zich onder meer bezig met activiteiten zoals marketing- en salesactiviteiten en is intermediair in energie, telecom en duurzame diensten en producten.¹¹ De Nationale Raadgever B.V. is enig aandeelhouder en bestuurder van GMB.

7. [VERTROUWELIJK] was algemeen directeur en eindverantwoordelijke bij GMB ten tijde van de overtredingsperiode.¹² Hij is tevens enig aandeelhouder en bestuurder van De Nationale Raadgever B.V.
8. [VERTROUWELIJK] was commercieel directeur bij GMB ten tijde van de overtredingsperiode.¹³

3. Onderzoeksrapport

9. Het onderzoeksrapport zet uiteen dat de ACM onderzoek heeft verricht naar wervingspraktijken in de energiesector naar aanleiding van een groot aantal meldingen over de werving van consumenten voor energiecontracten via telefonische verkoopgesprekken. In dat kader heeft de ACM een onderzoek ingesteld naar de handelswijze van GMB. De ACM heeft op 2 en 3 november 2021 bedrijfsbezoeken afgelegd op de adressen [VERTROUWELIJK]. Door de gemachtigde van de op de locaties aanwezige onderneming [VERTROUWELIJK] is medegedeeld dat GMB niet (meer) op deze adressen gevestigd is.¹⁴ Desondanks zag de ACM voldoende redenen om haar onderzoek voort te zetten.
10. In het onderzoeksrapport is vastgesteld dat GMB zich bij het telefonisch aanbieden en verkopen van energiecontracten schuldig heeft gemaakt aan misleidende handelspraktijken. Zij heeft daarmee artikel 8.8 van de Wet handhaving consumentenbescherming (hierna: Whc) geschonden. Ook is vastgesteld dat twee personen, te weten [VERTROUWELIJK] en [VERTROUWELIJK], feitelijk leiding hebben gegeven aan de overtredingen.

4. Bevoegdheid ACM

11. De ACM is bevoegd om toezicht te houden op de naleving van artikel 8.8 Whc. Dit volgt uit artikel 2.2 jo. Bijlage onderdeel a van de Whc.
12. GMB is een rechtspersoon die handelt in de uitoefening van een beroep of bedrijf en kwalificeert daarmee als handelaar. Artikel 8.8 Whc verbiedt handelaren om oneerlijke handelspraktijken te verrichten, zoals bedoeld in afdeling 3A titel 3 Boek 6 BW.
13. De ACM kan handhavend optreden als sprake is van een inbreuk op de Whc, zoals bedoeld in artikel 1.1, aanhef en onder f, Whc. Van een inbreuk is sprake als het een overtreding van de Whc betreft die schade toebrengt of kan toebrengen aan de collectieve belangen van consumenten. Indien de ACM van oordeel is dat er sprake is van een inbreuk, kan zij op grond van artikel 2.9 Whc een bestuurlijke boete opleggen.

5. Zienswijze GMB – onderzoek en selectie

14. GMB stelt in haar zienswijze dat de toezichthoudende ambtenaren van de ACM op diverse momenten buiten hun bevoegdheden hebben gehandeld. Daartoe stelt GMB het volgende:
 - (i) De infobox Crimineel en Onverklaarbaar Vermogen is geraadpleegd zonder dat het doel van het onderzoek – naar GMB – dat rechtvaardigde;

¹¹ Document met kenmerk: ACM/IN/826170.

¹² Document met kenmerk: ACM/UIT/584189, bijlage 47 (dossierstuk 101)

¹³ Document met kenmerk: ACM/UIT/584189, bijlage 47 (dossierstuk 101).

¹⁴ Documenten met kenmerk: ACM/IN/656055 (dossierstuk 65), ACM/UIT/563214 (dossierstuk 37) en ACM/UIT/563225 (dossierstuk 36).

- (ii) De bedrijfsbezoeken van 2 en 3 november 2021 zijn als *fishing expedition* gebruikt;
 - (iii) De uitbreiding van het onderzoeksdoel is op basis van een tweede – onrechtmatige – raadpleging van de infobox Crimineel en Onverklaarbaar Vermogen gebaseerd;
 - (iv) De ACM heeft rechtstreeks van GMB informatie gevorderd die buiten de *scope* van het aan GMB overgelegde onderzoeksdoel valt;
 - (v) De feitelijk leidinggevers hebben de cautie pas bij het verhoor van 13 december 2022 voor het vermoeden van een overtreding gekregen terwijl de ACM hiervoor al van hen informatie met dat onderzoeksdoel had gevorderd.
15. Tot slot meent GMB dat de ACM met zekere willekeur bij GMB terecht is gekomen, in plaats van bij de energieleveranciers of de opdrachtnemers van GMB. GMB meent dat de ACM hiermee in strijd met het zorgvuldigheidsbeginsel en gelijkheidsbeginsel handelt.

6. Beoordeling zienswijze onderzoek en selectie

16. De ACM neemt deel aan een samenwerkingsverband met verschillende overheidsorganisaties en toezichthouders, de zogenoemde infobox Crimineel en Onverklaarbaar Vermogen (hierna: iCov). Uit het dossier blijkt dat de ACM gedurende het onderzoek twee keer gebruik heeft gemaakt van iCov om de relaties tussen verschillende personen en bedrijven in kaart te brengen.

6.1. Infobox Crimineel en Onverklaarbaar Vermogen

17. GMB stelt dat de ACM ten onrechte in een vroeg stadium van het onderzoek gebruik heeft gemaakt van informatie uit iCov. De ACM had minder verstreckende onderzoeksmiddelen moeten en kunnen inzetten en heeft bij de verwerking van de gegevens niet de eisen van proportionaliteit, subsidiariteit en rechtsbescherming in acht genomen. iCov is daarom onrechtmatig geraadpleegd en de daaruit verkregen gegevens dient de ACM uit te sluiten voor de bewijsvoering van de gestelde overtredingen. In een later stadium heeft de ACM een tweede iCov-aanvraag gedaan. GMB stelt dat de onrechtmatigheid van inzet van de bevoegdheid ook geldt voor de tweede iCov-aanvraag.
18. De ACM overweegt over de eerste iCov-aanvraag het volgende.¹⁵ Uit het dossier blijkt dat intermediairs vaak werken met veel verschillende, regelmatig wisselende handelsnamen die sterk op elkaar lijken. Dit maakte het complex om het netwerk van en rondom GMB in kaart te brengen. Er is een groot aantal rechts- en natuurlijke personen betrokken bij het netwerk van GMB. Daarnaast hanteerde GMB ook talrijke handelsnamen. De eerste iCov aanvraag is gebruikt om dit netwerk scherp te krijgen.
19. Na het bedrijfsbezoek heeft het onderzoeksteam een tweede iCov-aanvraag gedaan om de vastgestelde overtredingen in tijd te koppelen aan de juiste personen en rechtspersonen. Ook was er sprake van nieuwe informatie over targets waarover het onderzoeksteam meer informatie wilde verkrijgen.
20. De ACM kan, zoals onder andere volgt uit artikel 2, tweede lid, Instellingswet ACM, informatie verkrijgen voor het uitoefenen van toezichts- handhavings- en reguleringstaken. In het kader van het onderzoek naar de intermediairs en de oneerlijke handelspraktijken waarbij collectieve belangen van consumenten in geding waren, heeft de ACM daartoe gebruik gemaakt van iCov. Uit artikel 2 van het Convenant iCov 2018 volgt dat de ACM iCov mag inzetten voor '(...) het anderszins ondersteunen van de publiekrechtelijke en/of toezichthoudende taakuitoefening van de deelnemende organisaties.'¹⁶

¹⁵ Naar aanleiding van de hoorzitting is het intakeformulier van de aanvraag aan de hoorcommissie en partijen toegezonden. Uit dit intakeformulier blijken de ambtelijke overwegingen die ten grondslag liggen aan de iCov aanvraag. Zie: document met kenmerk: ACM/UIT/610854. Het intakeformulier voor de tweede iCov aanvraag was reeds onderdeel van het dossier. Document met kenmerk: ACM/UIT/567312 (dossierstuk 72).

¹⁶ Artikel 2, eerste lid, van het convenant iCOV 2018 (Strc. 2019, nr. 11302).

Volgens de ACM kan zij beide keren gebruik maken van iCov en was dit gerechtvaardigd. Voor de beoordeling van de rechtmatigheid van het verwerken van persoonsgegevens verwijst de ACM naar artikel 6, eerste lid, onder e, van de Algemene Verordening Gegevensbescherming: de verwerking van de persoonsgegevens is noodzakelijk in het kader van de uitoefening van het openbaar gezag dat aan ACM is opgedragen. Zowel voor de eerste als de tweede iCov aanvraag was er geen minder ingrijpend alternatief voorhanden om tot het vereiste inzicht te komen in het netwerk van GMB. Dit inzicht had de ACM nodig om zo doelgericht mogelijk haar toezichthoudende taakuitoefening op het gebied van consumentenbescherming uit te oefenen. De ACM had eventueel bij elke overheidsorganisatie apart informatie kunnen opvragen. De ACM zou op deze manier namelijk dezelfde informatie verkrijgen. Dit is niet minder ingrijpend. Het samenwerkingsverband iCov is juist bedoeld om deze data bij één loket te kunnen opvragen. Er is geen reden om de informatie die ACM heeft verkregen op basis van iCov uit te sluiten als bewijs.

6.2. Bedrijfsbezoeken van 2 en 3 november 2021

21. GMB stelt dat het bij de bedrijfsbezoeken van 2 en 3 november 2021 bij [VERTROUWELIJK] verkregen bewijsmateriaal onrechtmatig verkregen is. Daartoe voert GMB aan dat de advocaat van [VERTROUWELIJK] te kennen heeft gegeven dat [VERTROUWELIJK] ter plaatse was gevestigd en dat GMB niet (meer) op de locatie in Amsterdam gevestigd was en nooit in Almere gevestigd is geweest, maar dat de ACM toch en ten onrechte haar onderzoek heeft voortgezet. Door na te laten te verifiëren of en in hoeverre [VERTROUWELIJK] aan GMB verbonden was dan wel een rechtsopvolger was, is gedurende het bedrijfsbezoek sprake geweest van een *fishing expedition*. Volgens GMB dient het verzamelde bewijs uitgesloten te worden.
22. De ACM merkt allereerst op ten tijde van de bedrijfsbezoeken van 2 en 3 november 2021 het onderzoek van de ACM zich richtte op de handelspraktijken van GMB die specifiek waren omschreven in de doelomschrijving. Dat zij haar doelomschrijving niet heeft uitgebreid nadat zij erop was gewezen dat niet GMB maar [VERTROUWELIJK] op de desbetreffende locaties in Amsterdam en Almere gevestigd was, betekent niet dat - zoals GMB lijkt te stellen - er sprake was van een ongeoorloofd bedrijfsbezoek jegens GMB. Het onderzoek zag op het aanbieden en de verkoop van energiecontracten aan consumenten in de periode 1 augustus 2019 tot en met de datum van het bedrijfsbezoek. Dit blijkt uit de bedrijfsbezoekopdracht¹⁷ en de doelomschrijving.¹⁸ De omvang en de reikwijdte van het onderzoek waren daarmee duidelijk begrensd. Van een *fishing expedition* was geen sprake.
23. Hiernaast merkt de ACM op dat GMB zich niet op het standpunt kan stellen dat het bewijs dat met de desbetreffende bedrijfsbezoeken jegens GMB is verkregen, ontoelaatbaar moet worden geacht. Alleen als het verzamelen van bewijsmateriaal onrechtmatig zou zijn geweest *jegens GMB* kan dit bewijs *jegens GMB* worden uitgesloten.¹⁹ Hier is geen sprake van, zodat de ACM het bewijs dat is verzameld tijdens de bedrijfsbezoeken niet hoeft uit te sluiten.
24. In dit verband verwijst de ACM naar vaste rechtspraak van de Afdeling bestuursrechtspraak van de Raad van State, waarin het uitgangspunt is neergelegd dat onrechtmatig verkregen bewijsmateriaal jegens de belanghebbende toelaatbaar is als de geschonden norm niet strekte tot bescherming van diens belangen (relativiteitsvereiste).²⁰ Deze rechtspraak is in lijn met maatgevende jurisprudentie van de Hoge Raad.²¹ Hieruit volgt dat niet is voldaan aan het relativiteitsvereiste als wordt geklaagd over

¹⁷ Document met kenmerk: ACM/UIT/56906 (dossierstuk 34).

¹⁸ Documenten met kenmerk: ACM/UIT/563214 (dossierstuk 37), ACM/UIT/563223 (dossierstuk 36).

¹⁹ Voorzieningenrechter rechtbank Rotterdam 27 december 2023, ECLI:NL:RBROT:2023:12308.

²⁰ ABRvS 15 mei 2019, ECLI:NL:RVS:2019:1562, r.o. 3 t/m 3.5. ABRvS 9 april 2008, ECLI:NL:RVS:2008:BC9069, r.o. 2.3.1 en ABRvS 21 januari 2009, ECLI:RVS:2009:BH0484, r.o. 2.3.2.

²¹ HR 1 juli 1992, ECLI:NL:HR:1992:ZC5028 r.o.3.1 en 3.2.3 t/m 3.2.5, HR 20 maart 2015, ECLI:NL:HR:2015:643.

een huiszoeking, die niet bij de klager zelf, maar bij een derde heeft plaats gevonden. In een dergelijke situatie worden de bij de huiszoeking vergaarde bewijsmiddelen *niet* uitgesloten.²²

25. Dit uitgangspunt geldt ook hier. De bedrijfsbezoeken waarbij bewijsmiddelen zijn verzameld, vonden niet plaats bij GMB. Nu *niet* wordt voldaan aan het relativiteitsvereiste, kan het bewijsmateriaal dat bij de bedrijfsbezoeken bij [VERTROUWELIJK] en [VERTROUWELIJK] is verkregen, wel degelijk als bewijs jegens GMB gebruikt worden.

6.3. Informatievordering van 28 april 2022

26. Volgens GMB heeft de ACM informatie buiten de *scope* van het aan GMB overlegde onderzoeksdoel gevorderd. Als gevolg hiervan meent zij dat alle informatie die de ACM heeft verkregen op grond van de informatievordering van 28 april 2022 uitgesloten moet worden als bewijs. De feitelijk leidinggevers zouden zichzelf met het aanleveren hiervan ten algemene hebben geïncrimineerd.
27. In de informatievordering stelt de ACM dat zij onderzoek doet naar: GMB, en in een groep verbonden rechtspersonen, alsmede de rechtsvoorgangers en -opvolgers van GMB. Tevens is in de vordering de cautie gegeven aan de rechtspersoon GMB. In tegenstelling tot wat GMB stelt, ziet de ACM geen aanleiding om de gevorderde informatie uit te sluiten als bewijs. De overeenkomsten, presentaties en richtlijnen zijn wilsonafhankelijke documenten. Bovendien zijn deze documenten gevorderd in het kader van het onderzoek naar de rechtspersoon GMB.
28. In e-mails heeft [VERTROUWELIJK] antwoord gegeven op vragen uit de informatievordering.²³ De vragen en antwoorden hierop zien op GMB en niet op de (positie van) [VERTROUWELIJK] en [VERTROUWELIJK] als feitelijk leidinggevers. Het is de ACM niet duidelijk op welke wijze [VERTROUWELIJK] en [VERTROUWELIJK] zichzelf hebben geïncrimineerd met het aanleveren van deze informatie. De ACM legt de e-mails niet aan de betrokkenheid van de feitelijk leidinggevers ten grondslag.

6.4. Zorgvuldigheidbeginsel en gelijkheidsbeginsel

29. De ACM is naar aanleiding van een groot aantal meldingen van consumenten een onderzoek gestart naar de wervingspraktijken in de energiemarkt. De ACM heeft tijdens dit onderzoek eerst gekeken naar de rol van de energieleveranciers en daar handhavend opgetreden.²⁴ Gedurende dit onderzoek is de rol van de intermediairs, zoals GMB, in beeld gekomen. De intermediairs verkopen voor energieleveranciers energiecontracten aan de consument. Daarmee spelen zij een belangrijke rol in de keten voor telefonische verkoop. De meeste meldingen die de ACM in 2019 en 2020 hierover heeft ontvangen zien op GMB.²⁵ De ACM is zorgvuldig te werk gegaan bij de selectie van GMB.
30. GMB is als intermediair zelf verantwoordelijk voor de naleving van de wet- en regelgeving bij het aanbieden van energiecontracten aan consumenten, ongeacht de rol van haar opdrachtgevers of opdrachtnemers. Dat de ACM niet (ook) handhavingsbevoegdheden heeft ingezet tegen opdrachtgevers van GMB en opdrachtnemers van GMB is niet willekeurig en ook niet in strijd met het gelijkheidsbeginsel. De rol van GMB als intermediair verschilt van de rol van de opdrachtgevers en -nemers en alleen al daarom is er geen sprake van gelijke gevallen.

²² Daarmee heeft de Hoge Raad het relativiteitsvereiste (Schutznorm) uit het strafrecht overgenomen.

²³ Document met kenmerk: ACM/IN/695125 (dossierstuk 91) en document met kenmerk: ACM/IN/698461 (dossierstuk 93) en document met kenmerk: ACM/IN/714191 (dossierstuk 99).

²⁴ Zie: ACM/UIT/575894 en ACM/UIT/579727.

²⁵ Document met kenmerk: ACM/UIT/590957 (dossierstuk 118).

7. Bewijsmiddelen

31. De in het onderzoeksrapport vermeende overtredingen zijn vastgesteld op grond van de beoordeling van 93 verkoopgesprekken, de door GMB gehanteerde bescrpts en de klachten(overzichten) van GMB. Met de verkoopgesprekken beoogt GMB de consument een energiecontract af te laten sluiten bij verschillende energieleveranciers. Uit de door de ACM verkregen (samenwerkings)overeenkomsten en uit de beluisterde verkoopgesprekken blijkt dat GMB telemarketingactiviteiten heeft verricht voor in ieder geval: Delta Energie, Allround Hollands Energie (HEM), Holthousen Clean Energy, De Nederlandse Energiemaatschappij (NLEOM), Duurzaam Gigant B.V. (tussenpersoon voor DGB Energie B.V.), Huismerk Energie N.V., Engie Energie Nederland N.V., Eneco N.V. en UnitedConsumers B.V.²⁶
32. Een verkoopgesprek bestaat uit de volgende elementen: een *sales pitch*, het toesturen en ondertekenen van de offerte en de *voicelog*. Ook werden geregeld kwaliteitscontroles gedaan door middel van zogenaamde '*happy calls*'.
33. Van de 93 verkoopgesprekken hebben 85 plaatsgevonden in de periode van 27 mei 2020 tot en met 31 mei 2021. De 85 gesprekken zijn als volgt geselecteerd. De ACM heeft 239.998 gesprekken gevorderd bij [VERTROUWELIJK] de klantcontact software beheerder van GMB.²⁷ De gesprekken zijn gefilterd op lengte vanaf vijf minuten, op labels gelieerd aan GMB en op onderwerp: verkoop van energiecontracten. Hieruit bleef een steekproef over van 160.491 gesprekken. Door middel van de Excelfunctie 'ASELECTTUSSEN' is een willekeurige selectie gemaakt van 385 opnames.²⁸ Gedurende het beluisteren van de gesprekken in de steekproef is vastgesteld dat in elke opname regels van het consumentenrecht zijn overtreden. Mede gelet op deze constatering en omwille van doelmatigheid heeft de ACM besloten te volstaan met het beluisteren van 138 opnames.²⁹ De ACM heeft deze gesprekken niet geselecteerd op inhoud. Van de 138 gesprekken zijn 45 gesprekken achterwege gelaten omdat: (i) de gesprekken niet volledig waren of (ii) een ZZP'er een zakelijk contract kreeg aangeboden op een huisadres.³⁰ Deze selectie resulteert in een totaal van 93 verkoopgesprekken. Hiervan zijn opnames³¹ in het dossier toegevoegd, 85 hiervan vallen binnen de overtredingsperiode.³²
34. De ACM ziet de handelswijze ook terugkomen in de bescrpts die door de verkopers zijn gebruikt. De verschillende bescrpts bevatten een basistekst van de *sales pitch*. GMB ontving daarnaast ook veel klachten over de misleidende handelswijzen van de verkoopmedewerkers.³³
35. In het rapport wordt geconstateerd dat de bewijsmiddelen leiden tot de conclusie dat sprake is geweest van misleidende omissies en misleidende handelspraktijken gedurende de overtredingsperiode van 27 mei 2020 tot en met 31 mei 2021.

8. Misleidende omissies

8.1. Toetsingskader

36. Van een misleidende omissie is sprake wanneer essentiële informatie, die de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen, wordt weggelaten, verborgen

²⁶ Document met kenmerk: ACM/UIT/561325, nr. 56 e.v. (dossierstuk 120).

²⁷ Document met kenmerk: ACM/UIT/557415 (dossierstuk 17).

²⁸ Document met kenmerk: ACM/UIT/569458 (dossierstuk 81).

²⁹ Document met kenmerk: ACM/UIT/569583 (dossierstuk 83).

³⁰ Document met kenmerk: ACM/UIT/589587 (dossierstuk 114).

³¹ Document met kenmerk: ACM/UIT/589587 met bijlagen (dossierstuk 114).

³² Gesprek 1 t/m 12, 13 en 14 is één verkoopgesprek, 15 t/m 56, 58 t/m 87 en 96 (dossierstuk 111).

³³ Document met kenmerk: ACM/UIT/584189 met bijlage: 13, 20, 30, 32, 49, 53, 65, 66 (dossierstuk 101).

wordt gehouden, of op onduidelijke, onbegrijpelijke, dubbelzinnige wijze dan wel laat wordt verstrekt, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen. Bij de beoordeling of essentiële informatie is weggelaten of verborgen is gehouden, worden de feitelijke context, de beperkingen van het communicatiemedium en de maatregelen die zijn genomen om de informatie langs andere wegen ter beschikking van de consument te stellen, in aanmerking genomen (artikel 6:193d BW).

37. Met de verkoopgesprekken wordt beoogd een product (energiecontract) te verkopen, derhalve kwalificeren zij als commerciële communicatie (artikel 3:15e, derde lid, eerste zin, BW). Ten aanzien van een uitnodiging tot aankoop en commerciële communicatie is bepaald wat in ieder geval als essentiële informatie moet worden beschouwd.³⁴ Voor commerciële communicatie geldt dat de handelaar in ieder geval aan het begin van het gesprek zijn identiteit moet vermelden. Daarnaast moet de handelaar aan het begin van het gesprek het commerciële doel van het gesprek vermelden (artikel 6:193f BW onder b juncto artikel 6:230v, zesde lid, eerste zin, BW).

8.2. Het vermelden van de identiteit aan het begin van het gesprek

38. De handelaar moet aan het begin van het verkoopgesprek zijn identiteit bekend maken.³⁵ Het uitgangspunt is dat de statutaire naam of handelsnaam van de handelaar zoals ingeschreven bij de Kamer van Koophandel (KvK) vermeld moet worden. Het is voor consumenten van belang te weten door wie en namens wie zij worden gebeld met een commercieel aanbod. Alleen dan kan de consument een geïnformeerde beslissing nemen over bijvoorbeeld de vraag of hij het gesprek wil voortzetten.
39. In 49 van de 85 verkoopgesprekken wordt niet duidelijk vermeld namens wie de verkoopmedewerker optreedt. In acht van de beoordeelde verkoopgesprekken wordt niet genoemd namens wie de verkoopmedewerker belt.³⁶ Daarnaast gebruikten verkoopmedewerkers afkortingen van handelsnamen³⁷ of handelsnamen die niet geregistreerd waren in het handelsregister van de KvK.³⁸ Dit zorgt ervoor dat consumenten niet kunnen achterhalen door welke onderneming zij zijn gebeld. Indien zij op deze namen zoeken in het handelsregister komen ze niet uit bij GMB. Ook wordt onduidelijkheid gecreëerd over de identiteit van de handelaar doordat een verkoopmedewerker zegt namens de netbeheerder te bellen.³⁹
40. Hieronder volgen vier citaten uit verkoopgesprekken waaruit blijkt dat de identiteit van de handelaar niet duidelijk vermeld wordt aan het begin van het gesprek:
- *'Hi, goed dat we u treffen. We belden even kort voor de jaarnota van de stroom en gas bij de Essent op [adres].'*⁴⁰
 - *'Goedemiddag meneer, U spreekt met [naam verkoopmedewerker] van het REB.'*⁴¹
 - *'Hai, goedendag met [naam verkoopmedewerker] spreekt u van het Consumentenadviesbureau.'*⁴²

³⁴ Artikel 6:193e en artikel 6:193f BW.

³⁵ Artikel 6:193d en artikel 6:193f sub b jo. 6:230v, zesde lid, eerste zin, BW.

³⁶ Document onder kenmerk: ACM/INT/460525, gesprekken: 3, 4, 32, 34, 38, 52, 63, 67 (dossierstuk 111).

³⁷ Document onder kenmerk: ACM/INT/460525, gesprekken: 1 (ACM/UIT/570156, bijlage 1), 2, 5, 7, 8 (ACM/UIT/570156, bijlage 21), 9 (ACM/UIT/570156, bijlage 2), 10, 11, 12, 13, 16 (ACM/UIT/570156, bijlage 22), 19, 20 (ACM/UIT/570156, bijlage 24), 22 (ACM/UIT/570156, bijlage 26), 23, 24 (ACM/UIT/570156, bijlage 29), 26, 27, 28, 29, 37, 41, 43 (dossierstuk 111).

³⁸ Document onder kenmerk: ACM/INT/460525, gesprekken: 6 (ACM/UIT/570156, bijlage 19), 15, 17 (ACM/UIT/570156, bijlage 23), 21, 30, 31 (ACM/UIT/570156, bijlage 5), 35, 36, 39, 42, 50, 59, 62, 65, 69, 76, 77 (ACM/UIT/570156, bijlage 12) (dossierstuk 111).

³⁹ Document onder kenmerk: ACM/INT/460525, gesprek 33 (dossierstuk 111).

⁴⁰ Document onder kenmerk: ACM/INT/460525, gesprek 3 (dossierstuk 111).

⁴¹ Document onder kenmerk: ACM/INT/460525, gesprek 5 (dossierstuk 111).

⁴² Document onder kenmerk: ACM/INT/460525, gesprek 77 (ACM/UIT/570156, bijlage 12) (dossierstuk 111).

- *'Ik bel even kort vanuit Enexis, uw huidige netbeheerder voor stroom en gas over het huidige energiecontract.'*⁴³

41. De hierboven beschreven handelswijze ziet de ACM ook terug in een belscript: *'Goedemorgen meneer... u spreekt met Emiel van het lek. We hadden u beloofd terug te bellen op het moment dat uw tarieven weer zouden wijzigen aan de [VERTROUWELIJK] middels de prijszekerheidsgarantie die u eerder van ons hebt verkregen op het huidig energie contract'*.⁴⁴
42. Op grond hiervan stelt de ACM vast dat de identiteit van de handelaar niet aan het begin van het gesprek werd vermeld. Het is voor de consument niet duidelijk dat hij door GMB werd opgebeld en namens wie GMB belde.

8.3. Het commerciële doel van het gesprek

43. Het commerciële doel van de verkoopgesprekken is het verkopen van een nieuw energiecontract. De ACM ziet deze handelswijze ook terug in de belscripts die de verkopers gebruiken. In geen van de beoordeelde telefoongesprekken wordt het commerciële doel aan het begin van het gesprek vermeld. Ook uit de context van de verkoopgesprekken blijkt het commerciële doel niet duidelijk. Integendeel, de verkopers creëren bewust onduidelijkheid over het commerciële doel.
44. Veelal bellen verkoopmedewerkers consumenten over het huidige energiecontract. Verkoopmedewerkers bellen met het bericht dat er een prijsbescherming of zekerheidsgarantie loopt op het huidige contract, dat zou betekenen dat de consument wordt gebeld als de tarieven dalen. Ook bellen verkoopmedewerkers omdat zij recent een contract zouden hebben afgesloten met de consument en vragen of alles naar wens is, dit wekt de indruk dat er sprake is van een servicegesprek in plaats van een verkoopgesprek. Vaak is er sprake van een combinatie van voornoemde handelswijzen in één verkoopgesprek.⁴⁵
45. Hieronder volgen twee citaten uit verkoopgesprekken waaruit blijkt dat het commerciële doel niet duidelijk aan het begin van het gesprek wordt vermeld.

Verkoopmedewerker: Een hele goede dag, u spreekt met [naam verkoopmedewerker] Energieadvies, ik zoek even [naam consument].

Consument: Euh, ja.

*Verkoopmedewerker: Nou fijn dat ik u even vind, nou ik bel u even over de huidige gas- en lichtaansluiting waar mij collega u bij had geholpen. We hadden beloofd dat we nog even terug zouden bellen aan het eind van het jaar.*⁴⁶

Verkoopmedewerker: Een hele goedemorgen u spreekt met [naam verkoopmedewerker] vanuit het Beheer Loket. Bel ik u even gelegen?

Consument: Ja dat kan zeker.

*Verkoopmedewerker: Top, dan ga ik het kort houden. Het ging even over het energiecontract dat loopt aan de [adres]. Niets ernstigs alleen positief nieuws, want zoals u weet heeft u in het verleden een vaste prijs gekregen waarbij een garantie is gegeven waarin de prijzen niet zouden stijgen.*⁴⁷

46. De hierboven beschreven handelswijze ziet de ACM ook terug in belscripts: *Hartstikke goed dat ik u even tref. Reden dat ik u eventjes opbelde is in verband met de HUIDIGE energiecontract die WIJ*

⁴³ Document onder kenmerk: ACM/INT/460525, gesprek 33 (dossierstuk 111).

⁴⁴ Document met kenmerk: ACM/UIT/584189, ID nr. 56191.

⁴⁵ Document met kenmerk: ACM/INT/460525, gesprek 1 t/m 12, 13 en 14 is één verkoopgesprek, 15 t/m 56, 58 t/m 87 en 96. (dossierstuk 111).

⁴⁶ Document met kenmerk: ACM/INT/460525, gesprek 40 (dossierstuk 111).

⁴⁷ Document met kenmerk ACM/INT/460525, gesprek 80 (dossierstuk 111).

destijds voor u in orde hebben gemaakt.⁴⁸ Ook in het 'vernieuwde bescrypt' blijkt het commerciële doel niet duidelijk uit het gesprek: 'Ik bel namelijk even kort voor het aanbod van de straat / huisnummer dat klopt?! Want u heeft in het verleden een vast tarief gekregen waarbij u de ZEKERHEID kreeg dat uw tarieven NIET zouden gaan stijgen. En als ze zouden DALEN, zou er weer even contact worden opgenomen met u en dat is nu dus ook weer het geval! Dus dat is alleen maar positief!⁴⁹

47. Op grond hiervan stelt de ACM vast dat sprake is van misleidende omissies met betrekking tot het commerciële doel het verkopen van een energiecontract wordt niet aan het begin van het gesprek vermeld.

8.4. Beperkingen communicatiemedium

48. De ACM moet bij de beoordeling of sprake is van een misleidende omissie, rekening houden met de beperkingen van het communicatiemedium en met de omstandigheid dat de informatie langs andere weg aan de consument is verstrekt (artikel 6:193d, vierde lid, BW). Het feit dat de energiecontracten telefonisch worden aangeboden staat niet in de weg aan het noemen (aan het begin van het gesprek) van de identiteit van de handelaar noch van het commerciële doel van het gesprek. Het is van belang voor de consument om te weten door wie hij wordt gebeld en namens wie hij wordt gebeld. Alleen dan weet de consument met wie hij van doen heeft. Ook dient voor de consument duidelijk te zijn wat het (commerciële) doel van het gesprek is. Dit blijkt reeds uit de wettelijke verplichting om aan het begin van het telefoongesprek de identiteit van de handelaar en het commerciële oogmerk te vermelden.⁵⁰ Het later in het gesprek toesturen van de offerte via e-mail/sms kan de omissies dan ook niet herstellen.

8.5. Transactietoets

49. Door het aan het begin van het telefoongesprek de identiteit van de handelaar noch het commerciële oogmerk te noemen, hebben consumenten een ander besluit over een overeenkomst genomen, of kunnen nemen, dan zij anders gedaan hadden. In dit verband merkt de ACM op dat het begrip besluit over een overeenkomst ruim moet worden uitgelegd. Daaronder valt niet alleen het besluit om al dan niet een overeenkomst af te sluiten, maar ook het besluit om bijvoorbeeld een winkel binnen te gaan. Als consumenten van het begin af geïnformeerd waren over de identiteit van GMB dan wel het commerciële oogmerk van het telefoongesprek, hadden zij het gesprek mogelijk niet voortgezet. Hiermee staat vast dat als gevolg van het niet in het begin noemen van de identiteit en het commerciële oogmerk de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst kon nemen, dat hij anders niet genomen had.

8.6. Conclusie misleidende omissies

50. De ACM concludeert dat in de 85 beoordeelde verkoopgesprekken die zijn gevoerd in de periode van 27 mei 2020 tot en met 31 mei 2021 sprake is van misleidende omissies als bedoeld in artikel 6:193d juncto artikel 6:193f BW aanhef en onder b BW. Ook de klachten die GMB heeft ontvangen illustreren dat er sprake is van een wijdverbreide praktijk waardoor belangen van consumenten daadwerkelijk zijn geschaad.⁵¹ Misleidende omissies zijn oneerlijke handelspraktijken. Het verrichten van oneerlijke handelspraktijken levert een schending op van artikel 8.8 Whc. Gelet op het feit dat in alle willekeurig geselecteerde verkoopgesprekken overtredingen zijn begaan, kan worden geconcludeerd dat het gaat om een inbreuk op de Whc die schade kan toebrengen aan de collectieve belangen van consumenten.

⁴⁸ Document met kenmerk: ACM/UIT/584189 met bijlage 78 (dossierstuk 101).

⁴⁹ Document met kenmerk ACM/UIT/584189 met bijlage 78 (dossierstuk 101).

⁵⁰ Artikel 6:230v, zesde lid, eerste zin, BW.

⁵¹ Document onder kenmerk: ACM/UIT/584189 met bijlage 13, 30, en 32 (dossierstuk 101).

9. Misleidende handelspraktijken

9.1. Toetsingskader

51. Van een misleidende handelspraktijk is sprake als een handelaar informatie verstrekt die feitelijk onjuist is, of die de gemiddelde consument misleidt of kan misleiden, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen. In dit geval gaat het specifiek om misleiding ten aanzien van de motieven voor de handelspraktijk en de aard van het verkoopproces.⁵²

9.2. Misleiding met betrekking tot motieven voor de handelspraktijk en de aard van het verkoopproces

52. Het motief voor de telefoongesprekken is het verkopen van energiecontracten. De verkoper wil dat de consument overstapt naar een andere energieleverancier. Tijdens alle telefoongesprekken verstrekken de verkopers misleidende informatie over dit motief en de aard van het verkoopproces. Dit gebeurt op verschillende manieren (in de voetnoten worden steeds één of meer telefoongesprekken als voorbeeld genoemd):
- Door ontwijkend te reageren als de consument vraagt of de verkoper namens zijn huidige energieleverancier belt, met name als de consument aangeeft niet te willen overstappen;⁵³
 - Door te benadrukken dat de consument klant is bij de intermediair of lid is van het collectief van de intermediair en vervolgens te benadrukken dat dit ook zo blijft;⁵⁴
 - Door te benadrukken dat er voor de consument niks verandert, waarbij de verkoper vaak de netbeheerder noemt of stelt dat alleen de naam op de factuur verandert;⁵⁵
 - Door het als feit te presenteren dat de consument lagere tarieven krijgt, terwijl het gaat om een aanbod dat de consument kan accepteren of afwijzen;⁵⁶
 - Door de indruk te wekken dat de overstap automatisch gaat of dat het niet anders kan dan dat de consument overstapt, waarbij dus niet duidelijk wordt dat de consument hierin een keuze heeft;⁵⁷
 - Door te beweren dat de call agent geen verkoper is;⁵⁸
 - Door te suggereren dat het toesturen van de offerte via e-mail of sms tijdens het gesprek dient om het leveringsadres of andere gegevens te controleren. Uit alles blijkt dat het doel van de verkoper daarbij is om een elektronische handtekening van de consument onder het aanbod te verkrijgen in het kader van het schriftelijkheidsvereiste (artikel 6:230v, zesde lid BW).⁵⁹
53. Hieronder volgt een voorbeeld van een door de ACM beluisterd gesprek waarin de verkoper de indruk wekt dat de overstap automatisch gaat en dat het niet anders kan dan dat de consument overstapt. In bijlage I bij dit besluit zijn transcripties van enkele andere gesprekken opgenomen.

⁵² Artikel 6:193c, eerste lid, aanhef en onder c, BW)

⁵³ Document onder kenmerk: ACM/INT/460525: gesprek 53 (dossierstuk 111).

⁵⁴ Document onder kenmerk: ACM/INT/460525: gesprekken 20 (ACM/UIT/570156, bijlage 24), 21 (ACM/UIT/570156, bijlage 25), 47 (ACM/UIT/570156, bijlage 7) (dossierstuk 111).

⁵⁵ Document met kenmerk: ACM/INT/460525: gesprekken 31 (ACM/UIT/570156 bijlage 5), 6 (ACM/UIT/570156, bijlage 19), 16 (ACM/UIT/570156, bijlage 22), 17 (ACM/UIT/570156, bijlage 23), 19, 21 (ACM/UIT/570156, bijlage 25), 23, (ACM/UIT/570156 bijlage 20), 38, 52 (dossierstuk 111).

⁵⁶ Document onder kenmerk: ACM/INT/460525: gesprekken 1 (ACM/UIT/570156, bijlage 1), 4, 5, 8 (ACM/UIT/570156, bijlage 21), 16 Document onder kenmerk: ACM/UIT/570156, gesprekken 17 (ACM/UIT/570156, bijlage 23), 18, 19, 23, 24 (ACM/UIT/570156, bijlage 29), 25 (ACM/UIT/570156 bijlage 31), 26, 35, 38, 46 (ACM/UIT/570156, bijlage 6), 52, 53, 61, 68, 74 (ACM/UIT/570156, bijlage 11), 83 (ACM/UIT/570156, bijlage 34), 85 (ACM/UIT/570156, bijlage 14) (dossierstuk 111).

⁵⁷ ACM/INT/460525: gesprekken 7, 9 (ACM/UIT/570156, bijlage 2), 10, 20 (ACM/UIT/570156, bijlage 24), 22 (ACM/UIT/570156, bijlage 26), 38, 46 (ACM/UIT/570156, bijlage 6), 61 (ACM/UIT/570156 bijlage 9), 55, 86 (ACM/UIT/570156 bijlage 15)

⁵⁸ Document onder kenmerk: ACM/INT/460525 gesprek 25 (ACM/UIT/570156 bijlage 31) (dossierstuk 111).

⁵⁹ Document onder kenmerk: ACM/INT/460525 gesprekken 1 (ACM/UIT/570156, bijlage 1), 4, 5, 7, 8 (ACM/UIT/570156 bijlage 21), 9 (ACM/UIT/570156 bijlage 2), 10, 13, 15, 16 (ACM/UIT/570156, bijlage 22), 18, 20 (ACM/UIT/570156, bijlage 24), 22 (ACM/UIT/570156, bijlage 26), 23, 24 (ACM/UIT/570156, bijlage 29), 25 (ACM/UIT/570156, bijlage 31), 83 (ACM/UIT/570156, bijlage 83) (dossier 111).

Consument I (zoon): Ze zegt nu tegen mij dat ze liever bij Engie blijven en het zelf wil aankijken.
Verkoopmedewerker: Dat snap ik maar dat is helaas niet mogelijk. Waarom? Omdat we die afspraak hebben gemaakt. Het is precies hetzelfde stappie wat ze de vorige keer heeft gedaan van de Budget Energie naar de Engie en nu is de Engie afgezakt. Nu gaat ze weer mee met de nieuwe nummer 1. Ze gaat eigenlijk altijd mee omlaag maar nooit mee omhoog. Dat is het mooie ervan.
Consument I: Ik snap het niet. Ze is een hele kleine energieafnemer. Ze wordt tientallen keren gebeld door allerlei energieleveranciers. Ik heb dat probleem totaal niet. Ik word nooit gebeld door energieleveranciers....[...]
Verkoopmedewerker: Ik snap het, ik snap het.
Consument I: Hier heb je mijn moeder, dan kan ze het zelf even uitleggen.
Consument II (moeder): Ik ga nu ophangen en wil niet meer gebeld worden. Ik word doodziek van al die telefoontjes.
Verkoopmedewerker: Ik snap het, ik snap het!
Consument II: Je snapt helemaal niet. Je blijft ermee doorgaan.
Verkoopmedewerker: Even rustig, ik snap het. U wordt vaak gebeld, dat zijn wij niet. Dat is wat ik u probeer uit te leggen. Als ik eventjes mag praten. Dan zal ik het heel kort uitleggen. U wordt de laatste tijd heel vaak gebeld. Wij hadden u bij de Engie aangesloten, toen hadden wij u het bel-me-niet-register meegegeven. Dat werkt totaal niet meer. Dat heeft u wel gemerkt.
Consument II: Nou ik word constant...spam, spam, spam, spam....
Verkoopmedewerker: Snapt u, dat is het. Dus het werkt niet meer. Waarom werkt het niet? Omdat de concurrentie u weer mag benaderen omdat uw tarieven niet up to date zijn. Dat hadden wij u destijds ook gezegd.
Consument II: Waarom wil jij dat ik dit doe? Waarom wil jij dat per se?
Verkoopmedewerker: Nee, omdat u daar automatisch in meegaat. Dat doen wij met al onze klanten. [...]
Verkoopmedewerker: Wij hebben honderd duizenden klanten die wij jaarlijks overzetten.
Consument II: Ja dus?
Verkoopmedewerker: Ja dus daar gaat u ook automatisch in mee.⁶⁰

54. Uit de inhoud van de belscripts blijkt dat de verkopers geïnstrueerd werden om onjuiste, misleidende informatie aan de consument te verstrekken.. Zo wordt in een belscript de indruk gewekt dat alles automatisch gebeurt en dat de consument er niets van merkt: *"Dus het gaat dan weer volledig automatisch, het enige dat u merkt is dat u weer minder gaat betalen... Nou wat ik even doe, ik loop nog even wat gegevens met u na zodat de verlaging wel echt bij u wordt doorgevoerd en niet bij de buurman en dat we alle juiste gegevens op uw contract zetten (...)."*⁶¹ Een ander belscript schrijft met betrekking tot de bevestiging van de e-mail voor: *"U ontvangt van mij nog even de bevestiging per e-mail, daarin controleren wij alleen even of het leveringsadres er netjes in staat en dan is het voor u geregeld."*⁶²
55. Op grond van de verkoopgesprekken en de belscripts stelt de ACM vast dat consumenten zijn misleid over de motieven van de handelspraktijk en de aard van het verkoopproces. De verkopers belden met het doel om consumenten te laten overstappen naar een andere energieleverancier. Door op verschillende manieren te pretenderen dat er niks verandert, en bijvoorbeeld te stellen dat er enkel sprake is van een automatische prijsverlaging, wordt het daadwerkelijke motief van de verkopers bewust verhuld. Verder blijft onduidelijk wat de aard van de handelspraktijk is, omdat uit de door de verkopers genoemde motieven voor het telefoongesprek de indruk kan ontstaan dat het telefoongesprek dient ter controle, of onderdeel is van de verlening van een dienst. Deze uitspraken, gedaan door de verkopers van GMB, zijn dan ook misleidend.

⁶⁰ Document onder kenmerk: ACM/INT/460525 gesprek 55 (dossier 111).

⁶¹ Document onder kenmerk: ACM/UIT/584189, bijlage 28 (ID nr. 10435) (zie ook: bijlage 122 (ID nr. 966) (dossierstuk 101).

⁶² Document onder kenmerk: ACM/UIT/584189. Bijlage 78 (ID nr. 45154) (dossierstuk 101).

9.3. Transactietoets

56. Door het verstrekken van misleidende informatie over de motieven van de handelspraktijk en de aard van het verkoopproces, hebben consumenten een ander besluit over een overeenkomst genomen, of kunnen nemen, dan zij anders gedaan hadden. Als consumenten de juiste informatie hadden gekregen over de motieven van de handelspraktijk en de aard van het verkoopproces, hadden zij het verkoopgesprek af kunnen breken of mogelijk hadden zij afgezien van het ondertekenen van de offerte. Of consumenten aan het einde van het gesprek al dan niet beseffen dat het om een overstap gaat, doet niet af aan de misleiding eerder in het gesprek. Hiermee staat vast dat als gevolg van het verstrekken van misleidende informatie over de motieven voor de handelspraktijk en de aard van het verkoopproces de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst kon nemen, dat hij anders niet genomen had.

9.4. Conclusie misleidende handelspraktijken

57. De ACM concludeert dat tijdens de telemarketinggesprekken in de periode 27 mei 2020 tot en met in ieder geval 31 mei 2021 sprake was van misleidende handelspraktijken als bedoeld in artikel 6:193c, eerste lid, sub c, BW. De ACM ziet deze handelswijze ook terugkomen in de belscripts die door de verkopers zijn gebruikt. Misleidende handelspraktijken kwalificeren als oneerlijke handelspraktijk. Het verrichten van oneerlijke handelspraktijken levert een schending op van artikel 8.8 Whc. Gelet op het feit dat in alle willekeurig geselecteerde verkoopgesprekken overtredingen zijn begaan en dat verkopers met belscripts geïnstrueerd werden om onjuiste, misleidende informatie te verstrekken, gaat het om een structurele inbreuk van de Whc die schade kan toebrengen aan de collectieve belangen van consumenten. Ook het aantal klachten dat bij GMB zelf is ingediend en die aan deze misleiding raken, illustreert dat sprake is van een wijdverbreide overtreding.⁶³

10. Overtrederschap van de vennootschap

58. De ACM merkt GMB aan als (functioneel) pleger van de hiervoor vastgestelde inbreuken. Zij is daarmee overtreder.

10.1. Global Marketing Bridge B.V.

59. Op grond van artikel 5:1, tweede lid, Awb kan als overtreder worden aangemerkt degene die de overtreding pleegt of medepleegt. Volgens het derde lid kunnen overtredingen worden begaan door natuurlijke personen en rechtspersonen. Artikel 51, tweede en derde lid, van het Wetboek van Strafrecht (hierna: Sr) is van overeenkomstige toepassing. De dader of pleger is in de eerste plaats degene die de verboden handeling fysiek verricht. Daarnaast kan in bepaalde gevallen degene die de overtreding niet feitelijk begaat doch aan wie de handeling is toe te rekenen, voor de overtreding verantwoordelijk worden gehouden en derhalve als overtreder worden aangemerkt.⁶⁴
60. De jurisprudentie neemt hierbij in het algemeen het zogeheten 'Drijfmarrest' van de Hoge Raad tot uitgangspunt.⁶⁵ In het Drijfmarrest overweegt de Hoge Raad dat het antwoord op de vraag of een overtreding aan een rechtspersoon kan worden toegerekend, afhankelijk is van de concrete omstandigheden van het geval. Daartoe behoort onder meer de aard van de verboden gedraging. De

⁶³ Document onder kenmerk: ACM/UIT/584189, bijlage 30 (ID nr. 10157), bijlage 32 (ID nr. 15831), bijlage 49 (ID nr. 137612) (dossierstuk 101).

⁶⁴ ABRvS 22 januari 2014, ECLI:NL:RVS:2014:90; ABRvS 4 februari 2015, ECLI:NL:RVS:2015:288, r.o. 3.1; ABRvS 15 oktober 2008, ECLI:NL:RVS:2008:BF8999.

⁶⁵ HR 21 oktober 2003, ECLI:NL:HR:2003:AF7938. De Afdeling Bestuursrechtspraak van de Raad van State heeft in haar uitspraak van 31 mei 2023, ECLI:NL:RVS:2023:2067 (Weerselo) bevestigd dat ook in het bestuursrecht de Drijfmarrestcriteria tot uitgangspunt genomen moeten worden. De rechtbank Rotterdam heeft deze lijn toegepast in een ACM-zaak over telefonische werving door energieleveranciers, rb. Rotterdam 23 augustus 2023, ECLI:NL:RBROT:2023:7534.

Hoge Raad overweegt ook dat een algemene regel zich bezwaarlijk laat formuleren. Maar, een belangrijk oriëntatiepunt bij de toerekening is of de gedraging heeft plaatsgevonden dan wel is verricht in de sfeer van de rechtspersoon. Als dat het geval is, kan de gedraging in beginsel worden toegerekend aan de rechtspersoon.

61. Van een gedraging in de sfeer van de rechtspersoon zal sprake kunnen zijn indien zich een of meer van de navolgende omstandigheden voordoen:
 - het gaat om een handelen of nalaten van iemand die hetzij uit hoofde van een dienstbetrekking hetzij uit anderen hoofde werkzaam is ten behoeve van de rechtspersoon;
 - de gedraging past in de normale bedrijfsvoering van de rechtspersoon;
 - de gedraging de rechtspersoon dienstig is geweest in het door hem uitgeoefende bedrijf;
 - de rechtspersoon erover vermocht te beschikken of de gedraging al dan niet zou plaatsvinden en zodanig of vergelijkbaar gedrag werd blijkens de feitelijke gang van zaken door de rechtspersoon aanvaard of placht te worden aanvaard. Onder bedoeld aanvaarden is mede begrepen het niet betrachten van de zorg die in redelijkheid van de rechtspersoon kon worden gevergd met het oog op de voorkoming van de gedraging.
62. GMB exploiteert callcenters en verkoopt als zodanig telefonisch energiecontracten. De ACM overweegt dat de inbreuken zijn begaan door verkoopmedewerkers die ofwel in (loon)dienst of uit anderen hoofde de werkzaamheden verrichten ten behoeve van GMB.⁶⁶
63. Deze verkoopmedewerkers voerden gesprekken met consumenten met als doel het verkopen van energiecontracten. GMB deed dit ten behoeve van energieleveranciers. GMB kreeg voor haar dienstverlening betaald en had er dus belang bij dat de verkoopmedewerkers zoveel mogelijk energiecontracten verkochten. Eén van de hoofdactiviteiten van GMB is het via de telefoon verkopen van energiecontracten. Deze gedragingen passen dan ook in de normale bedrijfsvoering van GMB. De gedragingen zijn GMB dienstig geweest nu zij GMB omzet hebben opgeleverd.
64. De ACM is van oordeel dat GMB erover kon beschikken dat en met name ook hoe de gedragingen plaatsvonden. GMB was immers als werkgever/opdrachtgever in de positie om de verkoopmedewerkers te instrueren over de wijze waarop de verkoopgesprekken worden gevoerd en over de (wettelijke) vereisten waaraan deze moeten voldoen. GMB heeft nagelaten dit op afdoende wijze te doen. De belscripts die GMB hanteerde, spoorden aan tot de geconstateerde misleidende handelspraktijken.⁶⁷ Daarmee heeft GMB niet de zorg betracht die in redelijkheid van haar als handelaar jegens consumenten mocht worden verwacht. Dit terwijl GMB gedurende de overtredingsperiode een groot aantal klachten heeft ontvangen die zien op de geconstateerde overtredingen.⁶⁸
65. GMB stelt in haar zienswijze dat uit de definitie van handelaar zoals bedoeld in de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken volgt dat een intermediair enkel een 'mede-handelaar' kan zijn met de handelaar namens wie de intermediair optreedt.⁶⁹ Door alleen GMB verantwoordelijk te houden voor de gedragingen die zij 'in naam van, of voor rekenschap van' energieleveranciers heeft verricht zou de ACM een ruimere invulling aan het begrip handelaar geven dan de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken hanteert. Volgens GMB heeft de ACM deze bevoegdheid niet omdat de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken maximumharmonisatie beoogt.
66. De ACM wijst in dezen op het Tiketa-arrest van het Hof van Justitie van de Europese Unie (hierna: het Hof). In dat arrest heeft het Hof bepaald dat zowel de hoofdhandelaar als de tussenpersoon als handelaar kunnen worden aangemerkt. Het Hof overweegt onder meer "*dat het feit dat die tussenpersoon een handelaar is, er niet aan in de weg staat dat ook de hoofdhandelaar, namens of*

⁶⁶ Document onder kenmerk ACM/UIT/582847 (dossierstuk 98).

⁶⁷ Documenten onder kenmerk ACM/UIT/584189, bijlage 28, 42, 68, 78, 94, 122 en bijlage 123 (dossierstuk 101).

⁶⁸ Documenten onder kenmerk ACM/UIT/584189, bijlage 11 (ID nr. 90427), 13, 30, 50, 53, 62, 88 (dossierstuk 101).

⁶⁹ Richtlijn 2005/29/EG, PB 2005, L 149/22.

voor rekening van wie hij optreedt, als zodanig wordt aangemerkt, zonder dat er sprake hoeft te zijn van een situatie die wordt gekenmerkt door het feit dat er twee diensten worden verricht, aangezien beide handelaren erop moeten toezien dat aan de vereisten van die richtlijn is voldaan.”⁷⁰

67. GMB heeft als handelaar een volledig eigen verantwoordelijkheid voor vastgestelde inbreuken naast de verantwoordelijkheid van haar opdrachtgevers/opdrachtnemers.

10.2. Conclusie overtrederschap

68. De ACM concludeert dat de in hoofdstuk 8 en 9 vastgestelde inbreuken op artikel 8.8 Whc aan GMB kunnen worden toegerekend als pleger van de overtredingen.

11. Feitelijk leidinggevers

69. Uit artikel 5:1, derde lid, Awb jo. artikel 51, tweede lid aanhef en onder 2, Wetboek van Strafrecht volgt dat op het moment dat een rechtspersoon een overtreding heeft begaan, een boete kan worden opgelegd aan degene die feitelijk leiding heeft gegeven aan de overtreding.
70. Een feitelijk leidinggever is een (rechts)persoon die, al dan niet op grond van een formele dienstbetrekking, feitelijk leiding geeft aan de verboden gedraging van de rechtspersoon.⁷¹
71. Gelet op de jurisprudentie houdt dit in dat een feitelijk leidinggever in ieder geval:⁷²
1. Op de hoogte was van de verboden gedraging door de rechtspersoon of bewust de aanmerkelijke kans heeft aanvaard dat deze zich zou voordoen;⁷³
 2. Bevoegd en redelijkerwijs gehouden was om de verboden gedraging te voorkomen of te beëindigen;
 3. Maatregelen daartoe achterwege heeft gelaten.⁷⁴
72. De verplichting om maatregelen te nemen ter voorkoming van een bepaalde gedraging kan op meerdere natuurlijke personen tegelijk rusten. In een dergelijk geval kunnen meerdere personen aan één gedraging van de rechtspersoon leiding geven.

11.1. [VERTROUWELIJK] als feitelijk leidinggever

73. De ACM stelt vast dat [VERTROUWELIJK] feitelijk leiding heeft gegeven aan de in hoofdstuk 8 en 9 vastgestelde overtredingen.
74. Via De Nationale Raadgever B.V. was [VERTROUWELIJK] enig aandeelhouder en bestuurder van GMB. [VERTROUWELIJK] was tijdens de overtredingsperiode ook algemeen directeur en

⁷⁰ HvJEU 24 februari 2022, ECLI:EU:C:2022:122 (*Tiketa*), r.o. 35 en 36. Zie ook HvJEU 24 februari 2022, ECLI:EU:C:2022:118 r.o. 129.

⁷¹ HR 16 juni 1981, ECLI:NL:HR:1981:AC7243, NJ 1981, 586 (Papa Blanca), r.o.8.

⁷² Er bestaan zowel passieve als meer actieve vormen van feitelijk leidinggeven. De ondergrens om iemand aan te kunnen spreken als feitelijk leidinggever is neergelegd in de Slavenburguitspraken van de Hoge Raad. Daarin is beschreven wat de minimale betrokkenheid moet zijn om nog van (passief) feitelijk leidinggeven te kunnen spreken. Zie: uitspraak Hoge Raad, 19 november 1985, ECLI:NL:HR:1985:AC9097 (Slavenburg I); uitspraak Hoge Raad, 16 december 1986, ECLI:HR:1986:AC9607 (Slavenburg II). Er zijn ook meer actieve vormen van feitelijk leidinggeven, waarbij iemand betrokken is door (meer) actief handelen, zoals de Hoge Raad ook in het Overzichtsarrest heeft beschreven. Zie: uitspraak Hoge Raad, 26 april 2016, ECLI:NL:HR:2016:733 (Overzichtsarrest).

⁷³ Het gaat er hierbij slechts om dat de persoon op de hoogte was van de verboden gedraging door de onderneming (kleurloos opzet). Er hoeft niet bewezen te worden dat de persoon ook op de hoogte was van het feit dat de gedraging verboden was (boos opzet).

⁷⁴ Artikel 51 Wetboek van Strafrecht.

eindverantwoordelijke bij GMB.⁷⁵ Hieruit volgt dat [VERTROUWELIJK] beslissingsbevoegd was voor de activiteiten van GMB.

75. In zijn zienswijze betwist [VERTROUWELIJK] dat hij eindverantwoordelijke is voor GMB. Volgens [VERTROUWELIJK] is het niet voldoende dat hij bestuurder is van GMB. Niet enkel de formele situatie, maar de feitelijke situatie moet bepalend zijn voor de vraag of iemand feitelijk leiding heeft gegeven aan de gedraging. De verantwoordelijkheid voor de gedragingen van individuele callcenter medewerkers ligt volgens [VERTROUWELIJK] op het niveau van de floormanagers. [VERTROUWELIJK] vindt steun voor zijn standpunt in het feit dat de ACM in het dossier inzake [VERTROUWELIJK] en [VERTROUWELIJK] een vestigingsmanager als feitelijk leidinggevende beboet. [VERTROUWELIJK] voegt hieraan toe dat de feitelijke leidinggevers bij [VERTROUWELIJK] en [VERTROUWELIJK] dezelfde rol vervulden bij GMB. Tot slot stelt [VERTROUWELIJK] dat twee feitelijk leidinggevers – die in functionele hiërarchie geen gelijke van elkaar zijn – niet voor dezelfde gedragingen als feitelijk leidinggever kunnen worden aangemerkt.
76. De ACM overweegt het volgende. Uit verschillende e-mailwisselingen blijkt dat [VERTROUWELIJK] op de hoogte was van de klachten van klanten van GMB.⁷⁶ Deze klachten ontving [VERTROUWELIJK] regelmatig in de vorm van klachtenoverzichten en individuele klachten.⁷⁷ De klachten zagen op: (i) het niet duidelijk vermelden van identiteit aan het begin van het gesprek, (ii) het niet vermelden van het commerciële doel aan het begin van het gesprek en (iii) het verstrekken van misleidende informatie over de motieven voor de handelspraktijk en de aard van het verkoopproces.⁷⁸ Ook heeft [VERTROUWELIJK] een misleidend bescrypt ontvangen, opgesteld door een verkoopmedewerker van GMB.⁷⁹ Uit het feit dat een deel van de misleidende verkoopgesprekken verloopt overeenkomstig dit bescrypt blijkt dat dit is gebruikt.
77. [VERTROUWELIJK] was als enig aandeelhouder, bestuurder en algemeen directeur, eindverantwoordelijk, bevoegd en redelijkerwijs gehouden om deze verboden gedraging te voorkomen of te beëindigen.
78. GMB heeft een compliance-programma en een procedure om de kwaliteit van gesprekken te waarborgen.⁸⁰ De afdeling compliance is verantwoordelijk voor het zorgen dat de hele organisatie compliant is met de geldende wet- en regelgeving en het interne beleid. Om dit te bewerkstelligen analyseren zij voicelogs, verzorgen zij compliance- en kwaliteitstrainingen, behandelen zij binnengekomen klachten en handhaven zij het interne sanctiebeleid.⁸¹ Uit het dossier blijkt dat het compliance programma of niet werd nageleefd ofwel niet toereikend was. De maatregelen hebben namelijk niet geleid tot het beëindigen of voorkomen van overtredingen.
79. Uit het sanctiebeleid van GMB volgt dat een verkoopmedewerker na vijf terechte klachten en drie officiële waarschuwingen wordt ontslagen.⁸² GMB past dit beleid echter niet consistent toe. Verkoopmedewerkers mochten bijvoorbeeld na waarschuwingen alleen voor een bepaalde leverancier niet meer bellen (en dus wel voor andere leveranciers), klachten werden niet geregistreerd waardoor verkoopmedewerkers geen 'officiële waarschuwing' kregen of verkoopmedewerkers kregen een extra kans.⁸³

⁷⁵ Documenten onder kenmerk ACM/IN/694796: arbeidsovereenkomst [VERTROUWELIJK], organogram GMB 2021 en organogram GMB (dossierstuk 89) en bijlage 47 (ID nr. 15782) van ACM/UIT/584189 (dossierstuk 101). Dat [VERTROUWELIJK] zich feitelijk ook gedroeg als directeur blijkt uit de documenten onder kenmerk ACM/UIT/584189 bijlage 29 (ID nr. 81732), bijlage 17 (ID nr. 81576), bijlage 120 (ID nr. 114717), bijlage 54 (ID nr. 135641). [VERTROUWELIJK] stelt tijdens zijn verhoor eindverantwoordelijk bij GMB te zijn, document onder kenmerk ACM/UIT/588592 (dossierstuk 107).

⁷⁶ Documenten onder kenmerk ACM/UIT/584189, bijlage 21 en 59 (dossierstuk 101).

⁷⁷ Documenten onder kenmerk ACM/UIT/584189, bijlage 11 (ID nr. 90427), 13, 30, 50, 53 en 62 (dossierstuk 101).

⁷⁸ Documenten onder kenmerk ACM/UIT/584189, bijlage 11 (ID nr. 90427), 13, 21, 30, 50, 53, 59 en 62 (dossierstuk 101).

⁷⁹ Documenten onder kenmerk ACM/UIT/584189, bijlage 68 (dossierstuk 101).

⁸⁰ Boeterapport 4.4.3.

⁸¹ Documenten onder kenmerk ACM/IN/694796, bijlage GMB Verkoopplan - Clean Energy, pag. 9.

⁸² In het geval van fraude is één klacht en één waarschuwing voldoende. Documenten onder kenmerk ACM/IN/694796, GMB Verkoopplan - Clean Energy, pag. 10 en NEV Complianceplan NL v01-03-2019 (0.2) – NL (1), p. 3. (dossierstuk 89)

⁸³ Documenten onder kenmerk ACM/UIT/584189, bijlage 9 en 82 (dossierstuk 101).

80. De medewerkers van de afdeling compliance van GMB vroegen aan [VERTROUWELIJK] hoe de klachten over de misleidende handelspraktijken afgehandeld dienden te worden.⁸⁴ Deze klachten werden ook sinds in ieder geval 30 september 2020 in de teamvergaderingen van GMB besproken. [VERTROUWELIJK] was daar in zijn hoedanigheid als algemeen directeur bij aanwezig.
81. [VERTROUWELIJK] heeft ondanks al deze concrete aan hem gegeven signalen geen adequate maatregelen genomen. Hierdoor heeft hij zich niet voldoende ingespannen om de verboden gedragingen te beëindigen dan wel te voorkomen.

11.2. [VERTROUWELIJK] als feitelijk leidinggever

82. De ACM stelt vast dat [VERTROUWELIJK] feitelijk leiding heeft gegeven aan de in hoofdstuk 8 en 9 vastgestelde overtredingen.
83. [VERTROUWELIJK] was tijdens de overtredingsperiode commercieel directeur van GMB. Hij vervulde een centrale rol binnen GMB.⁸⁵
84. In zijn zienswijze betwist [VERTROUWELIJK], net als [VERTROUWELIJK], dat hij verantwoordelijk was voor gedragingen van individuele callcenter medewerkers. [VERTROUWELIJK] voegt hier aan toe dat hij zelfs geen juridische positie en belang in GMB had.
85. Ook [VERTROUWELIJK] ontving de in randnummer 76 aangehaalde e-mails en klachtenoverzichten. Tevens stuurde [VERTROUWELIJK] een misleidend bescrypt door naar een andere collega.⁸⁶ Hieruit volgt dat [VERTROUWELIJK] op de hoogte was van de misleidende handelspraktijken ten tijde van de overtredingsperiode.
86. [VERTROUWELIJK] was als commercieel directeur bevoegd en redelijkerwijs gehouden om deze verboden gedragingen te voorkomen of te beëindigen.
87. Medewerkers van de afdeling compliance hebben ook aan [VERTROUWELIJK] gevraagd hoe de klachten over de misleidende handelspraktijken afgehandeld dienden te worden.⁸⁷ Ook leveranciers benaderde [VERTROUWELIJK] over samenwerkingen en afhandelingen van klachten en compliance problemen.⁸⁸ [VERTROUWELIJK] geeft in een e-mailwisseling tussen hem en de afdeling compliance zelfs aan meer tegengewicht te willen bieden tegen een energieleverancier die misleidende handelspraktijken aankaart. In dit geval specifiek de melding dat gelogen wordt over de entiteit en het feit dat het een overstap betreft.⁸⁹ [VERTROUWELIJK] geeft in zijn zienswijze aan niet te begrijpen wat de ACM met dit citaat wil bewijzen. Volgens de ACM toont dit citaat aan dat [VERTROUWELIJK] op de hoogte was van de verboden gedragingen, en in de positie was om de gedragingen te voorkomen maar desondanks niet probeerde verdere overtredingen te voorkomen.
88. [VERTROUWELIJK] heeft ondanks al deze concrete aan hem gegeven signalen geen adequate maatregelen genomen. Hierdoor heeft hij zich niet voldoende ingespannen om de verboden gedragingen te beëindigen dan wel te voorkomen.

⁸⁴ Document onder kenmerk ACM/UIT/584189, bijlage 30 (dossierstuk 101).

⁸⁵ Document onder kenmerk ACM/UIT/584189, bijlage 47 (dossierstuk 101). Documenten onder kenmerk ACM/IN/694796, organogram GMB 2021/Organogram GMB v1.5 17JUL). (dossierstuk 89)

⁸⁶ Document onder kenmerk ACM/UIT/584189, bijlage 78 (dossierstuk 101).

⁸⁷ Document onder kenmerk ACM/UIT/584189, bijlage 30 (dossierstuk 101).

⁸⁸ Document onder kenmerk ACM/UIT/584189, bijlage 59, 61 (dossierstuk 101).

⁸⁹ Document onder kenmerk ACM/UIT/584189, bijlage 24 (dossierstuk 101).

11.3. Conclusie ten aanzien van de feitelijk leidinggevers

89. Uit het voorgaande blijkt dat [VERTROUWELIJK] als bestuurder en enig aandeelhouder en algemeen directeur van GMB en [VERTROUWELIJK] als commercieel directeur van GMB ten tijde van de overtreding leidinggevende posities hadden binnen GMB. Zij waren verantwoordelijk voor de gang van zaken die de verboden gedragingen faciliteerden. Zij hebben, hoewel daartoe redelijkerwijs gehouden, het treffen van maatregelen ter voorkoming van deze gedragingen achterwege gelaten terwijl zij op de hoogte waren van de verboden gedraging dan wel bewust de aanmerkelijke kans hebben aanvaard dat de beboetbare gedragingen zich zouden voordoen. Zowel [VERTROUWELIJK] als [VERTROUWELIJK] hebben daarom feitelijk leidinggegeven aan de gedragingen van GMB die in dit besluit zijn aangemerkt als overtredingen van artikel 8.8 Whc.

12. Boete

12.1. Bepalen basisboete

90. De ACM legt voor de hiervoor vastgestelde overtredingen boetes op. De boetebeleidsregel ACM 2014 (hierna: Boetebeleidsregel) bevat nadere regels over de wijze waarop de ACM invulling geeft aan haar bevoegdheid om bestuurlijke boetes op te leggen.⁹⁰ Op grond van artikel 2.8 van de Boetebeleidsregel stelt de ACM eerst een basisboete vast. Daarna bekijkt de ACM of er sprake is van boeteverhogende of boeteverlagende omstandigheden. Tenslotte toetst de ACM de evenredigheid van de op te leggen boete.
91. De ACM kan aan een overtreder voor elke overtreding apart een boete opleggen. De boetebeleidsregel voorziet in de mogelijkheid om één bestuurlijke boete op te leggen voor meerdere overtredingen gezamenlijk.⁹¹ De ACM zal voor de in dit besluit vastgestelde overtredingen één boete opleggen aan GMB. Daarnaast legt de ACM aan elk van de feitelijk leidinggevers – [VERTROUWELIJK] en [VERTROUWELIJK] – afzonderlijk een boete op. Bij het vaststellen van de hoogte van de op te leggen boetes, houdt de ACM rekening met de verwijtbaarheid van de overtredingen, de ernst van de overtredingen en de omstandigheden waarin de overtredingen zijn gepleegd. De op te leggen boetes moeten eveneens evenredig zijn en voldoende afschrikwekkend voor zowel de overtredders als voor (potentiële) andere overtredders.

12.2. Verwijtbaarheid

92. De ACM kan op grond van artikel 5:41 Awb alleen een boete opleggen als de overtreding aan de overtreder kan worden verweten. Ook houdt de ACM bij het bepalen van de boete rekening met de mate van verwijtbaarheid.⁹²
93. De eigen verantwoordelijkheid van bedrijven om de wet- en regelgeving na te leven staat hierbij voorop. Als uitgangspunt geldt dan ook dat GMB verantwoordelijk is voor de aan hem toe te rekenen oneerlijke handelspraktijken in de verkoopsgesprekken. Anders dan GMB in haar zienswijze betoogt, geeft de relatie tot opdrachtgevende leveranciers en opdrachtnemers geen aanleiding tot verminderde verwijtbaarheid. Voor de feitelijk leidinggevers geldt dat van hen in hun functie mag worden verwacht dat zij zich onthouden van gedragingen waarmee zij bewerkstelligen dat de bedrijven waarvoor zij werkzaam zijn overtredingen begaan. Er zijn geen aanknopingspunten voor het ontbreken van

⁹⁰ Beleidsregel van de Minister van Economische zaken van 4 juli 2014, nr. WJZ/14112617, met betrekking tot het opleggen van bestuurlijke boetes door de Autoriteit Consument en Markt (Boetebeleidsregel ACM 2014), Stcrt.2014, 19776. De Boetebeleidsregel 2014 is van toepassing op overtredingen waarvoor rapport is opgemaakt vanaf 1 augustus 2014, gewijzigd bij Beleidsregel van de Minister van Economische Zaken van 28 juni 2016, nr. WJZ/16056097, houdende wijziging van de Boetebeleidsregel ACM 2014, Stcrt. 2016 nr. 34630.

⁹¹ Artikel 2.1, eerste lid, Boetebeleidsregel ACM 2014.

⁹² Zie de artikelen 5:41 en 5:46 van de Awb.

verwijtbaarheid of voor het aannemen van een verminderde mate van verwijtbaarheid. De overtredingen zijn daarom volledig aan GMB en de feitelijk leidinggevers te verwijten.

12.3. Ernst van de overtredingen

94. Bij de bepaling van de ernst van de overtreding is van belang dat de Whc en de van toepassing zijnde bepalingen in het Burgerlijk Wetboek, beogen een hoog niveau van consumentenbescherming te bewerkstelligen en het consumentenvertrouwen te bevorderen. Het niet naleven van deze regels kan grote schade toebrengen aan individuele consumenten en aan het consumentenvertrouwen in het algemeen.
95. Consumenten kunnen door de in dit besluit geconstateerde overtredingen het vertrouwen in de energiebranche en de in deze branche gehanteerde verkoopkanalen verliezen. Dit kan tot gevolg hebben dat de bereidheid van consumenten om een nieuw energiecontract af te sluiten afneemt en dat consumenten daardoor minder snel overstappen naar een andere energieleverancier. Het vertrouwen van consumenten in de energiemarkt acht de ACM van belang, zeker met het oog op de energietransitie. Bij de vaststelling van de boetehoogte moet worden uitgegaan van een boete die hiertoe in verhouding staat.
96. GMB heeft zich schuldig gemaakt aan misleiding van consument door: (i) haar identiteit niet duidelijk te vermelden aan het begin van het telefoongesprek, (ii) consumenten niet adequaat te informeren over het commerciële doel van het telefoongesprek en (iii) bewust onjuiste informatie te verstrekken over de aard en het motief van het telefoongesprek. De in bescrpts opgenomen instructies voor de verkoopmedewerkers bevatten misleidende informatie over zowel de identiteit van de handelaar en het doel van het gesprek. Uit het geheel van de beoordeelde telefoongesprekken en de in bescrpts opgenomen instructies voor verkoopmedewerkers leidt de ACM af dat GMB welbewust haar eigen commerciële belang boven de belangen van de consumenten heeft gesteld. Dit ging in een aantal van de gesprekken zelfs zo ver dat de verkoopmedewerker de consument vertelt dat hij automatisch overgaat op een andere energieleverancier met lagere tarieven en daarmee de indruk wekt dat de consument geen keuzevrijheid heeft bij overstappen.⁹³ Consumenten zijn misleid waardoor zij geen geïnformeerd besluit over het aanbod konden nemen, bijvoorbeeld het besluit om een telefoongesprek af te breken of het besluit om al dan niet het aanbod te accepteren.
97. In het kader van de beoordeling van de ernst van de overtreding, is (mede) van belang dat het gaat om energiecontracten en dat dit complexe producten zijn waarbij een groot aantal factoren voor de consument van invloed is om al dan niet een nieuw contract aan te gaan. Zoals een goed inzicht in de tarieven, temeer die tarieven complex zijn omdat zij uit meerdere elementen zijn opgebouwd en het voor de consument moeilijk te overzien is wat voor gevolgen een aangeboden energiecontract heeft voor zijn portemonnee. Verder is het van belang dat energiecontracten werden aangeboden waaraan de consument gedurende een looptijd van één, drie of zelfs vijf jaar gebonden zou worden. Consumenten konden dus voor langere tijd vastzitten aan een energiecontract dat niet door hen gewenst is. Daarnaast is de voorziening van energie een primaire levensbehoefte van de consument. Het is van groot belang dat consumenten een weloverwogen en goed geïnformeerde beslissing kunnen nemen over het al dan niet aangaan van een dergelijke overeenkomst.
98. Met name ernstig is dat GMB en de feitelijk leidinggevers bekend zijn geweest met de uitwerking van hun wervingspraktijken. Uit het dossier blijkt dat niet alleen de ACM, maar ook GMB veel klachten ontving over de telefonische werving. Een groot deel van deze klachten hebben betrekking op de omstandigheid dat de identiteit van de verkoper niet duidelijk was, het voor consumenten niet helder was dat het een overstap betrof en op de onduidelijkheid omtrent de tarieven.⁹⁴ Deze klachten hebben

⁹³ Document onder kenmerk: ACM/INT/460525, gesprek 45, 46 (ACM/UIT/570156, bijlage 6), 51, 55.

⁹⁴ Zie bijvoorbeeld document onder kenmerk ACM/UIT/584189, bijlage 30 (ID nr. 10157), bijlage 32 (ID nr. 15831), bijlage 53 (ID nr. 56156), bijlage 49 (ID nr. 137612) (dossiernr. 101).

zich voorgedaan gedurende de gehele overtredingsperiode van 27 mei 2020 tot en met 31 mei 2021. De ACM heeft de overtreding weliswaar vastgesteld aan de hand van de beluisterde verkoopgesprekken en de belscripts, maar de misleiding blijkt ook uit de vele klachten van consumenten en van leveranciers.⁹⁵ Uit de bij GMB en de bij de ACM ontvangen meldingen volgt dat de misleiding wijdverbreid moet zijn geweest en vele consumenten heeft geraakt. De maatregelen die GMB heeft genomen om aan wet- en regelgeving te voldoen, zijn ontoereikend geweest.

99. [VERTROUWELIJK] was tijdens de overtredingsperiode via De Nationale Raadgever B.V. enig aandeelhouder en bestuurder van GMB. Ook was hij tijdens de overtredingsperiode algemeen directeur en eindverantwoordelijke bij GMB. [VERTROUWELIJK] was daarmee eindverantwoordelijk en beslissingsbevoegd in GMB. [VERTROUWELIJK], zo blijkt uit verschillende e-mailwisselingen in het dossier, was op de hoogte van de klachten van consumenten en energieleveranciers. [VERTROUWELIJK] heeft regelmatig e-mailberichten over klachten en klachtenoverzichten ontvangen.⁹⁶ Ook was hij op de hoogte van een misleidend belscript, dat was opgesteld door een verkoopmedewerker van GMB. [VERTROUWELIJK] heeft ook tijdens het verhoor aangegeven dat hij eindverantwoordelijke is en het lag dan ook in zijn macht om te voorkomen dat de verboden gedragingen plaats zouden vinden, dan wel deze te beëindigen.⁹⁷ Niet gebleken is dat [VERTROUWELIJK] toereikende maatregelen heeft genomen om de verboden gedragingen te voorkomen.
100. [VERTROUWELIJK] was tijdens de overtredingsperiode commercieel directeur van GMB. [VERTROUWELIJK] was op de hoogte van de klachten van consumenten en energieleveranciers ten tijde van de overtredingsperiode. [VERTROUWELIJK] heeft meermaals e-mailberichten met betrekking tot klachten en klachtenoverzichten ontvangen.⁹⁸ Hij werd door medewerkers van GMB en leveranciers regelmatig benaderd met vragen over de afhandeling van klachten en compliance problemen.⁹⁹ Uit het dossier blijkt niet dat [VERTROUWELIJK] toereikende maatregelen heeft genomen om de verboden gedragingen te voorkomen dan wel te beëindigen.
101. In haar schriftelijke zienswijze merkt GMB op dat zij het betreurt dat er klaarblijkelijk fouten in de calls zijn gemaakt, maar dat de impact die dat op consumenten moet hebben gehad, gerelativeerd moet worden. GMB stelt dat de zogenoemde 'happy calls' bevestigen dat verkoopmedewerkers het vaker goed dan fout deden.¹⁰⁰ Verder suggereert GMB dat consumenten financieel niet benadeeld zijn. De betreffende energiecontacten zouden volgens haar te kwalificeren zijn als concurrerende energieproducten tegen fatsoenlijke prijs en voorwaarden. Volgens GMB kan de ACM hierdoor hoogstens een symbolische boete opleggen.
102. Aan de in de schriftelijke zienswijze genoemde 'happy calls' kan naar het oordeel van de ACM geen betekenis worden toegekend. De 'happy calls' vinden plaats op een later moment dan het verkoopgesprek. De consument heeft dan al het besluit over de overeenkomst genomen en is al misleid. Juist omdat er sprake is van misleidende handelspraktijken, is het niet uitgesloten dat consumenten zich er niet van bewust zijn dat zij misleid zijn. Misleidende handelspraktijken kunnen bovendien gevolgen hebben die verder gaan dan wat consumenten direct ervaren of waarnemen. Consumenten hebben zich immers als gevolg van oneerlijke handelspraktijken minder goed kunnen informeren en minder vergelijkingen kunnen maken.

⁹⁵ Documenten onder kenmerk ACM/UIT/584189, bijlage 13 (ID nr. 80692), bijlage 30 (ID nr. 10157), bijlage 32 (ID nr. 15832), bijlage 53 (ID nr. 56156) en bijlage 65 (ID nr. 44312) (documentnr. 101).

⁹⁶ Documenten onder kenmerk ACM/UIT/584189, bijlage 21, 59 en 88. Zie ook: bijlage 11 (ID nr. 90427), 13, 24, 30, 50, 53 en 62 (dossierstuk 101).

⁹⁷ Document onder kenmerk ACM/UIT/588592 (dossierstuk 107).

⁹⁸ Documenten onder kenmerk ACM/UIT/584189, bijlage 21, 59 en 88. Zie ook: bijlage 11 (ID nr. 90427), 13, 30, 50, 53 en 62 (dossierstuk 101).

⁹⁹ Document onder kenmerk ACM/UIT/584189, bijlage 30. Zie ook: bijlage 59 en 61 (dossierstuk 101)

¹⁰⁰ Een "happy call" is een gesprek waarbij de consument wordt gebeld voor een kwaliteitscontrole naar aanleiding van zijn overstap. De consument wordt onder meer gevraagd een cijfer te geven aan de verkoopmedewerker die hij gesproken heeft.

103. De vraag of consumenten daadwerkelijk financieel nadeel geleden hebben kan in het midden blijven. Zoals de ACM hiervoor heeft overwogen kan door de overtredingen het consumentenvertrouwen in de energiesector geschaad zijn. Verder blijkt uit meerdere telefoongesprekken en uit de grote hoeveelheid meldingen bij de ACM en klachten bij GMB dat consumenten daadwerkelijk last hebben gehad van de misleidende gedragingen van GMB. Zo blijkt uit de klachtenoverzichten dat consumenten hebben geklaagd over het feit dat ze verkeerd zijn voorgelicht, dat ze niet weten dat ze benaderd zijn om over te stappen of dat ze geen overstap wensen.¹⁰¹ Ook hebben consumenten aangegeven dat de afgesloten contractduur niet met hen besproken is, niet goed te zijn geïnformeerd over de opzegvergoeding of dat de tarieven toch hoger uitvallen ten opzichte van hun vorige energieleverancier.¹⁰²
104. De klachtenoverzichten in het dossier bevestigen dat consumenten daadwerkelijk in hun belangen zijn geschaad door de gedragingen van GMB. De ACM benadrukt in dit verband nog dat consumenten het recht hebben op volledig inzicht bij een overstap zodat zij zelf een geïnformeerde bewuste keuze kunnen maken. Met haar stelling dat de betreffende energiecontacten als concurrerende energieproducten kwalificeren gaat GMB eraan voorbij dat het financiële aspect slechts één van de facetten is waar consumenten rekening mee kunnen houden bij hun keuze om al dan niet over te stappen en dat het niet aan haar is om de keuzes en mogelijkheden van consumenten te beperken.
105. De ACM acht de door GMB begane overtredingen ernstig. Het feitelijk leidinggeven aan de overtredingen acht de ACM eveneens ernstig.

12.4. Vaststelling van de basisboete voor GMB

106. Op grond van de ACM Boetebeleidsregel stelt de ACM een basisboete vast binnen de bandbreedte van de boetecategorie waarin de overtreden bepaling is ingedeeld.¹⁰³ De artikelen 6:193c en 6:193d BW zijn ingedeeld in boetecategorie III. De bandbreedte waarbinnen de basisboete wordt vastgesteld is daarmee 150.000 euro tot 600.000 euro.¹⁰⁴ Gelet op de ernst van de overtredingen, de mate van verwijtbaarheid van GMB en de omstandigheden waaronder de overtredingen zijn gepleegd, stelt de ACM een basisboete vast voor GMB van 400.000 euro.

12.5. Vaststelling van de basisboete voor de feitelijk leidinggevers

107. De ACM stelt de basisboete voor natuurlijke personen vast tussen de 40.000 euro en 250.000 euro in het geval dat de overtredingen in boetecategorie III vallen.
108. [VERTROUWELIJK] heeft als bestuurder van GMB en enig aandeelhouder van GMB via de Nationale Raadgever B.V. feitelijk leidinggegeven aan ernstige overtredingen van de Whc. Gelet op de ernst van de gedragingen, de mate van verwijtbaarheid en de omstandigheden waaronder de overtredingen zijn gepleegd, stelt de ACM de basisboete vast op 50.000 euro. De ACM neemt bij vaststelling van deze basisboete in aanmerking dat [VERTROUWELIJK] enig aandeelhouder van de Nationale Raadgever B.V. en daarmee van GMB is en in die hoedanigheid ook door de beboeting van GMB in zijn vermogen wordt getroffen.

¹⁰¹ Documenten onder kenmerk ACM/UIT/584189, bijlage 11 (ID nr. 90427), 13, 30, 49, 50, 53 en 62 (dossierstuk 101).

¹⁰² Zie bijvoorbeeld document onder kenmerk ACM/UIT/584189, bijlage 30 (ID nr. 10157), bijlage 32 (ID nr. 15831), bijlage 53 (ID nr. 56156), bijlage 49 (ID nr. 137612) (dossierr. 101).

¹⁰³ Zie hiertoe de in artikel 2.5, eerste lid van de ACM Boetebeleidsregel gehanteerde categorieën, de bijlage bij artikel 2.5, tweede lid en artikel 2.7, derde lid, van de ACM Boetebeleidsregel 2014. Bij de indeling van een wettelijke bepaling in een bepaalde boetecategorie is aansluiting gezocht bij het belang dat wordt beschermd door deze bepaling, in relatie tot de wet waarvan deze deel uitmaakt. Naarmate aan dit belang een groter gewicht moet worden toegekend, is een hogere boete gerechtvaardigd bij overtreding van de wettelijke bepaling die dit belang beschermt.

109. [VERTROUWELIJK] heeft als commercieel directeur van GMB feitelijk leidinggegeven aan ernstige overtredingen van de Whc. Gelet op de ernst van de gedragingen, de mate van verwijtbaarheid en de omstandigheden waaronder de overtredingen zijn gepleegd, stelt de ACM de basisboete vast op 65.000 euro.

12.6. Boeteverlagende of -verhogende omstandigheden

110. De ACM is niet gebleken van boeteverlagende of verhogende omstandigheden.

12.7. Evenredigheid

111. De ACM is van oordeel dat de vastgestelde boete evenredig is. Het onderhavige besluit heeft als doel consumenten te beschermen tegen misleidende handelspraktijken waar veel consumenten last van ondervinden. Gelet op de grootschaligheid en het ernstige karakter van de overtredingen is het opleggen van een boete noodzakelijk en het geschikte instrument
112. De ACM acht de boetes passend en geboden in relatie tot de ernst van de overtredingen en de bij de ACM bekende omstandigheden. De ACM dient ook de omstandigheden waarin de overtreder verkeert in aanmerking te nemen bij het vaststellen van een evenredige boete. Met het oog daarop heeft de ACM GMB, [VERTROUWELIJK] en [VERTROUWELIJK] de mogelijkheid geboden inzicht te geven in hun financiële situatie. Niet is gebleken dat de gevolgen van het besluit voor GMB, [VERTROUWELIJK] en [VERTROUWELIJK] in een wanverhouding staan tot met het besluit te dienen doelen.
113. GMB heeft een jaarrekening over 2021, een concept jaarrekening over 2022 en een concept verslag over de periode 1 januari 2023 tot en met 30 september 2023 overgelegd. De ACM is van oordeel dat voor GMB een boete van 400.000 euro passend en geboden is. De ACM ziet op grond van evenredigheid geen aanleiding om dit bedrag aan te passen.
114. [VERTROUWELIJK] heeft een aangifte inkomstenbelasting 2022 en een aangifte inkomstenbelasting 2021 overgelegd. De ACM is van oordeel dat voor [VERTROUWELIJK] een boete van 50.000 euro passend en geboden is. De ACM ziet op grond van evenredigheid geen aanleiding om dit bedrag aan te passen.
115. [VERTROUWELIJK] heeft een aangifte inkomstenbelasting 2021 overgelegd. De ACM is van oordeel dat voor [VERTROUWELIJK] een boete van 65.000 euro passend en geboden is. De ACM ziet op grond van evenredigheid geen aanleiding om dit bedrag aan te passen.

13. Besluit

De Autoriteit Consument en Markt:

- legt een boete op van 400.000 euro aan Global Marketing Bridge B.V., statutair gevestigd te Amsterdam, wegens overtreding van artikel 8.8 Whc jo. 6:193d juncto artikel 6:193f BW aanhef en onder b BW jo 6:193c, eerste lid, sub c, BW;
- legt een boete op van 50.000 euro aan [VERTROUWELIJK] wegens feitelijk leidinggeven aan overtredingen die zijn begaan door Global Marketing Bridge B.V.;
- legt een boete op van 65.000 euro aan [VERTROUWELIJK] wegens feitelijk leidinggeven aan overtredingen die zijn begaan door Global Marketing Bridge B.V.

Den Haag, **08 maart 2024**

Autoriteit Consument en Markt,
namens deze:

w.g

drs. M.R. Leijten
Bestuurslid

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.

Bijlage I – voorbeelden misleidende handelspraktijken

Voorbeeld 1¹⁰⁵

Consument: Ik stap nou gewoon over naar Eneco en dan houd ik ermee op.

Verkoopmedewerker: De Eneco staat in uw regio op plekje nummer 5. Zij zijn dus niet het voordeligste. U bent automatisch gekoppeld aan de nummer 1. De tarieven liggen daar voor u klaar. Dus ik stuur alleen de bevestiging naar u op. Begin dit jaar was dit bij de Engie. Zij waren toen de voordeligste qua tarieven. Momenteel is het bij de DGB, De Groene Belangenbehartiger; zij staan dus op de nummer 1 binnen uw regio en daar bent u automatisch aan gekoppeld. Ik stuur de bevestiging op naar...

Consument: Nee, dat gaan we... nee, dat gaan we niet doen! Ik doe dat al...ik doe Eneco nog en dan houd ik er gewoon mee op.

Verkoopmedewerker: Nee.

Consument: Ja.

Verkoopmedewerker: U heeft een zekerheidsgarantie. Dat houdt dus in...die was voor jou verlengd begin dit jaar voor drie jaar. Een zekerheidsgarantie houdt namelijk in dat op het moment dat de tarieven zullen gaan stijgen, dat u daar niet in mee gaat. Mochten ze dalen, dan zal er even contact met u worden opgenomen. Er zijn 47 energieleveranciers; dus 47. Daarom bestaat er een zekerheidsgarantie, omdat u u kent ze alle 47 natuurlijk niet en u gaat ze niet alle 47 uitpluizen. Iedereen kent natuurlijk alleen de Eneco, de Essent en Nuon, het oude Nuon en het nieuwe Vattenfall. Nou, die geven heel veel geld uit aan marketing. Vandaar dat ze u ook een aanbod hebben gedaan. Dat is een prima aanbod; zeker weten. Zij staan alleen op plek vijf in uw regio. En de nummer 1, de absolute nummer 1 is (...) De Groene Belangenbehartiger. En u bent er automatisch aan gekoppeld. Zoals ook hebt gemerkt begin dit jaar, het is een automatisch proces. Zelf hoeft u er helemaal niets voor te doen. U blijft nog steeds lopen via de Enexis. Zij blijven nog steeds het vaste aanspreekpunt. Voor de rest gaat u van 84 cent omlaag naar 79 cent en voor elektra gaat u van 26 omlaag naar 22 cent. Dat is op maandbasis een besparing van - hou je vast, schrik niet - tussen de 23 en 27 euro op maandbasis. Als ik dat in het midden houd - 25 euries - lekker veilig - betekent dat aan het eind van het jaar dat u om en nabij 300 euries kunt terugverwachten. (...) Het is een automatisch proces. U hoeft daar helemaal niks voor te doen.

Maar de belangrijke vraag

Consument: Ik moet nu ophangen.

Verkoopmedewerker: We zijn bijna klaar. Over twee minuten zijn we klaar.

Voorbeeld 2¹⁰⁶

Verkoopmedewerker: [...Ik bel u even, omdat wij u een tijdje geleden hadden aangesloten bij een van onze energieleveranciers.

Consument: O nee, ik heb geen interesse hoor. Ze bellen om de vijf minuten!

Verkoopmedewerker: Dat weet ik, mevrouw, daar bel ik ook voor. We gaan het voor u uitzetten zo meteen.

Consument: Oké.

Verkoopmedewerker: Het zit namelijk zo: er zit een dingetje in uw contract wat niet helemaal goed is, en dat is ook de reden waarom iedereen belt. Wij gaan dat voor u rechtzetten. Destijds, toen wij u dat contract hadden gegeven, dat wij u bij ons hadden aangesloten, kreeg u grijs gas. Dat moeten wij dus omzetten in CO2-gecompenseerd gas, zodat u aan het eind van het jaar die 527 euro aan energiebelasting niet hoeft te betalen.

Verkoopmedewerker: Ja?

Consument: Wij hebben dat bij meerdere van onze leveranciers. Iedereen die we bij de ENGIE hebben geplaatst, bij Budget Energie, bij Energiedirect, bij de NLE, bij Essent, bij al deze mensen moeten wij dit dus doen. Het kost een paar minuten van uw tijd...

Consument: Oké.

Verkoopmedewerker: [...] Even kijken: bij welke van onze leveranciers hadden wij u aangesloten de laatste keer?

[...]

¹⁰⁵ ACM/INT/460525, gesprek 10 (gedeeltelijke uitwerking).

¹⁰⁶ ACM/INT/460525, gesprek 20 (ACM/UIT/570156, bijlage 24).

Consument: Innova.

Verkoopmedewerker: Oké, u zit bij Innova. Oké, nou, dat is helemaal goed. Krijgt u weer een nieuwe van mij, van een van onze andere leveranciers. Innova heeft inderdaad ook grijs gas, en nu snap ik waarom hij op mijn bellijst staat. We gaan het even snel voor u regelen. Daarna regel ik het recht van verzet-verhaal voor u, dat u niet meer gebeld kan worden, en dan bent u ervan af.

[...]

Consument (na voicelog): Want ga ik nou wel naar een andere energiemaatschappij over dan?

Verkoopmedewerker: Nou, u blijft binnen dezelfde organisatie, alleen dezelfde organisatie heeft dus meerdere leveranciers, waaronder Innova, waaronder Delta, waaronder Clean Energy. Innova heeft op dit moment nog geen grijs gas..., geen CO2-gecompenseerd gas bedoel ik. Daarom bent u nu dus bij Clean Energy.

Consument: Oké, maar dan moet ik weer alle nieuwe meterstanden en zo doorgeven?

Verkoopmedewerker: Nee..., ja... Heeft u een slimme meter?

Consument: Nee.

Verkoopmedewerker: O, dan moet u het inderdaad wel effe doorgeven, maar dat is ook echt het enige wat u hoeft te doen, de rest wordt allemaal automatisch gedaan.

Consument: Ja, maar dat is altijd natuurlijk, en dan moet je naar een ander over.

Verkoopmedewerker: Sorry?

Consument: Ik zeg: dat is altijd natuurlijk dat je alleen de standen moet doorgeven...

Verkoopmedewerker: Ja, dat is het enige wat u hoeft te doen. Er komen geen gekke dingen aan te pas voor de rest, omdat het dezelfde mensen gewoon zijn. Alleen, ja, vanwege..., u weet, de privacywet, kunnen we niet alles doorgeven zomaar. Dus alles moet weer... Gegevens worden niet opgeslagen, dus alles moet weer opnieuw doorgegeven worden, waaronder de meterstanden.

[...]

Consument: Ja, maar ik zit nou wel te twifelen, want als ik nou weer naar een ander overga...

Verkoopmedewerker: Het is geen andere, mevrouw. U blijft nog steeds bij ons. Alleen de type leverancier verandert natuurlijk, omdat het ander type stroom is. Het is een andere regel, laat ik het zo zeggen.

Voorbeeld 3¹⁰⁷

Consument: Maar dan stap ik over - als ik vragen mag - naar Clean Energy?

Verkoopmedewerker: Nee, die neemt de facturatie over, zoals ik al zei. Het enige wat dus veranderd voor u is de facturatie.

[...]

Verkoopmedewerker: Degene die verantwoordelijk is voor uw levering van gas en stroom dat blijft de Enexis. Dus daar verandert niks aan. Het enige wat verandert is de naam op uw rekening. Dat wordt de Clean Energy. En volgend jaar - 2022 - wordt dat weer de nieuwe nummer 1 in uw regio, en dat heeft puur te maken met de omstandigheden.

Consument: Maar dan valt Eneco er tussen uit, zeg maar.

Verkoopmedewerker: Ja per 1 januari 2020. Om precies te zijn – even kijken hoor – 4 januari. Dat is op een maandag. Dat houdt voor u in dat u meegaat met de laagste tarieven. Dat wordt allemaal automatisch overgesloten voor de klant. Zeg maar, niet meer zoals vroeger een overstap, maar het is de naam op uw rekening wat anders wordt.

Voorbeeld 4¹⁰⁸

Verkoopmedewerker: Twee jaar geleden op 9/12/2019 hebben wij contact gehad. We hebben de energiekosten verlaagd bij Innova voor u.

Consument: Ik heb geen interesse in energie dingen. Ik blijf bij de huidige leverancier. Daar ben ik heel tevreden mee en ik wil niet overstappen.

Verkoopmedewerker: Dat is Innova toch?

Consument: Ja dat klopt.

¹⁰⁷ ACM/INT/460525 gesprek 38 (gedeeltelijke uitwerking).

¹⁰⁸ ACM/INT/460252 gesprek 53 (gedeeltelijke uitwerking).

Verkoopmedewerker: Sorry meneer [*naam consument*], als het nu niet uitkomt kan ik u ook op een ander tijdstip bellen, maar u bent klant bij ons.

Consument: Oh, u bent de leverancier zelf, neem mij niet kwalijk.

Verkoopmedewerker: [*lacht*]

Consument: Ik dacht een bureau, die gaat vragen of je wil overstappen, dat soort dingen.

Verkoopmedewerker: Maar wordt u vaak opgebeld meneer?

Consument: Tot vervelends toe.

Verkoopmedewerker: Wij zijn het collectief en hebben u in 2019 ondergebracht voor drie jaar met een particulier contract bij Innova Energie [...]

Verkoopmedewerker: U was daar ondergebracht met een driejarige garantie dat de prijzen niet zouden stijgen. Alleen als het in de toekomst voordeliger zou gaan, zouden wij meteen contact met u opnemen om het weer te verlagen. Dat is nu gebeurd. De prijzen staan historisch laag dus die mogen we bij u weer netjes aanpassen.

[...]

In voicelog, na acceptatie

Consument: Zegt u nou dat ik overstap naar DGB energie?

Verkoopmedewerker: Ja de facturatie van de DGB Energie.

Consument: Ga ik dan naar een andere leverancier nu?

Verkoopmedewerker: Nee, u krijgt de factuur vanuit de DGB.

Consument: Van welke leverancier bent u eigenlijk?

Verkoopmedewerker: Sorry?

Consument: Bent u niet van Innova?

Verkoopmedewerker: Meneer wij hebben u vorige keer bij Innova ondergebracht.

Consument: Ja ho ho ho, u zit een verhaal te vertellen dat u van Innova bent. Ik stap niet meer over naar een andere leverancier, ik blijf gewoon bij Innova.

Verkoopmedewerker: Meneer, zoals gezegd, alles blijft hetzelfde. De levering komt via Liander hè.

Consument: Ja maar ik wil voor mijn rekeningen bij Innova blijven. Nu ga ik overstappen naar DGB, begrijp ik.

Verkoopmedewerker: Ja daar heeft u voor getekend. Dat is de vorige keer - in 2019 - in orde gemaakt.

Consument: Ik vraag bent u de leverancier, want ik ga niet naar een andere leverancier. Toen zegt u: nee, ik ben van Innova.

Verkoopmedewerker: Nee.

Consument: Ik weiger dit nu, ik ga het nu vertellen: ik blijf gewoon bij Innova. Ik stap niet over naar DGB. Niet. Ik blijf daar gewoon bij!

Verkoopmedewerker: Wat wilt u dat ik doe meneer [*naam consument*].

Consument: Ik wil dat u dit wat ik net heb getekend vernietigd. Ik blijf bij de leverancier Innova. Ik ga niet over naar een andere leverancier, naar DGB of weet ik veel hoe ze allemaal tegenwoordig heten.

Verkoopmedewerker: Ik leg het nog één keer goed uit. Vorige keer, in 2019, bent u voor drie jaar aangemeld bij Innova. Dat klopt he? Dat hebben wij voor u geregeld, anders hadden wij niet al uw gegevens en wist ik niet dat u in 2019 naar Innova was gegaan. Omdat het collectief dat voor u heeft ondergebracht. U heeft daarvoor getekend dat als in de toekomst een goedkoper tarief beschikbaar komt, dat u daar gebruik van mag maken. Daar heeft u zelf voor getekend bij Innova. Wij zijn zelf het collectief. Wij hebben u toen ondergebracht bij Innova.[...] Nu passen wij de prijzen netjes voor u kosteloos en automatisch aan, waardoor u 343 euro erop vooruit gaat. Dat krijgt u nou vanuit de DGB. Vorige keer is alles goed gegaan. We hebben geen klachten van u gehoord.

Consument: Klopt. Aan wie ga ik nu geld betalen.

Verkoopmedewerker: Kijk meneer, er is een misverstand in Nederland. De levering komt via Liander, daar betaalt u ten eerste uw geld aan. Liander is de leverancier. Die zorgt dat stroom en gas bij u binnen komt. Die beheren de pijpleidingen. Die beheren de meterkasten voor u. Innova doet niet minder en niet meer dan alleen een factuur voor u opsturen. Vanaf februari zou u de maandelijkse factuur krijgen vanuit de Groene Belangenbehartiger, gaat u plus 343 euro erop vooruit en bent u van de telefoontjes af.

Consument: Oke

Verkoopmedewerker: Wij blijven daar persoonlijk tussen zitten, dus als er problemen zijn kunt u ons altijd bellen. Maar nogmaals vorige keer was het ook goed gegaan. Deze keer gaat het precies weer hetzelfde, alles automatisch.

Consument: Oh oke, ik begreep uit uw verhaal dat ik ging overstappen naar een andere leverancier. Dat was ik echt niet van plan.

Voorbeeld 5¹⁰⁹

Verkoopmedewerker: Goedemiddag mevrouw! Met [naam], Nederlands Energieadvies. Hallo! Bel ik gelegen mevrouw [naam consument]?

Consument: Nou, als het weer over de energie gaat, dan heb ik geen interesse.

Verkoopmedewerker: Nee, dat snap ik hoor! U krijgt alleen wat meer geld teruggestort op de jaarnota. Want de tarieven zijn gewijzigd.

Consumenten: Ja, dat zal wel. Dat zie ik dan vanzelf wel. Wij hebben geen zin meer in dit soort telefoontjes. Dat heb ik de vorige keer ook heel duidelijk aangegeven aan degene die me gebeld heeft.

Verkoopmedewerker: Oh, u wordt vaker benaderd de laatste tijd?

Consument: Ja, en ik ben het spuugzat!

Verkoopmedewerker: Inderdaad! Dat is ook een deel onze schuld dat u door derde partijen en reclamebureaus wordt benaderd. We hadden beloofd u veel eerder op te bellen. Alleen door de coronacrisis is het wat drukker geworden op kantoor, waardoor het een beetje is opgeschoven. Excuses van onze kant. Ik zal u er gelijk bij helpen dat u niet meer wordt benaderd door derde partijen. Volgens mij ziet u door de bomen het bos niet meer, toch? [lacht]

Consument: Nou ja, moet je horen, wij zitten goed en we blijven gewoon zitten....

Verkoopmedewerker: U bent destijds overgestapt via ons. Dat weet u nog wel.

Consument: Ja, maar ik heb toen ook al tegen jullie gezegd dat ik ook door jullie voorlopig niet benaderd wil worden.

Verkoopmedewerker: Ja, dat weet ik, want u bent inmiddels al een paar jaar niet meer benaderd door ons. Alleen...

Consument: Afgelopen maanden ben ik verschillende keren benaderd. Nog effetjes en ik kan gewoon niet meer vriendelijk blijven,

Verkoopmedewerker: Nee, dat snap ik inderdaad. Ik snap het dat het frustrerend is, mevrouw. Alleen uw tarieven zijn gedateerd. Die gaan weer omlaag. Dat is dan ook geregeld en dan ga ik u er gelijk bij helpen dat u niet meer wordt gebeld. Dan bent u af van die telefoontjes, om het maar zo te zeggen. Maar het afgelopen jaar is goed verlopen toch?

Consument: Moet je horen, wij betalen onze energierekening en that's it, klaar!

Verkoopmedewerker: Volgens mij heeft u niet in de kou gezeten toch? [lacht]

Consument: Nee, de kachel doet het nog steeds.

Verkoopmedewerker: Precies! [lacht] En het verbruik is hetzelfde gebleven?

Consument: Ja!

Verkoopmedewerker: Oké, u heeft geen ...

Consument: Ik weet het niet. Moet je horen. We zitten met ze drieën en als het koud is gaat ie omhoog en hebben we het niet koud dan zetten we hem weer terug. Klaar!

Verkoopmedewerker: Ja, precies! U heeft er niet zoveel omkijken naar. U heeft geen grote aankoop gedaan, zoals sauna's of jacuzzi's toch?

Consument: Nee.

Verkoopmedewerker: [lacht] ook geen nieuwe kinderen aangeschaft? [lacht]

Consument: Nee.

Verkoopmedewerker: Heeft u nog plannen voor het aankomend jaar voor eventuele isolatie of aanschaf van zonnepanelen, mevrouw?

Consument: Nee, want dat doet de woningbouwmarkt.

Verkoopmedewerker: Oké, precies, nee.

¹⁰⁹ ACM/INT/460525 gesprek 60 (gedeeltelijke uitwerking).

Verkoopmedewerker: Dan pak ik even uw aansluitgegevens erbij. Dan kan ik u precies vertellen wat ik onderaan de streep voor u kan betekenen. Dan heb ik hier de postcode [...postcode consument]. Dat klopt hè?

Consument: Ja.

Verkoopmedewerker: En degene die de stroom en het gas transporteert is de Liander toch? Dat weet u!

Consument: Wat zeg je nou.

Verkoopmedewerker: Degene die de stroom en het gas transporteert dat is de Liander? Dat weet u toch?

Consument: Ja!

Verkoopmedewerker: Ja, precies! Dat blijft ook zo. Alleen wij kijken dus op een netwerk van de Liander eigenlijk wie prijstechnisch nummer 1 is. En dat verschilt jaarlijks, want niet iedereen heeft het goedkoopste bod tijdens de veiling.

Consument: Nou jongen! Weet je, nou ga je weer dat hele verhaal ophangen. Ik heb daar geen zin in!

Verkoopmedewerker: Dat weet ik mevrouw! Nogmaals, dat snap ik. Alleen de tarieven zijn getraceerd, ze zijn verouderd. En dat is het zekerheidsgarantie die u heeft gekregen van het collectief; gaat u automatisch mee naar de nummer 1 leverancier. Nou, dit jaar is het Clean Energy die op nummer 1 staat. Dat houdt heel simpel in dat u stroomtarief gaat verlagen [...]

[...]

Consument: Het zal allemaal wel, maar ik wil geen veranderingen.

Verkoopmedewerker: Nee, dat snap ik. [...]

Consument: Waarom val je mij er dan mee lastig? Ik heb al genoeg zorgen aan mijn kop en ik heb geen zin in dit soort telefoontjes iedere keer.

Verkoopmedewerker: Nee, dat snap ik.

Consument: En dan zie ik het wel gewoon op de afrekening wat de stand is.

Verkoopmedewerker: Ja, alleen dat gaat niet zo makkelijk mevrouw! Want u heeft een vast tarief, een vast contract. Dat houdt eigenlijk in van: stijgen de tarieven dan stijgt u niet mee, dan bent u gedekt. Maar als ze dalen dan gaat u ook niet zomaar mee omlaag. Dat moet telefonisch even geregeld worden.

[...onverstaanbaar] Dan zit u voor aankomend jaar weer helemaal goed. Dan vraag ik nog even twee minuten van uw tijd, dan is het weer helemaal geregeld.

Consument: [zucht]

Verkoopmedewerker: Dan heb ik hier inderdaad huisnummer 13. Dat klopt hè?

Consument: Ja.

Verkoopmedewerker: Ja, precies, inderdaad! Het gaat allemaal voor u verlaagd worden. Hoe hoog heeft u uw voorschotten op dit moment staan?

Voorbeeld 6¹¹⁰

Consument: Ja, maar weet u wat het is: jullie willen allemaal wel praten, maar ik denk dat ik blijf waar ik blijf.

Verkoopmedewerker: Ja, maar ik heb ook niets gezegd over een verandering, mevrouw. U blijft ook klant bij ons. Nogmaals: u bent al klant bij ons, hè? Ik ben niet een of andere verkoper of leverancier of iets dergelijks. U bent al binnen ons beheer.

Consument: Ik weet niet eens dat ik bij beheer zit hoor.

Verkoopmedewerker: Jawel, daar zit het collectief. Kijk, dat is heel simpel uit te leggen, mevrouw. U heeft namelijk een leverancier, u heeft een netbeheerder en u heeft een collectief waar u bij zit. De netbeheerder is in uw geval de Liander. Zij zorgen ervoor dat u daadwerkelijk stroom en gas ontvangt bij u thuis, dus die zorgt ervoor et cetera. Daarnaast heeft u ook het collectief. Wat doet het collectief, dus het beheer: die zorgt ervoor dat alle energiezaken rondom uw netbeheerder goed geregeld zijn, dus dat u daarbij ieder jaar het laagste tarief ontvangt, de zekerheidsgarantie, et cetera, et cetera, noem maar op. De leverancier inderdaad, dat is degene van wie u het gefactureerd krijgt. Want bij wie zit u op dit moment?

[...]

Consument: Ja, lieverd, ik weet.... Weet je wat het is: ik ben alleen en mijn neven doen altijd die dingen, en die zeggen: [voornaam consument], als ze bellen, niét doen.

Verkoopmedewerker: Nee, klopt, dat klopt ook, dat moet u ook niet doen, meneer..., mevrouw, sorry!

¹¹⁰ ACM/INT/460525, gesprek 25 (ACM/UIT/570156, bijlage 31).

Consument: Ja, maar ú belt ook.

Verkoopmedewerker: Ja, maar u bent ook klant bij ons toch, mevrouw! Wij regelen uw energiezaken ieder jaar opnieuw. Ik hoef geen informatie van u of iets dergelijks. U bént namelijk al klant bij ons. Wij hebben alles al, gegevens, het dossier hebben we voor ons staan. Het is puur alleen dat we die tariefverlaging voor u doorvoeren. [...]

Bijlage II – Juridisch Kader

Wet handhaving consumentenbescherming

Artikel 1.1, aanhef en onder f

In deze wet en de daarop berustende bepalingen wordt verstaan onder:

- f. inbreuk: elke overtreding van een wettelijke bepaling als bedoeld in de bijlage bij deze wet, welke schade toebrengt of kan toebrengen aan de collectieve belangen van consumenten;

Artikel 2.9

Indien de Autoriteit Consument en Markt van oordeel is dat een inbreuk of intracommunautaire inbreuk heeft plaatsgevonden, kan zij de overtreder opleggen: a. een last onder dwangsom; b. een bestuurlijke boete.

Artikel 2.15

1. De bestuurlijke boete, bedoeld in artikel 2.9, bedraagt ten hoogste € 900.000 of, indien dat meer is, 1% van de omzet van de overtreder.
2. In afwijking van het eerste lid bedraagt de bestuurlijke boete, bedoeld in artikel 2.9, in geval van overtreding van artikel 8.8, voor zover het een oneerlijke handelspraktijk betreft als bedoeld in artikel 193g of artikel 193i van Boek 6 van het Burgerlijk Wetboek, ten hoogste € 900.000 of, indien dat meer is, 10% van de omzet van de overtreder.
3. De bestuurlijke boete die ingevolge het eerste of tweede lid ten hoogste kan worden opgelegd wordt verhoogd met 100%, indien binnen een tijdvak van vijf jaar voorafgaand aan de dagtekening van het van de overtreding opgemaakte rapport, bedoeld in artikel 5:48, eerste lid, van de Algemene wet bestuursrecht, een aan die overtreder voor een eerdere overtreding van eenzelfde of een soortgelijk wettelijk voorschrift opgelegde bestuurlijke boete onherroepelijk is geworden.

Artikel 8.8

Het is een handelaar als bedoeld in artikel 193a, eerste lid, onderdeel b, van Boek 6 van het Burgerlijk wetboek niet toegestaan oneerlijke handelspraktijken te verrichten als bedoeld in Afdeling 3A van Titel 3 van dat boek.

Burgerlijk Wetboek

Artikel 6:193c, eerste lid

Een handelspraktijk is misleidend oneerlijk indien informatie wordt verstrekt die feitelijk onjuist is of die de gemiddelde consument misleidt of kan misleiden, al dan niet door de algemene presentatie van de informatie, zoals ten aanzien van:

- c. De verplichtingen van de handelaar, de motieven voor de handelspraktijk en de aard van het verkoopproces, een verklaring of een symbool in verband met directe of indirecte sponsoring of erkenning van de handelaar of het product.

Artikel 6:193d

1. Een handelspraktijk is bovendien misleidend indien er sprake is van een misleidende omissie.
2. Een misleidende omissie is iedere handelspraktijk waarbij essentiële informatie welke de gemiddelde consument nodig heeft om een geïnformeerd besluit over een transactie te nemen, wordt weggelaten, waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.
3. Van een misleidende omissie is eveneens sprake indien essentiële informatie als bedoeld in lid 2 verborgen wordt gehouden of op onduidelijke, onbegrijpelijke, dubbelzinnige wijze dan wel laat verstrekt wordt, of het commerciële oogmerk, indien dit niet reeds duidelijk uit de context blijkt, niet laat blijken,

waardoor de gemiddelde consument een besluit over een overeenkomst neemt of kan nemen, dat hij anders niet had genomen.

4. Bij de beoordeling of essentiële informatie is weggelaten of verborgen is gehouden worden de feitelijke context, de beperkingen van het communicatiemedium alsook de maatregelen die zijn genomen om de informatie langs andere wegen ter beschikking van de consument te stellen, in aanmerking genomen.

Artikel 6:193e

In het geval van een uitnodiging tot aankoop is de volgende informatie, voor zover deze niet reeds uit de context blijkt, essentieel als bedoeld in artikel 193d lid 2:

- a. de voornaamste kenmerken van het product, in de mate waarin dit gezien het medium en het product passend is;
- b. de identiteit en het geografisch adres van de handelaar, zijn handelsnaam en, in voorkomend geval, de identiteit en het geografisch adres van de handelaar namens wie hij optreedt;
- c. de prijs, inclusief belastingen, of, als het om een product gaat waarvan de prijs redelijkerwijs niet vooraf kan worden berekend, de manier waarop de prijs wordt berekend en, in voorkomend geval, de extra vracht-, leverings- of portokosten of, indien deze kosten redelijkerwijs niet vooraf kunnen worden berekend, het feit dat deze extra kosten moeten worden betaald;
- d. de wijze van betaling, levering, uitvoering en het beleid inzake klachtenbehandeling, indien deze afwijken van de vereisten van professionele toewijding; en
- e. indien er recht op herroeping of annulering is, het bestaan van dit recht.

Instellingswet Autoriteit Consument en Markt

Artikel 2, tweede lid

2. De Autoriteit Consument en Markt is belast met de taken die haar bij of krachtens de wet zijn opgedragen

Algemene wet bestuursrecht

Artikel 5:1, tweede lid en derde lid

2. Onder overtreder wordt verstaan: degene die de overtreding pleegt of medepleegt.

3. Overtredingen kunnen worden begaan door natuurlijke personen en rechtspersonen. Artikel 51, tweede en derde lid, van het Wetboek van Strafrecht is van overeenkomstige toepassing

Wetboek van Strafrecht

Artikel 51, tweede en derde lid

2. Indien een strafbaar feit wordt begaan door een rechtspersoon, kan de strafvervolgning worden ingesteld en kunnen de in de wet voorziene straffen en maatregelen, indien zij daarvoor in aanmerking komen, worden uitgesproken:

- 1°. tegen die rechtspersoon, dan wel
- 2°. tegen hen die tot het feit opdracht hebben gegeven, alsmede tegen hen die feitelijke leiding hebben gegeven aan de verboden gedraging, dan wel
- 3°. tegen de onder 1° en 2° genoemden te zamen.

3. Voor de toepassing van de vorige leden wordt met de rechtspersoon gelijkgesteld: de vennootschap zonder rechtspersoonlijkheid, de maatschap, de rederij en het doelvermogen

Convenant iCov 2018

Artikel 2 Doel van iCOV

Het gemeenschappelijke doel van de deelnemende organisaties in het kader van iCOV is het:

1. in kaart brengen van (onverklaarbare of criminele) vermogensbestanddelen, het blootleggen van witwas- of fraudeconstructies en het kunnen innen van overheidsvorderingen en/of het anderszins

- ondersteunen van de publiekrechtelijke en/of toezichthoudende taakuitoefening van de deelnemende organisaties;
2. ten behoeve van het in het eerste lid genoemde doel verwerken van gegevens en het vervaardigen van rapportages ten behoeve van het in kaart brengen van (criminele of onverklaarbare) vermogensbestanddelen of het blootleggen van witwas- of fraudeconstructies en het houden van (markt- en financieel) toezicht zodat:
 - a. crimineel of onverklaarbaar vermogen kan worden getraceerd en/of kan worden afgenomen;
 - b. belastingontduiking kan worden tegengegaan;
 - c. overheidsvorderingen kunnen worden geïnd;
 - d. (financieel) toezicht en/of andere aan financiële intelligence gerelateerde taken van de deelnemende organisaties kunnen worden uitgeoefend;
 - e. marktwerking wordt bewaakt en bevorderd
 - f. betekenisvol kan worden geïntervenieerd.
 3. ten behoeve van het in het eerste lid genoemde doel verwerken van gegevens ten behoeve van het doen van onderzoek met behulp van statistische bewerkingen en wetenschappelijke methoden voor:
 - a. het opstellen van indicatoren en groepsprofielen om te interveniëren of gedrag te beïnvloeden;
 - b. het vervaardigen van criminaliteitsbeeldanalyses en gelijksoortige analyses met betrekking tot (criminele of onverklaarbare) vermogensbestanddelen om te interveniëren of gedrag te beïnvloeden;
 - c. Het ontwikkelen van methodieken en rapportagevormen ten behoeve van het in kaart brengen van vermogensbestanddelen, het blootleggen van witwas- of fraudeconstructies en het houden van (markt- en financieel toezicht) zodat:
 - i. crimineel of onverklaarbaar vermogen kan worden getraceerd en/of kan worden afgenomen;
 - ii. belastingontduiking kan worden tegengegaan;
 - iii. overheidsvorderingen kunnen worden geïnd;
 - iv. (financieel) toezicht en/of andere aan financiële intelligence gerelateerde taken van de deelnemende organisaties kunnen worden uitgeoefend;
 - v. marktwerking wordt bewaakt en bevorderd;
 - vi. betekenisvol kan worden geïntervenieerd.