

'De energie zou goedkoper zijn maar is twee keer zo duur'

Door **MARLOU VISSER**

Updated Gisteren, 18:05 | Gisteren, 14:59 in GELD



Eugène Vos is slachtoffer van agressieve energieverkopers.

© MARCEL VAN HOORN

Lees voor



AMSTERDAM - De Autoriteit Consument en Markt (ACM) roept consumenten, ook zzp'ers die hun energie vooral privé gebruiken, nadrukkelijk op nare ervaringen met verkopers van energiecontracten te melden. Veel mensen geven namelijk aan te maken te hebben met agressieve of misleidende verkopers aan de deur.

Uit een rondgang van De Telegraaf blijkt dat veel mensen met agressieve of misleidende verkoop te maken hebben. Bijna alle energieleveranciers worden wel genoemd, er is niet één maatschappij die eruit springt.

Vooraf ondernemers worden overspoeld met aanbiedingen voor een goedkoper abonnement, dat in werkelijkheid juist veel duurder blijkt te zijn.

Abonnement

Er gaat van alles mis bij de verkoop van energiecontracten, meldt de ACM. „Er wordt tegen mensen gezegd dat ze nergens aan vastzitten terwijl ze wel een abonnement aangaan, er worden overeenkomsten opgestuurd terwijl de klant alleen meer informatie wilde, er worden aanbiedingen gedaan die helemaal niet passen bij de persoonlijke situatie”, somt woordvoester Jasmijn Dielesen op.

„Of de verkoper vertelt je niet dat je mogelijk nog een boete moet betalen bij je oude energieleverancier. Dat is allemaal misleiding, en daar willen ze tegen optreden.”

Voorbeeldbrieven

Op Consuwijzer, het consumentenplatform van de ACM, staan allerlei tips en voorbeeldbrieven om van een ongewenst abonnement af te komen. Sowieso heb je als consument 14 dagen bedenktijd als je aan de deur of de telefoon een energiecontract afsluit. Daar moet de verkoper je ook op wijzen.

Ook thuiswerkende zzp'ers hebben dat recht, maar krijgen dit niet altijd, meldde de ACM eerder. De waakhond dreigt met boetes, die kunnen oplopen tot €900.000.

Dreigbrieven

Misleidende aanbieders van energiecontracten, glazenwasser Eugène Vos kan er over meepraten. Hij werd een keer gebeld door een bedrijf dat aanbod voor hem uit te zoeken of zijn energiecontract goedkoper kon. „Je doet je best maar”, antwoordde hij.

De verbazing was groot toen even later een factuur van een zakelijke energieleverancier op de deurmat plofte. Ook nog eens 100 euro per maand duurder dan zijn oude energieleverancier. „We hebben nooit iets getekend of voorwaarden ontvangen, we willen de rekeningen dus niet betalen. Regelmatig krijg ik daarom nog dreigbrieven en telefoontjes.”

Vos is inmiddels naar een andere leverancier overgestapt, omdat zijn oude contract al was opgezegd. „Total heeft geen poot om op te staan. Laat ze maar een rechtszaak aanspannen.”

Dubbel zo duur

Ook Maarten Metz merkte dat je als ondernemer benaderd kunt worden door agressieve verkopers. „Mijn vriend had zich net ingeschreven bij de Kamer van Koophandel als kunstenaar. Hij werd gebeld met het aanbod dat de energie voor ons woonhuis veel goedkoper zou kunnen met een zakelijk contract. Uiteindelijk was het niet goedkoper, maar twee keer zo duur!”

Metz heeft alles op alles moeten zetten om nog bij het contract, afgesloten bij tussenpersoon Gas Licht Nederland, uit te komen. „Dankzij voorbeeldbrieven op ondernemerswebsites en hulp van een jurist konden we het terugdraaien. Maar dat was niet makkelijk: ons werd steeds verteld dat het telefoongesprek opgenomen was en dus rechtsgeldig, en als ondernemer heb je geen recht op bedenktijd.”

Zelf is hij ook ondernemer, en staat dus ingeschreven in het handelsregister. „Wij nemen geen enkel telefoontje van een onbekend nummer meer op.” Gas Licht Nederland bestaat inmiddels niet meer.

Borgrekening

Patrick de Vaak werkt ook als ondernemer en ging tot zijn spijt in op een aanbieding voor zakelijke energie. „Dat zou goedkoper zijn als je, zoals ik, je bedrijf aan huis hebt. Toen ik akkoord ging, kreeg ik een rekening voor een borg van €700.”

„Zakelijke energiecontracten kunnen stilzwijgend worden verlengd en de boetes bij oversluiten zijn veel hoger”, waarschuwt Ron Kalksma, die als monteur vanuit huis werkt. „Je krijgt tarieven zonder btw te horen en je wordt bijna voor gek uitgemaakt als je niet op het aanbod ingaat. Als je zegt dat je erover wilt nadenken, zeggen ze dat het nu geregeld moet worden. Ik heb me erin verdiept, en ben blij dat ik er nooit op ingegaan ben.”

Ondernemers worden tot hun grote ergernis plat gebeld door aanbieders van zakelijke energie, melden ze aan De Telegraaf. Rob Grootsholten krijgt bijvoorbeeld wel drie of vier belletjes per dag hierover. „Ik word er helemaal gek van.”

Schreeuwen

Particulieren hebben vooral slechte ervaringen met energieverkopers aan de deur, die van geen nee willen weten, schrijven zij aan De Telegraaf. Alex de Zwart kreeg er vorig jaar twee keer mee te maken. „De eerste keer deed mijn vriendin open. Ze had geen interesse, maar de verkoper bleef maar doorpraten. Pas toen ik hard vanaf de bank vroeg welke letter van 'nee' hij niet begrepen had, ging hij ervandoor.”

„De tweede keer deed ik zelf open voor een verkoper van een andere grote maatschappij”, vertelt De Zwart. „Hij begon me uit te schelden toen ik aangaf bedrijven liever zelf te benaderen als ik over wilde stappen. Ik was stom dat ik niet begreep dat ik het via hem moest doen. Bij mijn oudere buurman was hij nog brutaler: daar vroeg deze man gewoon of hij binnen mocht komen, want hij had dorst. Dan kom je er natuurlijk helemaal niet meer van af.”

Tegenvaller

Luuk Mulders kreeg een vertegenwoordigster van een energiemaatschappij aan de deur, en voelt zich misleid. Uit haar uitgebreide berekeningen bleek dat hij €111 per maand zou gaan betalen. Minder dan de €121 die hij nu maandelijks afrekende, dus tekende hij het contract voor drie jaar.

Uiteindelijk blijkt geen €111, maar €145 te worden afgeschreven. Mulders kan het maandbedrag wel naar beneden bijstellen, maar moet dan waarschijnlijk met de afrekening bijbetalen. Hij voelt zich bekocht.

Vervuiling aarde

Dennis Karbet hield een nare smaak over aan zijn ervaring met een verkoper van een bepaalde groene energieleverancier. „Omdat wij bij Essent zaten waren we volgens hem schuldig aan de vervuiling van de aarde omdat Essent een kerncentrale heeft. Ik heb een klacht tegen hem ingediend. Toen ik de verkoper later tegenkwam in de winkel waar ik werk, kreeg ik de volle laag. Wij worden nooit klant van dit bedrijf.”

Ruud van Steenis trapte er bijna in. „Een verkoper van een groene energieleverancier maakte ons wijs dat we te veel betaalden bij Eneco en dat we dat terug zouden krijgen als we zijn formulier in zouden vullen. Hij zei er helemaal niet bij dat we dan een abonnement bij zijn maatschappij aan zouden gaan.

Gelukkig teken ik nooit iets zonder het hele formulier zorgvuldig te lezen.”

Voet tussen de deur

Het is schering en inslag dat klanten ontevreden zijn met een contract dat hen door een tussenbureau aan de deur of telefonisch is aangesmeerd, vertelt een medewerker van de klantenservice van een grote energiemaatschappij anoniem.

„Verkopers schelden of zetten hun voet tussen de deur, of ze rekenen met verkeerde verbruikscijfers zodat het maandbedrag laag lijkt. Als zij vier bejaarden een contract aansmeren, hebben ze weer een paar honderd euro provisie verdiend. Wie van zo'n contract af wil, hangt bij ons minstens drie kwartier aan de lijn van de klantenservice.”

Heran-procedure

Je kúnt er wel af. Iedere consument heeft twee weken bedenktijd bij een energiecontract, zzp'ers die hun energie vooral privé gebruiken hebben dit recht sinds kort ook. Daarnaast bestaat er de heran-procedure. Binnen drie maanden kun je kosteloos terug naar je oude energieleverancier, legt Ben Woldring uit, oprichter van vergelijkingssite gaslicht.com.

Ook bij Woldring komen veel klachten binnen, vooral over tussenbureaus waarvan de naam op zijn vergelijkingssite lijkt, zoals Gas Licht Nederland. „Bureaus adverteren nu bijvoorbeeld met het vijf jaar vastzetten van je energieprijzen. Flauwekul, want je zet alleen de prijs van stroom en gas vast, niet de energiebelasting. En die zorgt juist voor de prijsstijgingen.”