



ACM en toezicht op naleving consumentenrecht

Workshop Landelijk Congres Sociaal Raadsliedenwerk, 1 juli 2022

Eva Van Putte, Hélène de Krom en Annette Neuteboom

Waar kun je de ACM van kennen?

Pas op! Betaal geen rekeningen van incassobureaus Incasso CC, Jacobs Bemiddeling en Herms Incasso

ACM beboet slotenmaker voor misleidende en agressieve praktijken

De Autoriteit Consument & Markt (ACM) heeft slotenmaker uit Helmond en zijn bestuurder boetes opgelegd. Het bedrijf is gaan met een lokale slotenmaker KeyService Nederland vooraf verstrekt, maar voor deze agressieve bestuurder een boete.

Publicatiedatum
14-01-2022

Publicatietype
Nieuwsbericht

De ACM beboet DGB Energie voor misleiding van consumenten

De ACM heeft energieleverancier DGB een boete van 400.000 euro opgelegd voor het misleiden van consumenten bij het telefonisch verkopen van energiecontracten. DGB zette andere bedrijven in om consumenten op te bellen om energiecontracten te verkopen. Deze tussenpersonen vertelden bij de verkoopgesprekken niet dat ze namens DGB belden om een energiecontract aan te bieden. Ook werd belangrijke informatie over bijvoorbeeld de looptijd, opzegboetes, het tarief en het totale jaarbedrag niet of pas laat in het gesprek gemeld.

ACM legt boete op voor misleidende telefonische verkoop puzzelabonnementen

De Autoriteit Consument & Markt (ACM) legt aan het bedrijf Servicecollect een boete op voor de misleidende telefonische verkoop van puzzelabonnementen. Dit gebeurde onder andere onder de naam Eduspel. Het bedrijf belde consumenten zogenaamd als "bedankje" voor het invullen van een enquête of met een "leuke mededeling". In werkelijkheid ging het om de verkoop van een betaald online puzzelabonnement voor 36,50 euro per maand. Ook werden consumenten niet goed geïnformeerd over de termijn en de manier waarop zij van het abonnement af konden komen. Via haar loket ACM ConsuWijzer ontving de ACM hierover veel klachten. Voor deze misleidende verkooppraktijk legt de ACM het bedrijf een boete op van 25.000 euro.

Publicatiedatum
10-02-2022

Publicatietype
Nieuwsbericht

De ACM legt boete op voor misleidende telefonische verkoop reise vouchers

De Autoriteit Consument & Markt (ACM) legt een boete van 50.000 euro op aan de eigenaar van Travelance voor misleidende en agressieve telefonische verkoop van reise vouchers voor stedentrips. Het bedrijf belde consumenten zogenaamd als 'bedankje' voor het invullen van een online vragenlijst. In werkelijkheid was het doel om de consumenten vouchers voor stedentrips te verkopen. Consumenten die waren gebeld, werden daarna met agressieve incasso onder druk gezet om te betalen voor iets waarmee ze niet hadden ingestemd. Zijn ook geen aanwijzingen dat consumenten via de website van Travelance daadwerkelijk een reis konden boeken. De ACM ontving hierover via haar consumentenloket ACM ConsuWijzer veel meldingen.

Agenda

- Wat is de Autoriteit Consument en Markt (ACM)?
- Wat doet de ACM voor de consument?
- Toezicht op naleving consumentenrecht
- Hoe gaat de ACM te werk?
- Praktijkvoorbeelden

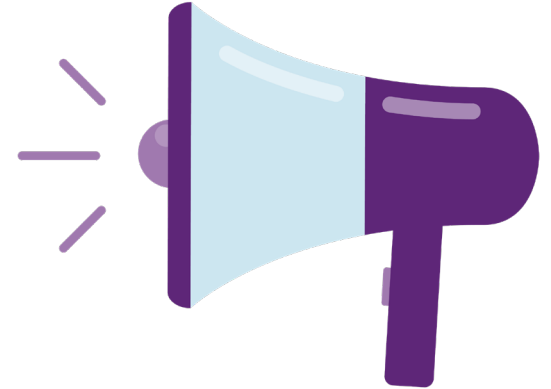
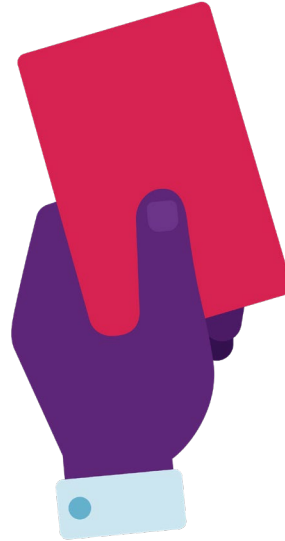
Wat is de ACM?

De ACM is:

- Een onafhankelijke toezichthouder
- Taken:
 - Voorlichting over en toezicht op naleving consumentenrecht
 - Toezicht op naleving mededingingswet, zorg
 - Regulering van sectoren: energie, telecom, vervoer en post
- Er werken ruim 550 medewerkers, waaronder juristen, economen, gedragswetenschappers, data analisten en rechercheurs.



Wat doet de ACM voor de consument?



Wat doet de ACM voor de consument?

Oneerlijke praktijken

ACM waarschuwt met zwarte lijst voor websites van onbetrouwbare verkoper

23 juli 2021 13:04

Aangepast: 27 juli 2021 14:31

Checklist veilig online winkelen

Wilt u iets bestellen via een website of via social media? En kent u de aanbieder niet? Check het bedrijf voordat u uw gegevens invult of betaalt! Winkel veilig online. Gebruik de checklist.

ACM waarschuwt voor agressieve en misleidende verkooppraktijk Kabel-gigant.com



De Autoriteit Consument & Markt (ACM) waarschuwt voor de malafide praktijken van partijen die zich voordoen als slotenmakers en heeft Google

verzocht om online advertenties van onbetrouwbare partijen te verwijderen, bedrijven gestopt die klanten doorverwijzen naar onbetrouwbare slotenmakers en websites laten blokkeren.

Alles over coronavouchers, tegoedbonnen en compensaties

Door corona kunnen veel bedrijven hun afspraken niet nakomen. Als consument hebt u dan vaak recht op uw geld terug. Maar door corona kunt u uw geld niet altijd terugkrijgen. Veel bedrijven bieden andere oplossingen, zoals vouchers of tegoedbonnen.

Toezicht op naleving consumentenrecht

- Bevoegdheid > Wet handhaving consumentenbescherming
- Overtreding die schade toebrengt/ kan toebrengen aan *collectieve belangen* van consumenten
- Geen bevoegdheid m.b.t. financiële dienst/ goed = AFM
- Regels o.a. :
 - oneerlijke handelspraktijken
 - oneerlijke bedingen in algemene voorwaarden
 - consumentenrechten en
 - pakketreizen

Hoe gaat de ACM te werk?

Rekening à 8000 euro

ACM waarschuwt: pas op voor veel te dure onbetrouwbare slotenmakers

16 februari 2021 14:29

ACM blokkeert beldiensten die euro per minuut vroegen voor doorschakelen fiscus

De Nederlandse toezichthouder ACM heeft twee doorschakeldiensten geblokkeerd, omdat er aanwijzingen zijn dat sprake was van misleiding bij het doorverbinden naar de Belastingtelefoon. De diensten vroegen ongeveer 1 euro per minuut.

Weer een energieleverancier failliet: ACM trekt vergunning Sepa Green Energy in

Keukenreuzen beboet voor misleiding van consumenten

27 aug. 2019 in FINANCIËEL



ACM: Apple wijzigt onredelijke voorwaarden en staat alternatieve betaalmethoden in datingapps toe

6 Praktijkvoorbeelden

1. Ongewenste overstap
2. Energierekening
3. Misleiding
4. Koop op afstand
5. Spijt van aankoop
6. Ondeugdelijk product

Welk voorbeeld willen jullie bespreken?

Praktijkvoorbeeld 1 – Ongewenste overstap

- ☐ Agressieve wervingspraktijken
- ☐ Ongewenste overstap
- ☐ Opzegvergoeding
- ☐ Dreigende afsluiting



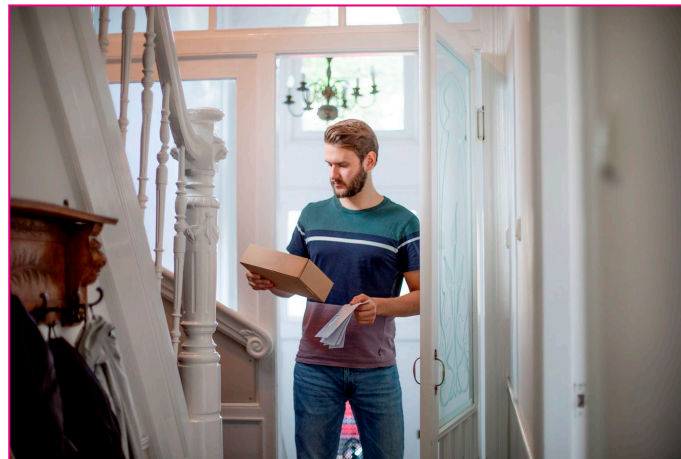
Praktijkvoorbeeld 2 - Energierekening

- ❑ Een hoge afrekening die niet betaald kan worden
- ❑ Incassokosten
- ❑ Einde leveringsovereenkomst
- ❑ Dreigende afsluiting



Praktijkvoorbeeld 3 – Misleiding

- ❑ Ontvangst puzzelboekje
- ❑ Online misleiding
- ❑ Dreiging met incasso



Praktijkvoorbeeld 4 – Koop op afstand

- ❑ Bank op maat
- ❑ Aanbetaling
- ❑ Levertijd 3 maanden
- ❑ Partiele ontbinding



Praktijkvoorbeeld 5 - Spijt van aankoop

- ☐ Impulsieve aankoop
- ☐ Koop op afstand
- ☐ Bedenktijd
- ☐ Kosten



Praktijkvoorbeeld 6 – Ondeugdelijk product

- ❑ Aankoop wasmachine
- ❑ 10 jaar garantie
- ❑ Gebreken na twee jaar
- ❑ Reparatiekosten



Weet ons te vinden!

ACM ConsuWijzer: www.acmconsuwijzer.nl

- Voorlichting
- Voorbeeldbrieven en checklists
- Nieuwsberichten

ACM  ConsuWijzer

ACM Informatieloket voor hulpverleners: 070-722 2004

- Een direct telefoonnummer voor hulpverleners/ maatschappelijke organisaties bij vragen over consumentenproblemen



Emailadres: hulpverlenersinfo@acm.nl