

2070805310

Vragen van de leden **Jansen** (SP), **Vos** en **Samsom** (beiden PvdA) aan de ministers van Economische Zaken, van Financiën en van Justitie over *Oxxio en het wederrechtelijke afhandig maken van geld van klanten*. (Ingezonden 22 november 2007)

1 Hebt u kennisgenomen van het artikel «Oxxio belazert de boel»?¹

2 Klopt het dat de contracten van 20.000 klanten die eerder hun overeenkomst hadden opgezegd zonder voorafgaande machtiging van genoemde klanten door Oxxio zijn gereactiveerd, en dat tevens de automatische incasso's zijn hervat? Zo ja, op wiens initiatief is dit gedaan?

3 Klopt het dat Oxxio mensen die via haar Callcenter reageerden op de onrechtmatige reactivering bewust extra lang, soms 30 tot 45 minuten, in de wachtrij heeft gezet, teneinde nog extra geld aan ze te verdienen?

4 Heeft Oxxio nadat ex-klanten begonnen te klagen over de reactivering op eigen initiatief alle onterechte reactiveringen teruggedraaid en ten onrechte geïncasseerde bedragen terugbetaald? Zo neen, ziet het Openbaar Ministerie aanleiding voor het starten van een strafrechtelijk

vooronderzoek naar de gedragingen van Oxxio?

5 Is er een wettelijke procedure die banken dienen te volgen indien zij via consumenten vernemen dat een contractpartij misbruik maakt van een incassocontract? Zo ja, is deze procedure in het geval van de Oxxio incasso's gevolgd en wat is de sanctie indien banken niet handelen conform de wettelijke procedure? Zo neen, deelt de minister van Financiën de mening dat er een wettelijk kader, inclusief sancties, dient te komen om consumenten te beschermen tegen lakse banken die niet snel en hard optreden tegen commerciële partijen die zich schuldig maken aan spookincasso's?

6 Welke acties hebben de Directie Toezicht Energiebedrijven (DTE) of de Consumentenautoriteit ondernomen naar aanleiding van de signalen over onterechte reactivering? Wat waren de resultaten hiervan?

7 Gaan de DTe of de Consumentenautoriteit een onderzoek instellen naar de gemelde praktijken in het callcenter van Oxxio waaronder het ellenlang laten wachten van klanten, het nooit met een vaste contactpersoon doorverbinden van klanten en de instructies aan personeel om klanten langer te laten wachten?

8 Wat zijn de grenzen van een geheimhoudingsplicht die bedrijven hun personeel kunnen opleggen? Hoe kan de bescherming van klokkenluiders in dit soort situaties beter verzekerd worden?

9 Geeft deze zaak de minister van Economische Zaken aanleiding om haar oordeel over de marktwerking in de energiesector na de liberalisering bij te stellen? Worden dit soort praktijken meegenomen in het onderzoek naar de effecten van marktwerking?

¹ De Pers, 20 november 2007, «Oxxio belazert de boel» (blz. 1 en 11).