

Vergaderjaar 2009–2010

27 879

Versterking van de positie van de consument

Nr. 26

BRIEF VAN DE MINISTER VAN ECONOMISCHE ZAKEN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 28 april 2010

Inleiding

Hierbij bied ik u de Terugblik 2009 van de Consumentenautoriteit aan.¹ In deze begeleidende brief geef ik ter uitvoering van artikel 10.1 van de Wet handhaving consumentenbescherming mijn bevindingen bij deze Terugblik.

De Consumentenautoriteit legt met deze Terugblik verantwoording af ten aanzien van de uitvoering van haar taken zoals die zijn verwoord in de Wet handhaving consumentenbescherming. In deze brief ga ik in op de volgende zaken:

- de aandachtsgebieden voor 2009;
- de rol van de Consumentenautoriteit binnen het consumentenbeleid;
- de kwaliteit van het functioneren.

1. Bevindingen

• De aandachtsgebieden voor 2009

De aandachtsgebieden voor 2009 zijn verwoord in de Agenda 2009 die u op 29 januari 2009 is toegezonden (Kamerstukken II, 2008–2009, 27 879, nr. 19). Deze agenda is na consultatie van ondernemers- en consumentenorganisaties, wetenschappers, andere toezichthouders, zelfreguleringsinstanties, en de SER-CCA opgesteld en na vaststelling door de Consumentenautoriteit door de staatssecretaris van Economische Zaken goedgekeurd. Daarnaast worden bij het opstellen van de Agenda ook de signalen die de Consumentenautoriteit uit de samenleving ontvangt en haar eigen marktonderzoeken gebruikt.

De Agenda van 2009 kende de volgende prioritaire aandachtsgebieden:

- sms diensten;
- garantie en conformiteit;
- telemarketing;
- verkoopdemonstraties.

¹ Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt van de Tweede Kamer der Staten-Generaal.

Op al deze terreinen zijn goede resultaten bereikt, waarvan ik er graag een paar uitlicht.

Ook het afgelopen jaar heeft de Consumentenautoriteit aan gezag gewonnen. Niet alleen door middel van formele privaatrechtelijke of bestuursrechtelijke handhavingstrajecten, maar ook door haar informele handhaving. Bij dit laatste gaat het bijvoorbeeld om waarschuwingsbrieven waarin een handelaar op een overtreding wordt gewezen en een termijn wordt gegeven zijn gedrag aan te passen. In bepaalde situaties – de Consumentenautoriteit bekijkt dat van geval tot geval – is dit een redelijke maatregel en kunnen overtredingen effectiever worden beëindigd. Het voorkomt langere procedures en zorgt ervoor dat consumenten direct profiteren van de aanpassingen die bedrijven moeten doorvoeren.

Het totaal aan opgelegde boetes bedroeg in 2009 € 418 250.

Sms diensten

Via ConsuWijzer, het informatieloket van de Consumentenautoriteit, OPTA en de NMa heeft de Consumentenautoriteit maandelijks tussen de 400 en 500 meldingen over misleidende sms-diensten ontvangen. De Consumentenautoriteit heeft daarbij voor een actieve rol gekozen. Onder meer door zelf veelvuldig klachten in te dienen bij de Stichting SMS Gedragscode en bij te dragen aan de evaluatie van de gedragscode. Deze evaluatie is mede aanleiding voor de wijziging van de wet- en regelgeving die nu wordt voorbereid en waarover de Kamer op 19 maart 2010 is geïnformeerd (Kamerstukken II, 2009-2010, 31 412, nr. 21). Daarnaast is door de Consumentenautoriteit onderzoek gedaan naar de overtreding van geldende consumentenregels in deze sector. Dit heeft geleid tot één sanctiebesluit en mogelijk volgen er in 2010 opnieuw sancties. In 2009 heeft de Consumentenautoriteit rond dit thema ook gebruik gemaakt van haar bevoegdheid consumenten in het openbaar te waarschuwen. Ook dit jaar behoren sms-diensten tot de prioritaire aandachtsgebieden van de Consumentenautoriteit.

Garantie en conformiteit

Net als in voorgaande jaren gingen in 2009 de meeste meldingen (vragen en klachten) bij ConsuWijzer over garantie en conformiteit; in totaal 16 000 meldingen. De meeste problemen spitsen zich toe op de periode na afloop van de fabrieksgarantie wanneer er tussen consumenten en handelaren discussie ontstaat over de reparatiekosten en met name voor wiens rekening die komen. In dat kader is specifiek onderzoek gedaan naar het aankopen van garantie in de electronicabranche. Vaak blijkt dat een extra betaalde garantie niet veel extra's oplevert voor de consument, naast zijn bestaande wettelijke garantie. Ook wordt de consument daarover niet altijd juist of volledig geïnformeerd. In 2010 volgen op dit terrein mogelijk enkele sancties.

Met twee computerketens, met in totaal 36 winkels, is door middel van openbare toezeggingen afgesproken dat zij zich voortaan zullen houden aan de geldende regels voor garanties en conformiteit. In samenwerking met het Hoofdbedrijfschap Detailhandel is de zogenoemde *e-learning* module in gebruik genomen, waarbij werkgevers en werknemers en leerlingen detailhandel op het vmbo en mbo zich kunnen trainen in de belangrijkste regels met betrekking tot garanties. In 2009 zijn hiervoor 500 certificaten uitgereikt.

De bestaande regelgeving met betrekking tot garanties en conformiteit leidt in de dagelijks praktijk nog al eens tot discussies tussen consument en leverancier. De onderhandelingen omtrent de nieuwe Europese Richtlijn consumentenrechten brengen mogelijk meer duidelijkheid. Het

advies van de Commissie Consumentenaangelegenheden van de SER is zeer behulpzaam. Ook worden de ervaringen van de Consumentenautoriteit bij deze onderhandelingen benut.

Telemarketing

Telemarketing is een legitieme verkoopmethode die met tal van waarborgen voor de consument is omkleed. Toch is ook in 2009 door een aantal verkopers de regels voor koop op afstand en de regels omtrent oneerlijke handelspraktijken onvoldoende nageleefd. In 2009 heeft de Consumentenautoriteit meerdere keren opgetreden, onder meer door middel van boetebesluiten. Bij controle in 2009 is verder gebleken eerder opgelegde lasten niet werden nageleefd. De Consumentenautoriteit heeft daarmee vastgesteld dat deze lasten zijn verbeurd en is tot invordering over gegaan.

Met de komst van het bel-me-niet-register kunnen consumenten die in het geheel, of gedeeltelijk, niet meer gebeld willen worden zich hiervan afschermen. Daarnaast kunnen consumenten op www.Consuwijzer.nl de speciaal ontwikkelde Tele Checklist downloaden. Deze lijst met vragen kan de consument gebruiken wanneer hij door een verkoper wordt gebeld. Op die manier heeft de consument in geval van een koop op afstand de essentiële informatie altijd bij de hand om te checken of de onderneming aan alle voorwaarden voldoet. Al met al is de verwachting gerechtvaardigd dat door stevig optreden aan de ene kant en het weerbaar maken van de consument aan de andere kant, consumenten beter weten waarop ze moeten letten en bedrijven zien dat normoverschrijdend gedrag niet getolereerd wordt.

Verkoopdemonstraties

Ten aanzien van het aandachtsgebied verkoopdemonstraties zijn twee markten verkend. Allereerst de markt voor georganiseerde uitstapjes waar consumenten geconfronteerd worden met allerhande verkoopdemonstraties. In de tweede plaats de markt voor time-share producten of investeringen in een zogenoemde vakantieclub. Hoewel het aantal klachten over deze twee markten beperkt is, kan de financiële schade per consument relatief groot zijn. Voor beide terreinen zijn toezichtsonderzoeken gestart waarvan de resultaten in 2010 bekend zullen worden gemaakt. Hierbij wordt samengewerkt met andere Europese toezichthouders.

Overige zaken

Naast de zaken die binnen de vier prioritaire aandachtsgebieden vielen, zijn in 2009 tal van andere nationale en internationale zaken de revue gepasseerd.

In 2009 is voor het eerst een verzoekschriftprocedure bij de rechter ingediend. Het ging hierbij om een reisorganisator die zich niet wenste te conformeren aan de wettelijke regels omtrent reisgaranties bij een eventueel faillissement. De rechter heeft de Consumentenautoriteit in het gelijk gesteld en de reisorganisator een termijn gesteld om zich alsnog aan de wet te houden op last van een dwangsom bij het niet nakomen van deze verplichtingen. In 2010 heeft de rechter inmiddels uitspraak gedaan in nog enkele rechtszaken tegen andere reisorganisatoren. Daarbij is de Consumentenautoriteit vrijwel geheel in het gelijk gesteld.

In 2009 is ook voor het eerst gebruik gemaakt van de bevoegdheden in het kader van de Wet oneerlijke handelspraktijken. Twee keukenbedrijven zijn beboet voor het niet naleven van de algemene voorwaarden van brancheorganisatie CBW waarbij zij zijn aangesloten. De bedrijven hebben hiertegen bezwaar aangetekend. Dit zal in 2010 behandeld worden.

Internationale zaken waaraan, conform Verordening 2006/2004, onverwijld gehoor moet worden gegeven, vragen veel capaciteit van de Consumentenautoriteit. Ruim 40% van de in 2009 begonnen onderzoeken, kwam voort uit een informatie- of handhavingsverzoek van één van de Europese collega's. In 2009 was Nederland opnieuw koploper met het meeste aantal verzoeken om bijstand. De meeste handhavingsverzoeken kwamen uit België en hadden betrekking op Nederlandse webwinkels en informatieverplichtingen van SMS-dienstenaanbieders. Vanuit Nederland zijn 24 verzoeken aan het buitenland verstuurd, 23 informatie- en 1 handhavingsverzoek.

• *De rol binnen het consumentenbeleid*

Naast de hierboven genoemde toezichts- en handhavingswerkzaamheden, vervult het informatieloket ConsuWijzer een belangrijke maatschappelijke functie. Door middel van ConsuWijzer kunnen consumenten zich weerbaar maken en zich informeren over hun rechten. Het aantal bezoeken verdubbelde tot 2 miljoen in 2009. Een vijfde daarvan had te maken met de start van het bel-me-niet-register. Bij de advisering van consumenten wordt ook rekening gehouden met kwetsbare consumenten. In dat kader zijn de teksten voor de advisering van consumenten aangepast en ook goed leesbaar en te begrijpen voor laaggeletterden. Zowel bij verstuurd e-mails als bij brieven wordt de mogelijkheid genoemd om de advisering door middel van een telefoongesprek voort te zetten. Dit kan een uitkomst zijn voor laaggeletterden. Uit het Maatschappelijk Overleg, het periodiek overleg van de Consumentenautoriteit met belangenbehartigers van consumenten- en ondernemerszijde, andere toezichthouders en zelfreguleringsinstanties, blijkt een brede waardering voor het werk van en de prioritering door de Consumentenautoriteit. Gelukkig worden veel geschillen door de marktpartijen zelf opgelost. De stevige groei van het aantal geschillencommissies de laatste jaren is daarvan een mooi voorbeeld. Op die manier kan de Consumentenautoriteit als sluitstuk op het private fundament blijven functioneren en haar optreden toespitsen op die zaken die niet door middel van zelfregulering worden opgelost.

• *De kwaliteit van het functioneren*

De enorme groei van het informatieloket ConsuWijzer stelt hoge eisen aan het in stand houden van de kwaliteit van de advisering. Een klantwaardering met een 7,3 geeft aan dat de kwaliteit niet onder die groei heeft geleden.

Wat betreft het toezicht en de handhaving is de Consumentenautoriteit alert op de doorlooptijden van onderzoek en eventuele sancties. Aan de andere kant: kwaliteit en zorgvuldigheid moeten wel voorop staan. Zoals ik heb aangegeven in het Algemeen Overleg met uw Kamer van 8 april jl. bereid ik een wijziging van de Wet handhaving consumentenbescherming voor waarbij een aantal nieuwe instrumenten aan het handhavingsrepertoire van de Consumentenautoriteit zal worden toegevoegd. Met name de aanwijzingsbevoegdheid zal het mogelijk maken, eventueel voorafgaand aan een formeel sanctietraject een ondernemer te verzoeken een bepaalde gedragslijn te volgen. Daarbij kan eventueel ook een last onder dwangsom worden opgelegd en kan de aanwijzing worden gepubliceerd. Op deze wijze zullen consumenten eerder kunnen profiteren van een correctie van het normovertredend gedrag van een ondernemer. Ook bestaat het voornemen de waarschuwingsbevoegdheid wettelijk te verankeren en het maximum van de boetebedragen gelijk te trekken met de bovengrens voor oneerlijke handelspraktijken, te weten € 450 000,- per overtreding.

2. Conclusie

Het is met waardering dat ik terugkijk op de werkzaamheden van de Consumentenautoriteit in 2009. De organisatie is door de komst van de Wet oneerlijke handelspraktijken en de nieuwe taken in verband met de Dienstenwet enigszins in omvang gegroeid¹, maar mag met recht nog altijd *lean and mean* genoemd worden.

Ik ben verheugd dat de Consumentenautoriteit vanaf juli 2010 voor een jaar de voorzitter zal zijn van ICPEN, het International Consumer Protection and Enforcement Network. Dit wereldwijde netwerk van consumententoezichthouders werkt met elkaar samen door middel van het uitwisselen van ervaringen op zowel het terrein van de handhaving als op het gebied van voorlichtingsactiviteiten. Het feit dat de Consumentenautoriteit internationaal nu al het vertrouwen geniet als voorzitter van ICPEN geeft aan dat zij in korte tijd is uitgegroeid tot een toezichthouder van naam.

De minister van Economische Zaken,
M. J. A. van der Hoeven

¹ Het aantal fte's bedraagt 44,5.