

De heer Didier Reynders  
Lid van de Europese Commissie

Den Haag, 16 november 2023  
40878683

Geachte Commissaris Reynders,

Via deze weg wil ik u bedanken voor de gezamenlijke organisatie van de *Consumer Dialogue* in Nederland op 16 november 2023. Het evenement stelde mij in de gelegenheid om de urgentie van de positie van consumenten in de groene en digitale transitie nogmaals te benadrukken en met stakeholders in gesprek te gaan over de uitdagingen op dit gebied. Mijn dank gaat ook uit naar de Vertegenwoordiging van de Europese Commissie in Nederland. Door hun gastvrijheid konden we stakeholders ontvangen in het Huis van Europa in Den Haag.

*Consumer Dialogues* zijn een uitstekend initiatief van de Commissie om van stakeholders te vernemen wat zij van huidig Europees consumentenbeleid vinden en wat zij van toekomstig beleid verwachten. Het stelt ons bovendien in staat om te laten zien dat wij in de Unie gezamenlijk werken aan een hoog niveau van consumentenbescherming. Ik waardeer de inzet van DG JUST in het verwezenlijken van onze gedeelde doelstellingen op dat terrein.

Graag maak ik van deze gelegenheid gebruik om mijn Nederlandse consumentenagenda onder de aandacht te brengen. Bij onze ontmoeting in Den Haag op 31 mei 2022 spraken wij daar al over. In juni van dit jaar heb ik mijn Nederlandse consumentenagenda gepresenteerd aan het parlement. Mijn agenda biedt een aantal aanknopingspunten waarop ik de samenwerking met de Commissie graag opzoek. Hieronder treft u mijn belangrijkste prioriteiten voor het toekomstige Europese consumentenbeleid.

*Consumentenbescherming is up-to-date in de digitale economie*

Ik waardeer het dat u het initiatief heeft genomen voor de fitness check van de consumentenregelgeving. De digitale economie vraagt om

toekomstbestendige consumentenbescherming. Vooral kwetsbare consumenten moeten online voldoende beschermd worden. Ik pleit er daarom onder meer voor om betaalde *loot boxes* aan te merken als oneerlijke handelspraktijk. *Loot boxes* leiden tot verstoring van het gedrag van kwetsbare consumenten vanwege het willekeurige karakter van de beloningen. Bovendien moeten we overwegen of praktijken zoals *pay-to-win*-mechanismen en het gebruik van virtuele munten strakker moeten worden gereguleerd, bijvoorbeeld door wettelijk te verplichten dat bij een *in-app* aankoop altijd de prijs in echte valuta duidelijk wordt weergegeven.

Daarnaast vind ik het van belang om bij nieuwe Europese wetgevingsvoorstellen terughoudend te zijn met het opleggen van nieuwe informatieverplichtingen voor handelaren. Deze veroorzaken niet alleen administratieve lasten bij bedrijven, maar kunnen ook tot *information overload* bij consumenten leiden en zijn daardoor vaak weinig effectief. Daarnaast kan de wijze waarop handelaren informatie presenteren aan consumenten de effectiviteit van bestaande informatieverplichtingen verbeteren. Het toestaan van gelaagde informatie is een mogelijke oplossing, waarbij de consument eerst alleen essentiële informatie ziet en pas in latere stappen de informatie die minder cruciaal is voor de betreffende overeenkomst.

#### *Duurzame keuzes faciliteren*

Ik wil dat consumenten makkelijker écht duurzame keuzes kunnen maken. Ik ben daarom voorstander van hogere eisen aan duurzaamheidsclaims en keurmerken. Dit gaat *greenwashing* tegen, helpt consumenten bij het maken van duurzame keuzes en zorgt ervoor dat toezichthouders makkelijker kunnen optreden tegen misleidende of vage claims. Ik waardeer de initiatieven die u in dit kader heeft ontplooid dan ook zeer.

Het is verder vooral belangrijk dat consumenten producten langer kunnen gebruiken. Dit vraagt om ambitieuze Europese wetgeving. Langere wettelijke garantietermijnen voor producten kunnen in mijn optiek een belangrijk onderdeel zijn om dat doel te helpen verwezenlijken. Deze garantietermijnen moeten recht doen aan de levensduur die we redelijkerwijs van producten zoals een wasmachine of smartphone kunnen verwachten. Dit moet eraan bijdragen dat producten zo duurzaam mogelijk worden en dat vaker tot reparatie van producten wordt overgegaan.

#### *Evaluatie Moderniseringsrichtlijn*

Ik ben ingenomen met het feit dat de Commissie werk maakt van de beoordeling van de effectiviteit van de Moderniseringsrichtlijn. Twee punten wil ik in dat verband alvast onder de aandacht brengen. Allereerst zou ik graag zien dat het expliciet mogelijk wordt voor lidstaten om colportage en telemarketing te verbieden als dat noodzakelijk blijkt. Er zijn in Nederland zeer veel klachten over deze verkoopmethodes, ondanks

aanvullende nationale maatregelen om consumenten beter te beschermen. Geregeld wordt er te veel druk gezet op kwetsbare consumenten.

Daarnaast zie ik in de praktijk dat, ondanks de nieuwe regels rondom prijsaanduiding van producten, bij aanbiedingen vaak gerefereerd wordt aan een adviesprijs in plaats van de originele verkoopprijs van het product. Consumenten worden daardoor misleid. Ik zou daarom graag zien dat bedrijven niet langer wordt toegestaan om bij kortingsacties de door fabrikanten voorgestelde adviesprijzen te vermelden als zij die niet daadwerkelijk hanteren.

Tot slot: consumentenbescherming kan niet zonder effectief toezicht. Daartoe kan de samenwerking tussen toezichthouders in het kader van het CPC-netwerk verstevigd worden. We moeten daarom de procedures voor collectieve handhaving door Europese autoriteiten verder verbeteren. Waar inbreuken op het consumentenrecht op vrijwel het hele grondgebied van de Unie plaatsvinden, kan handhaving effectiever dan nu het geval is door toezicht op Europees niveau te organiseren. Ik hoop dat hieraan prioriteit blijft worden gegeven door de Commissie.

Ik kijk uit naar een voorspoedig vervolg van onze samenwerking. Ik blijf mij vanzelfsprekend graag samen met u inzetten ten behoeve van de Europese consument.

Ik stuur een kopie van deze brief aan het parlement conform nationale afspraken die daarover gemaakt zijn.

Hoogachtend,

Micky Adriaansens