

Aan

De Voorzitter van de Eerste Kamer der
Staten-Generaal
Binnenhof 22
2500 EA 's-GRAVENHAGE

| Datum | Uw kenmerk | Ons kenmerk | Bijlage(n) |
|-------------|------------|------------------|------------|
| 22 mei 2008 | | EP/EMC / 8060527 | 1 |

Onderwerp

Bevindingen van de Staatssecretaris van Economische Zaken op het Jaarverslag 2007 van de Consumentenautoriteit

1. Inleiding

Hierbij bied ik u het jaarverslag over 2007 van de Consumentenautoriteit aan. In deze brief geef ik, ter uitvoering van artikel 10.1 van de Wet handhaving consumentenbescherming, mijn bevindingen op het jaarverslag. Dit doe ik vanuit mijn verantwoordelijkheid voor het consumentenbeleid in het algemeen en mijn verantwoordelijkheid voor de Consumentenautoriteit in het bijzonder. De Consumentenautoriteit voert binnen het consumentenbeleid wettelijke taken uit op grond van de Wet handhaving consumentenbescherming.

2. Beoordelingscriteria

Door middel van dit jaarverslag legt de Consumentenautoriteit verantwoording af over haar functioneren in de uitvoering van haar wettelijke taken. Ik ga in deze brief in op de volgende vragen die ik mij ter beoordeling van dit jaarverslag heb gesteld:

- Heeft de Consumentenautoriteit haar voornemens voor 2007 gerealiseerd?
- Sluit het functioneren van de Consumentenautoriteit aan bij haar wettelijke taken?
- In hoeverre ondersteunt het optreden van de Consumentenautoriteit het generieke consumentenbeleid?
- Is er voldoende aandacht voor de kwaliteit van het functioneren van de Consumentenautoriteit?

Bezoekadres

Doorkiesnummer

Telefax

Hoofdkantoor
Bezuidenhoutseweg 30
Postbus 20101
2500 EC 's-Gravenhage

Telefoon (070) 379 89 11
Telefax (070) 347 40 81
Email ezpost@minez.nl
Website www.minez.nl

Behandeld door
Steenbergen

Verzoeken bij beantwoording van deze brief ons kenmerk te vermelden

3. Bevindingen

- Realisatie voornemens 2007

De Consumentenautoriteit heeft haar voornemens voor 2007 gepresenteerd in de Agenda 2007. Deze agenda is opgesteld na consultatie van verschillende organisaties en wetenschappers op het terrein van consumentenangelegenheden en door mijn voorganger vastgesteld. Ik hecht veel waarde aan dit consultatieproces, omdat zo draagvlak wordt gecreëerd voor de voornemens van de Consumentenautoriteit en op deze manier ook belangrijke signalen uit de samenleving kunnen worden meegenomen. In dat licht onderschrijf ik ook het belang van het Maatschappelijk Overleg dat de Consumentenautoriteit op reguliere basis voert met belangrijke maatschappelijke partners.

De Agenda 2007 noemde als aandachtsgebieden:

- algemene voorwaarden;
- internethandel;
- misleidende prijzenfestivals en neploterijen;
- de reisbranche;
- garanties en conformiteit.

Op al deze terreinen zijn in mijn ogen aansprekende resultaten behaald. Het voert te ver in deze brief op alle resultaten in te gaan. Enkele sprekende voorbeelden wil ik hier wel noemen.

Allereerst ben ik verheugd dat in de meeste gevallen een onderzoek door de Consumentenautoriteit en een daarop volgend informeel verzoek tot verbetering van de gedragingen of een goed gesprek met betrokken brancheverenigingen of individuele ondernemers, voldoende is om ondernemers bij de les te krijgen. Een formele sanctie is in de meeste gevallen niet nodig gebleken. Het onderzoek naar en de aanpak van onredelijke voorwaarden in de wit- en bruingoedbranche is daarvan een goed voorbeeld. Dat geldt ook voor de aanpak van internetwinkels in verband met de veelal niet adequate manier waarop deze hun klanten informeerden. Ik leid hieruit af dat de Consumentenautoriteit in haar eerste jaar daadwerkelijk autoriteit heeft opgebouwd om op deze effectieve en efficiënte wijze handhavend te kunnen optreden.

Een boete van €88.000 werd opgelegd aan een bedrijf dat onder meer voedingssupplementen via het internet verkoopt. Veel consumenten klaagden dat zij na een eerste zending van producten ongewild aan vervolgzendingen bleken vast te zitten, waarvoor zij moesten betalen. De Consumentenautoriteit oordeelde dat het bedrijf zich schuldig maakte aan ongevraagde toezending, niet voldeed aan zijn wettelijke informatieverplichtingen en dat niet duidelijk was op welke wijze de koop tot stand kwam. Het bedrijf heeft bezwaar aangetekend tegen dit besluit. De uitkomst van deze bezwaarprocedure volgt dit jaar.

De Consumentenautoriteit heeft een aantal rapporten afgerond en in bovengenoemde zaak ook een sanctiebesluit genomen. De reden dat in de overige rapporten geen sanctiebesluiten zijn genomen ligt aan de doorlooptijden van de onderzoeken. Door een aantal grote ad hoc zaken zijn de doorlooptijden langer dan normaal. De

Consumentenautoriteit heeft mij toegezegd in 2008 deze onderzoeken te kunnen afronden met een sanctiebesluit. Tevens zijn de doorlooptijden een aandachtspunt voor het komende jaar. De Consumentenautoriteit werkt hieraan. In dit kader is er ook een rijksbrede inventarisatie naar doorlooptijden in het kader van de Wet dwangsom en beroep bij niet tijdig beslissen die nog voor de zomer zal worden gepubliceerd

In de tweede plaats wil ik de aanpak van prijzenfestivals en neploterijen noemen. Het gaat hier soms om praktijken die consumenten veel financiële schade kunnen toebrengen en die in een aantal gevallen als fraude en oplichting zijn te kwalificeren. Naast het handhavend optreden is een meldpunt bij het informatieloket ConsuWijzer gecreëerd. Ook dat komt in mijn ogen de effectiviteit van de Consumentenautoriteit ten goede, omdat niet alleen de bedrijven die zich niet aan de wet houden, worden aangesproken, maar consumenten ook worden voorgelicht over de gevaren van dit soort praktijken. De campagne “Als het te mooi is om waar te zijn, dan is het niet waar” is hiervan een mooi voorbeeld.

Ten slotte wil ik het onderwerp garantie en conformiteit noemen. Hierover komen verreweg de meeste vragen en klachten bij ConsuWijzer binnen. Naast het voorlichten van consumenten via de website van ConsuWijzer en een speciale folder, bespreekt de Consumentenautoriteit dit onderwerp met brancheorganisaties. Het informeren van zowel consumenten als ondernemers over de rechten en plichten zie ik als twee kanten van dezelfde medaille.

Ondanks de resultaten in 2007 is het werk op de gekozen aandachtsgebieden niet voltooid. Een deel van de aandachtsgebieden van 2007 zal ook in 2008 tot de prioriteiten van de Consumentenautoriteit behoren (algemene voorwaarden, reisbranche, garanties en conformiteit).

Het werken met aandachtsgebieden en prioriteiten (programmatisch handhaven) impliceert niet dat op andere gebieden de Consumentenautoriteit niet thuis geeft. Allereerst zijn daar de buitenlandse verzoeken om informatie of bijstand. Aan deze verzoeken dient op grond van Verordening nr. 2006/2004 gehoor te worden gegeven. Opvallend daarbij is dat Nederland koploper is als het gaat om het aantal ontvangen verzoeken tot wederzijdse bijstand en ‘waarschuwingen’ uit het buitenland. Hierbij gaat het om mogelijke overtredingen van consumentenregels door Nederlandse bedrijven in andere Europese landen. Wat hiervan de oorzaak is en of dit eenmalig is, is niet bekend. Wel vind ik deze verzoeken zorgelijk. Wanneer dit jaar blijkt dat ons land opnieuw veruit de meeste handhavingsverzoeken met betrekking tot vanuit Nederland opererende bedrijven ontvangt, zal ik de Consumentenautoriteit vragen na te gaan of hiervoor specifieke oorzaken zijn aan te wijzen.

Nationaal wil ik het meldpunt voor de zogenoemde gratis ringtones noemen als voorbeeld van een alert optreden door de Consumentenautoriteit, buiten haar prioriteiten om. Dit optreden heeft er toe geleid dat ouders en hun kinderen zijn geïnformeerd over het feit dat het hier in veel gevallen in feite om een abonnement gaat waar (wekelijks) kosten aan verbonden zijn. Daarnaast heeft de Consumentenautoriteit door een zestal klachten ter

beoordeling voor te leggen aan de Reclame Code Commissie er aan bijgedragen dat aanbieders hun reclame zullen moeten aanpassen.

- **Wettelijke taken en aansluiting bij het consumentenbeleid**

De Consumentenautoriteit voert haar taken uit in overeenstemming met de wettelijke taken uit de Wet handhaving consumentenbescherming. Daarnaast vervult zij samen met NMa en OPTA een belangrijke rol in het informeren van consumenten over hun rechten en plichten. Het Informatieloket ConsuWijzer heeft gezien het aantal met consumenten gevoerde telefoongesprekken, beantwoorde e-mails en bezoeken aan de website, in korte tijd zijn nut bewezen. Ik ben hier verheugd over, omdat goed geïnformeerde consumenten een belangrijke pijler zijn voor het consumentenbeleid. Alleen wanneer consumenten goed geïnformeerd zijn, kunnen zij volwaardig opereren.

Ook het feitelijke toezicht- en handhavingswerk past zeer goed binnen het consumentenbeleid dat ik voorsta. Voorop staat dat marktpartijen zoveel als mogelijk zelf tot oplossing van vraagstukken komen. De door de reisbranche in 2007 tot stand gebrachte Code reisaanbiedingen, de SMS gedragscode die onlangs door bedrijven in de telecommunicatiesector is opgesteld en de vorming van nieuwe geschillencommissies, zijn daarvan uitstekende voorbeelden. Ook de rol van de Stichting Reclame Code in dit verband wil ik noemen.

Echter wanneer marktpartijen niet tot zelfregulering komen, of waar ondernemers zich niet gebonden achten (free-riders) aan afspraken met consumentenorganisaties en er collectieve inbreuken op het consumentenrecht ontstaan, is optreden van de Consumentenautoriteit nodig. Naar mijn mening heeft de Consumentenautoriteit in haar eerste jaar binnen deze lijnen geopereerd. Aan de ene kant verstaat zij zich nauwgezet met de partijen die bereid zijn door middel van zelfregulering tot werkbare oplossingen te komen, en aan de andere kant schroomt zij niet op te treden wanneer er sprake is van collectieve inbreuken op het consumentenrecht.

- **Kwaliteit**

Een belangrijk aspect dat verband houdt met de kwaliteit van het werk van de Consumentenautoriteit is de wijze waarop met andere instanties wordt samengewerkt. De meest zichtbare samenwerking is die welke plaatsvindt onder de vlag van ConsuWijzer, het informatieloket van Consumentenautoriteit, NMa en OPTA. Naast het geven van informatie aan consumenten, genereert dit loket ook belangrijke informatie voor de drie toezichthouders over het functioneren van de markt. Daarmee worden signalen met betrekking tot mogelijke overtredingen van wetgeving zeer snel zichtbaar.

Uit het eerste klanttevredenheidsonderzoek van ConsuWijzer blijkt dat consumenten in het algemeen tevreden zijn over de behandeling van hun vraag of klacht. Zo waarderen zij het telefonisch advies met het cijfer 7,9.

Naast de samenwerking met NMa en OPTA heeft de Consumentenautoriteit ook met veel andere toezichthouders en maatschappelijke organisaties samenwerkingsprotocollen gesloten. Met deze protocollen wordt onder meer bereikt dat consumenten niet van het kastje naar de muur worden gestuurd.

- **Relatiestatuu**

De Consumentenautoriteit is een ambtelijke dienst van mijn Ministerie. Daar heeft mijn voortgangster bewust voor gekozen. Ik ben niet van plan om dat te veranderen. Ik ben ervan overtuigd dat de Consumentenautoriteit ook in het komend jaar dingen moet uitvinden en opbouwen. In deze eerste tijd wil ik dat beleidsmatig dicht bij mijzelf houden. Nu er enige tijd ervaring is opgebouwd hecht ik er wel aan de relatie met de Consumentenautoriteit te formaliseren. Hiertoe zullen de werkafspraken tussen mijn Ministerie en de Consumentenautoriteit worden vastgelegd in een Relatiestatuu EZ-Consumentenautoriteit. Dit relatiestatuu zal nog voor de zomer naar uw Kamer worden verzonden.

4. Conclusie

Op grond van bovenstaande bevindingen is mijn algemene indruk dat de Consumentenautoriteit haar wettelijke taken in 2007 goed heeft uitgevoerd. Zij is daarbij binnen het gestelde budget gebleven. Met behulp van het concept van programmatisch handhaven en het betrekken van relevante partijen bij het opstellen van een jaaragenda is het mogelijk gebleken duidelijk zichtbaar te zijn en waar nodig handhavend op te treden.

(w.g.) drs. F. Heemsker