



Handhaven en
informereren

Jaarverslag 2007

Resultaten



Inhoudsopgave

1 jaar Consumentenautoriteit	4
Handhaven en informeren	7
Versterken van de consument	7
- ConsuWijzer	7
Toezicht en handhaving	7
- Onderzoek	7
- Handhaving	8
- Afwikkeling van massaschade	8
- Website Consumentenautoriteit	8
Samenspel met andere partijen	9
- Andere toezichthouders	10
- Internationale samenwerking	10
Resultaten	13
ConsuWijzer	13
Toezicht en handhaving	14
Agenda 2007	16
- Algemene voorwaarden	16
- Internethandel	17
- Prijzenfestivals	18
- Reisbranche	19
- Garantie en conformiteit	21
Overige zaken	22
- Internationale zaken	22
- Nationale zaken	23
- Administratieve lasten	24
De Consumentenautoriteit in cijfers	26

1 jaar Consumentenautoriteit

2007 was het startjaar van de Consumentenautoriteit. Op 1 januari werden onze bevoegdheden in het kader van de *Wet handhaving consumentenbescherming* van kracht. 2007 stond dan ook in het teken van pionieren. Voor het eerst konden wij onze bevoegdheden en instrumenten beproeven. Nu, één jaar verder, constateer ik dat 2007 een goed jaar is geweest voor de Consumentenautoriteit. Er is volop werk aan de winkel en we hebben al bergen werk verzet. Het resultaat van onze inspanningen mag er zijn. Ook ben ik trots op onze organisatie.

Die is in een jaar tijd volwassen geworden en heeft een eigen, duidelijke plek ingenomen in het complexe speelveld van maatschappelijke organisaties, brancheorganisaties en toezichthouders.

2007: jaar
van pionieren

De Agenda, met de aandachtsgebieden waaraan de Consumentenautoriteit prioriteit geeft, blijkt goed te werken. In 2007 hadden algemene voorwaarden, internethandel, de reisbranche, prijzenfestivals, en garantie en conformiteit onze bijzondere aandacht.

Het blijkt zeer effectief via een programmatisch handhavingsprogramma gericht te sturen op de inzet van mensen en middelen. Zo hebben we bij 500 populaire webwinkels veel tekortkomingen geconstateerd in hun informatievoorziening en de winkels hierop aangesproken. Deze hebben hun websites aangepast. Daarvan profiteren direct zeer veel consumenten. Hetzelfde geldt voor algemene voorwaarden. Waar de consument in z'n eentje en vaak tevergeefs een moeizame strijd levert, hebben wij bevoegdheden om onredelijke voorwaarden gericht aan te pakken. In 2007 hebben we dat gedaan bij honderden winkels in de wit- en bruingoedsector, voor 2008 staat de meubel- en keukenbranche op het programma. Deze voorbeelden laten zien hoe nodig en belangrijk het werk van de Consumentenautoriteit is: al onze grootschalige inventarisaties leiden tot de conclusie dat de naleving van consumentenrechten beter kan en moet. Gelukkig hebben we ook daadwerkelijk de instrumenten om op te treden, of het nu gaat om voorlichting, een goed gesprek of om zwaardere middelen als een boete of dwangsom. We hebben ons instrumentarium in 2007 voluit ingezet en de eerste boete opgelegd.

ConsuWijzer, het gemeenschappelijke informatieloket van de Consumentenautoriteit, NMA, en OPTA, blijkt een bijzonder waardevol instrument. Het loket staat de Nederlandse consument met informatie en goede raad terzijde. Tegelijkertijd geven de signalen van consumenten ons een uitstekend zicht op de problemen en mogelijke overtredingen die consumenten in de markt ervaren. Op de speciale meldpunten, zoals over gratis ringtones, kwamen al snel honderden reacties binnen. ConsuWijzer voorziet dus duidelijk in een behoefte, niet alleen bij de consument, ook bij ons als toezichthouder. Ondernemers die informatie over wet- en regelgeving zoeken, kunnen overigens terecht op de website van de Consumentenautoriteit zelf.

Op het moment dat u dit jaarverslag leest, zijn wij reeds gestart met de aandachtsgebieden van 2008. Opnieuw op de Agenda staan algemene voorwaarden



en garantie en conformiteit. De laatste is lijstaanvoerder als het gaat om meest geuite consumentenklachten. Ook gaan we, in vervolg op 2007, handhavend optreden tegen reisaanbieders die consumenten financieel onvoldoende beschermen tegen faillissement van de reisorganisator. Nieuw op de Agenda zijn SMS-diensten en oneerlijke handelspraktijken. Dit laatste hangt samen de *Wet oneerlijke handelspraktijken*, die nog door de Eerste Kamer moet worden goedgekeurd en naar verwachting in de loop van 2008 in werking treedt. Daarmee zal onze slagkracht worden vergroot.

Tot slot: aanleiding voor de oprichting van de Consumentenautoriteit was de Europese Verordening 2006/2004. Deze schrijft voor dat elk EU-land over een nationale consumententoezichthouder beschikt en dat de toezichthouders nauw samenwerken om consumenten te beschermen tegen grensoverschrijdende overtredingen van consumentenrechten. Het afgelopen jaar hebben we veel energie gestoken in goede relaties met het Europese netwerk van toezichthouders en het International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN). We ontvangen steeds meer informatie- en handhavingsverzoeken uit het buitenland, die we snel en adequaat kunnen afhandelen. Ook internationaal wordt de consument steeds beter beschermd.

Dit jaarverslag laat u zien op welke fronten de Consumentenautoriteit in 2007 de positie van de consument heeft verbeterd. De Consumentenautoriteit zal zich hiervoor ook in 2008 weer met toewijding en enthousiasme inzetten.

Marije Hulshof, De Consumentenautoriteit

Handhaven en
informer

Resultaten



Handhaven en Informeren

Consumenten-
bescherming

Handhaven en informeren

Versterken van de consument

Bedrijven die zich niet houden aan de wetgeving voor consumentenbescherming krijgen sinds 1 januari 2007 te maken met de Consumentenautoriteit. De Consumentenautoriteit komt in actie wanneer collectieve belangen van consumenten worden geschaad, op nationaal en Europees niveau. Haar missie is: eerlijke handel tussen bedrijven en consumenten, met de economische belangen van consumenten als uitgangspunt. De taken en bevoegdheden van de Consumentenautoriteit op het terrein van toezicht en handhaving vloeien voort uit de *Wet handhaving consumentenbescherming* (Whc). Naast het aanpakken van collectieve inbreuken op het consumentenrecht heeft zij tot taak consumenten en ondernemers te informeren over hun rechten en plichten.

De Consumentenautoriteit is een dienst van het Ministerie van Economische Zaken. De oprichting van de Consumentenautoriteit is een direct gevolg van het Strategisch Actie Programma 'Een versterkte consumentaliteit' van het Ministerie van Economische Zaken uit 2004 en de Europese Verordening 2006/2004. Volgens deze verordening moeten alle Europese landen per 1 januari 2007 over een consumententoezichthouder beschikken die kan ingrijpen bij grensoverschrijdende misstanden en dubieuze handelspraktijken. Om een sterke Europese markt te stimuleren, waarin consumenten veilig grensoverschrijdende aankopen kunnen doen, schrijft de verordening ook voor dat de nationale toezichthouders samenwerken bij de aanpak van grensoverschrijdende, collectieve inbreuken.

ConsuWijzer

Bij de uitoefening van haar taken is ConsuWijzer voor de Consumentenautoriteit een onmisbaar hulpmiddel. ConsuWijzer is het gemeenschappelijke informatie-loket van de Consumentenautoriteit, de Nederlandse

Mededingingsautoriteit (NMa) en de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit (OPTA) en is organisatorisch ondergebracht bij de Consumentenautoriteit. ConsuWijzer wil de positie van de consument in het economisch verkeer versterken door hem bewust te maken van zijn rechten en plichten, praktisch advies te geven en hem de weg te wijzen naar organisaties en instanties die hem helpen zijn recht te halen.

Consumenten kunnen op www.consuwijzer.nl, maar ook telefonisch of schriftelijk, een vraag stellen, een klacht melden en zelf informatie zoeken. Via ConsuWijzer houdt de Consumentenautoriteit zicht op wat er in de markt speelt. ConsuWijzer vervult daarmee een belangrijke signaalfunctie.

Toezicht en handhaving

Toezicht houden op naleving van wet- en regelgeving voor consumentenbescherming begint met het beoordelen van signalen uit de samenleving. De Consumentenautoriteit stelt vast of er sprake is van een gedraging die zich op haar terrein bevindt, of er sprake is van een overtreding en, zo ja, wat de ernst ervan is en of de zaak past binnen haar prioriteringscriteria. Op basis hiervan besluit zij of zij een onderzoek start.

Onderzoek

De toezichtsonderzoeken van de Consumentenautoriteit hebben tot doel de informatie te verzamelen op basis waarvan kan worden vastgesteld of de regels zijn overtreden.

De Consumentenautoriteit houdt toezicht op een aantal regels: misleidende reclame, pakketreizen, algemene voorwaarden, timesharing, garantie en conformiteit, koop op afstand, elektronische handel, colportage en prijsaanduiding. In 2008 wordt dit toezichtdomein uitgebreid als gevolg van de *Wet op de oneerlijke handelspraktijken*, die na goedkeuring door de Eerste Kamer naar verwachting in de loop van 2008 in werking treedt.

Onafhankelijke besluiten

Samenwerken en versterken

De Consumentenautoriteit kan diverse onderzoeksbevoegdheden inzetten, zoals het betreden van bedrijfsruimtes (zo nodig met assistentie van de politie) en het inzien en kopiëren van zakelijke gegevens. Als uit het onderzoek blijkt dat de wet is overtreden, heeft de Consumentenautoriteit verschillende mogelijkheden om naleving af te dwingen en overtredingen te bestraffen. Bij minder ernstige overtredingen kan de Consumentenautoriteit een waarschuwing geven. Als het bedrijf hierop zijn gedrag aanpast, kan het onderzoek worden stopgezet. Dit is een snelle en efficiënte manier van toezicht, maar niet in alle gevallen toepasbaar. Bij zwaardere overtredingen of bij het negeren van een waarschuwing worden de resultaten van het onderzoek vastgelegd in een rapport. Op basis hiervan volgt een bestuursrechtelijk dan wel civielrechtelijk handhavingstraject. Overtredingen die onder het strafrecht vallen, worden overgedragen aan het Openbaar Ministerie.

Handhaving

In de bestuursrechtelijke procedure wordt na hoor en wederhoor de sanctie bepaald, zoals het opleggen van een boete en/of last onder dwangsom. In de civielrechtelijke procedure start de Consumentenautoriteit een bijzondere verzoekschriftprocedure bij het gerechtshof in Den Haag en verzoekt de rechter de inbreuk te doen staken.

Onderzoek en sanctionering, ofwel toezicht en handhaving, zijn organisatorisch gescheiden taken. De afdeling Toezicht doet onderzoek, maakt in geval van een (ernstige) overtreding rapport op en draagt dit over aan de Juridische Dienst, die een bestuursrechtelijke of civielrechtelijke procedure in gang zet. Dit garandeert de onafhankelijkheid van de sanctionering.

Afwikkeling van massaschade

De Consumentenautoriteit kan met een bedrijf dat een overtreding heeft begaan waardoor consumenten zijn gedupeerd een overeenkomst ter afwikkeling van massaschade aangaan. Partijen kunnen vervolgens de rechter verzoeken deze overeenkomst verbindend te verklaren. Iedere consument die aantoonbaar schade heeft geleden, kan dan aanspraak maken op een schadevergoeding door het bedrijf. Zoals bepaald in de Whc, zal de Consumentenautoriteit terughoudend met deze bevoegdheid omgaan; het voortouw ligt bij de markt. In 2007 is er voor de Consumentenautoriteit geen aanleiding geweest deze bevoegdheid in te zetten.

Website Consumentenautoriteit

Naast de website ConsuWijzer voor consumenten heeft de Consumentenautoriteit een website met informatie voor ondernemers: www.consumentenautoriteit.nl. Op deze website vinden ondernemers informatie over de wetten en regels waarop de Consumentenautoriteit toezicht houdt. Tevens publiceert de toezichthouder hierop haar besluiten en persberichten.

Informatie voor ondernemers

Samenspel met andere partijen

De Consumentenautoriteit opereert in een speelveld waar ook andere private en publieke partijen taken vervullen op het gebied van consumentenbescherming, zoals consumentenorganisaties, andere toezichthouders, zelfreguleringsinstanties en geschilbeslechtingorganisaties. Goede afstemming met deze organisaties is een randvoorwaarde om als Consumentenautoriteit, en ook als ConsuWijzer, efficiënt en effectief te opereren. Dit komt tot uitdrukking in een intensieve samenwerking met maatschappelijke organisaties, zelfreguleringsinstanties en andere toezichthouders.

Zo heeft ConsuWijzer met het Juridisch Loket, het ECC (Europees Consumenten Centrum)-net en de Stichting Geschillencommissies afspraken over het wederzijds doorverwijzen van consumenten, zodat die door de juiste instantie geholpen worden bij het vinden van een oplossing. Ook is met het Juridisch Loket samengewerkt bij de verspreiding van een folder van de Consumentenautoriteit over garanties.

Met de Consumentenbond bestaan afspraken over het uitwisselen van trends en is voorzien in periodiek overleg. Dit heeft ook in concrete zaken tot zichtbare resultaten geleid (zie verder paragraaf 'Overige zaken'). Consumentenorganisaties zijn daarnaast ingevolge de wet belanghebbende bij besluiten van de Consumentenautoriteit. Met ondernemersorganisaties VNO-NCW en MKB-Nederland zal de Consumentenautoriteit in 2008 samenwerken bij voorlichting aan het bedrijfsleven over 'garantie en non-conformiteit' en over de nieuwe regels met betrekking tot oneerlijke handelspraktijken.

Zaken op het gebied van misleidende reclame laat de Consumentenautoriteit in beginsel ter behandeling over aan de Reclame Code Commissie (RCC). In de overgrote meerderheid van de gevallen zal dit leiden tot een aanpassing of beëindiging van de misleidende reclame-uiting. Houdt een adverteerder zich echter niet aan een beslissing van de Reclame Code Commissie of maakt hij zich vaker schuldig aan misleiding, dan kan de Consumentenautoriteit alsnog optreden. Zo werkt de Consumentenautoriteit versterkend op de activiteiten van de Stichting Reclame Code (SRC) (en vice versa) en vult deze waar nodig aan.

Met veel partijen hebben de Consumentenautoriteit en ConsuWijzer afspraken neergelegd in samenwerkingsprotocollen die zijn in te zien via de website van de Consumentenautoriteit.

De samenwerking met maatschappelijke partijen krijgt nader vorm via het 'Maatschappelijk Overleg', dat de Consumentenautoriteit periodiek voert met consumenten- en ondernemersorganisaties. Doel ervan is tweeledig: enerzijds laat de Consumentenautoriteit zich door middel van het Maatschappelijk Overleg informeren over het effect van de uitvoering van haar wettelijke taken, tegelijkertijd biedt dit overleg de mogelijkheid om voeling te houden met 'de markt' en om informatie uit te wisselen over trends en ontwikkelingen die van wederzijds belang zijn. Deze informatie wordt gedeeld met de Staatssecretaris. Ook worden de jaaragenda en het (concept)jaarsverslag van de Consumentenautoriteit besproken in het Maatschappelijk Overleg.

Partners in het Maatschappelijk Overleg:

Consumentenbond
ECC-net
Het Juridisch Loket
MKB Nederland
Raad Nederlandse Detailhandel
Stichting De Ombudsman
Stichting Geschillencommissies
Stichting Reclame Code
VNO-NCW

Samen met NMa en OPTA in ConsuWijzer

Andere toezichthouders

Sommige andere toezichthouders hebben ook bevoegdheden om op te treden tegen inbreuken op consumentenrechten. Dit geldt bijvoorbeeld voor de Autoriteit Financiële Markten (AFM), de OPTA, de NMa en de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa). In gevallen waarin zowel de Consumentenautoriteit als andere toezichthouders bevoegd zijn tot optreden, treedt de Consumentenautoriteit in beginsel niet op. Hiervoor bestaan samenwerkingsprotocollen. Met name met de OPTA is de samenwerking het afgelopen jaar intensief geweest. Niet alleen participeert de OPTA samen met de NMa en de Consumentenautoriteit in ConsuWijzer, ook blijken veel consumentenproblemen die vragen om acties in de sfeer van toezicht en handhaving zich voor te doen in de elektronische communicatiesector. Deze samenwerking heeft onder meer geresulteerd in het gezamenlijk opzetten van het Meldpunt Ringtones op ConsuWijzer, waar klachten over misleidende ringtone-aanbiedingen konden worden gemeld.

Internationale samenwerking

De Consumentenautoriteit werkt op verschillende manieren samen met internationale partners. In de eerste plaats is het een belangrijke taak van de Consumentenautoriteit om, samen met collega's uit andere lidstaten, grensoverschrijdende overtredingen in Europees verband aan te pakken. Hiertoe maakt zij deel uit van een netwerk van Europese consumententoezichthouders. Deze toezichthouders kunnen elkaar verzoeken om bijstand te verlenen bij de aanpak van grensoverschrijdende inbreuken op het consumentenrecht. Voor de coördinatie van dergelijke verzoeken in Nederland is de Consumentenautoriteit aangewezen als 'Verbindingsbureau'. Dit Europese netwerk is op 1 januari 2007 van start gegaan.

Ook met partners buiten de EU onderhoudt de Consumentenautoriteit intensieve contacten. Belangrijk daarin is ICPEN (the International Consumer Protection and Enforcement Network), het wereldwijde netwerk van consumentenautoriteiten. ICPEN stelt zich ten doel om samenwerking tussen consumententoezichthouders te bevorderen op het gebied van toezicht en handhaving enerzijds en consumentenvoorlichting anderzijds. In ICPEN-verband worden relevante ontwikkelingen besproken en ervaringen en 'best practices' uitgewisseld. Ook wordt door de ICPEN-deelnemers jaarlijks in februari/maart wereldwijd aandacht gevraagd voor misleidende handelspraktijken (Fraud Prevention Month) en wordt ieder jaar een 'internet sweep' (gelijktijdige zoekactie op internet) georganiseerd.

Tot slot is samenwerking dicht bij huis in voorbereiding: in Benelux-verband onderzoekt de Consumentenautoriteit of er consumentenproblemen zijn die de Beneluxpartners gezamenlijk kunnen aanpakken. De eerste concrete stappen daartoe zullen in 2008 worden gezet.

Aanpak Europese inbreuken

Wereldwijde kennisuitwisseling





ConsuWijzer wijst je op je recht

Resultaten

Dit deel van het jaarverslag laat zien wat de Consumentenautoriteit in 2007 heeft ondernomen en bereikt ter versterking van de positie van de consument.

ConsuWijzer

ConsuWijzer, het digitale informatieloket van de Consumentenautoriteit, NMa en OPTA, wees in 2007 in totaal ruim een half miljoen keer de weg aan consumenten. Er werden 52.840 telefoongesprekken gevoerd, 19.920 meldingen per mail behandeld, 1.540 brieven ontvangen en de website werd 446.000 maal geraadpleegd.

Terugkijkend kan gesteld worden dat de promotie en het toegankelijker maken van ConsuWijzer hun vruchten hebben afgeworpen. Consumenten kunnen ConsuWijzer steeds beter en makkelijker vinden. Voor de drie toezichthouders is ConsuWijzer een belangrijke informatiebron als het gaat om problemen op het gebied van de naleving van consumentenrechten.

Top 5 meldingen ConsuWijzer 2007

1. Non-conformiteit bij consumentenkoop
Misperstanden over de rechten van consumenten, met name over gebreken na de garantieperiode, vooral in de sectoren elektronica en witgoed, detailhandel in wonen, autohandel en garagebedrijven.
2. Totstandkoming overeenkomst met telecom-bedrijven bij koop op afstand/slamming
Slamming is het ongevraagd worden overgezet naar een andere telecomaandbieder. Meestal gebeurt dit naar aanleiding van een telefonisch verkoopgesprek en zonder dat de consument in zijn beleving hiervoor expliciet toestemming heeft gegeven.
3. Klachten over internetproviders
Vooral ADSL-overstappen en -levering, internet-snelheden en storingen en de moeilijke bereikbaarheid van internetproviders (met name de wachttijden van callcenters).

4. Klantenwerving door energieleveranciers
Bij de verkoop van energiecontracten door energieleveranciers via de telefoon en aan de deur weten consumenten vaak niet goed met welke leverancier ze te maken hebben en/of worden ze ongewild overgezet naar een andere aanbieder.
5. Energierekeningen
Met name vragen en meldingen over onduidelijke rekeningen.

Drie meldpunten op ConsuWijzer

ConsuWijzer heeft in 2007 drie meldpunten ingesteld om goed inzicht te krijgen in specifieke problemen van consumenten: telemarketing, ringtones en misleidende loterijen en prijzenfestivals. De meldpunten werden gekoppeld aan specifieke (media) acties om consumenten goed voor te lichten, zoals pers- en nieuwsberichten of een free publicity campagne. Naast de meldpunten zijn consumenten ook via de media opgeroepen om hun ervaringen te melden aan ConsuWijzer. De meldpunten leverden de drie toezichthouders een schat aan informatie op over deze specifieke onderwerpen.

De 10 meest bezochte webpagina's van ConsuWijzer

1. Garantie
2. Energiebedrijven vergelijken
3. Rechten bij koop (recht op een deugdelijk product)
4. Energierekeningen
5. Klantenwerving door energieleveranciers
6. Internet / ADSL
7. Koop op afstand
8. Ringtones en SMS-diensten
9. Telemarketing
10. Vaste telefonie / slamming

Top 3 meldingen toezichtsterrein**Consumentenautoriteit**

ConsuWijzer ontving in 2007 op het toezichtsterrein van de Consumentenautoriteit de meeste meldingen in de categorieën: consumentenkoop, koop op afstand en overeenkomst tot dienstverlening.

1. Consumentenkoop: garantie en non-conformiteit

De meeste meldingen over consumentenkoop gaan over *garantie en non-conformiteit*. Veel consumenten hebben vragen over hun rechtpositie als het product na de koop een defect vertoont. Er is vooral onduidelijkheid over de levensduur die de consument van een product mag verwachten.

Uit de meldingen over non-conformiteit blijkt tevens dat de verkoper de consument vaak doorstuurt naar de fabrikant voor de afhandeling van garantie. De wet schrijft echter voor dat niét de fabrikant, maar primair de verkoper moet instaan voor de deugdelijkheid van het product. Daarnaast weten consumenten niet goed wat hun rechten zijn als een reparatie niet binnen een redelijke termijn kan worden uitgevoerd.

2. Koop op afstand: totstandkoming van de overeenkomst

Op de tweede plaats staan de vragen en klachten over het aankopen van een product of het afsluiten van een dienst op afstand. De meldingen gaan met name over de totstandkoming van de overeenkomst en de wettelijke informatieverplichting van de verkoper bij koop op afstand. Consumenten blijken niet goed op de hoogte te zijn van het zogenaamde zichtrecht bij koop op afstand. Dit is het recht van de consument om zonder opgave van reden het product binnen zeven werkdagen na ontvangst te retourneren. Bovendien blijkt dat ondernemers consumenten hierover vaak onvoldoende informeren. Tot slot gaan veel meldingen over ongevraagde toezending. In de praktijk komt het geregeld voor dat een consument via de telefoon een product op proef krijgt aangeboden of dit product via internet bestelt, maar daarna ongevraagd vervolgzendingen ontvangt met een verzoek tot betaling. Volgens de wet is het echter verboden producten met een verzoek tot betaling aan consumenten te sturen zonder uitdrukkelijke toestemming.

3. Overeenkomst tot dienstverlening: ondeugdelijke dienstverlening

Deze categorie is te vergelijken met non-conformiteit bij consumentenkoop. De achterliggende problematiek is dezelfde: is of wordt de dienst deugdelijk uitgevoerd en zo nee, wat zijn dan mijn rechten? Hierbij kan discussie ontstaan tussen de consument en de dienstverlener over wat is afgesproken en wat verwacht mag worden van de kwaliteit van de dienst. Komen dienstverlener en consument hier samen niet uit, dan volgt vaak discussie over het al dan niet gerechtvaardigd ontbinden van de overeenkomst.

Toezicht en handhaving

In het eerste jaar van haar bestaan is de Consumentenautoriteit in 107 zaken een toezichtsonderzoek gestart. In 41 gevallen is lopende het onderzoek – al dan niet na een waarschuwing van de Consumentenautoriteit - de inbreuk gestaakt, waarna het onderzoek kon worden stopgezet. In 3 zaken heeft de Consumentenautoriteit in 2007 rapport opgemaakt, 1 rapport werd in 2007 afgerond met een sanctiebesluit. 56 onderzoeken worden voortgezet in 2008 en zullen grotendeels in het eerste kwartaal van 2008 worden afgerond.

Hierna volgt eerst een verslag van de activiteiten en resultaten op het gebied van de aandachtspunten van de Agenda 2007. Met de Agenda geeft de Consumentenautoriteit invulling aan een programmatische handhaving, bedoeld om mensen en middelen specifiek in te zetten op terreinen waar de consument dat het hardst nodig heeft en waar de Consumentenautoriteit het meeste effect kan sorteren. Ook waren er de grensoverschrijdende zaken die de Consumentenautoriteit in samenwerking met de andere Europese consumententoezichthouders heeft aangepakt. De Consumentenautoriteit kent hier een verplichting om op te treden. Daarnaast waren er de 'overige' zaken, waarbij het veelal ging om 'incidenten' waarin een direct optreden van de Consumentenautoriteit gewenst was.

2007:
Hier kunt u ons
op afrekenen



Agenda 2007

Algemene voorwaarden

Wat is het probleem?

Algemene voorwaarden vormen de kern van het consumentenrecht. Ze geven invulling aan de rechtsverhouding tussen consument en ondernemer. Onredelijke voorwaarden ondermijnen de rechten van de consument. Omdat consumenten zelf meestal niet kunnen vaststellen welke voorwaarden onredelijk zijn en de uitwerking per definitie collectief is, is hier een rol weggelegd voor de Consumentenautoriteit.

Hoe heeft de Consumentenautoriteit dit aangepakt?

De Consumentenautoriteit heeft zich gericht op eenzijdige algemene voorwaarden in met name de wit- en bruin-goedbranche. Bij tweezijdig overeengekomen algemene voorwaarden, die tot stand komen na overleg in de Sociaal Economische Raad (SER) tussen vertegenwoordigers van ondernemers en consumenten, zijn immers de belangen van consumenten al meegewogen. De Consumentenautoriteit heeft sets eenzijdige algemene voorwaarden verzameld van wit- en bruingoedketens en beoordeeld op de aanwezigheid van onredelijke bepalingen. De keuze voor deze sector is ingegeven door het feit dat het vaak gaat om duurdere producten en omdat er veel meldingen bij ConsuWijzer over binnenkomen.

Een voorbeeld van oneerlijke spelregels

Oneerlijke eenzijdige voorwaarden, hoe werkt dat uit in de praktijk? Een voorbeeld:

Stel, u koopt een koelkast. Dan krijgt u tijdens de verschillende stadia van het koopproces met algemene voorwaarden te maken. Het begint al bij de kassa: in de algemene voorwaarden wordt geëist dat u 75% van het aankoopbedrag vooraf voldoet. Na enige tijd blijkt dat de levertijd die u had afgesproken,

Wat is het resultaat?

De Consumentenautoriteit heeft veel algemene voorwaarden aangetroffen waarmee de rechten van consumenten ten onrechte worden ingeperkt op het gebied van garantie, aansprakelijkheid, levertijd, klachttermijn of vooruitbetaling. Vervolgens heeft de Consumentenautoriteit de bedrijven gesommeerd de voorwaarden aan te passen. Dit heeft ertoe geleid dat vijf ketens in 2007 hun algemene voorwaarden hebben aangepast. Bij zeven andere ketens zijn de aanpassingen bijna afgerond. Voor de consument betekent dit concreet, dat hij bij de bedrijven die hun voorwaarden hebben aangepast niet meer wordt geconfronteerd met bepalingen die zijn rechten inperken.

Vanwege het belang voor de consument van goede algemene voorwaarden en het feit dat onderzoek op dit gebied aantoont dat er veel mis is, krijgt dit aandachtsgebied een vervolg in 2008. Dan zal de Consumentenautoriteit zich richten op de meubelen- en keukenbranche. Over deze branche krijgt ConsuWijzer ook veel meldingen van consumenten.

Cijfers 2007:

Onderzoek naar algemene voorwaarden van 13 ketenbedrijven in wit- en bruingoedsector, met samen ongeveer 490 filialen
12 bedrijven blijken meerdere onredelijke voorwaarden te hanteren

Resultaat:

- 5 bedrijven hebben voorwaarden inmiddels aangepast
- 7 bedrijven zijn hiermee nog bezig

niet wordt nagekomen. Maar volgens de algemene voorwaarden van het bedrijf kunt u aan uw afspraak geen rechten ontfangen. Als vervolgens een bezorgbedrijf de koelkast eindelijk bij u aflevert, gaat er iets mis bij het plaatsen: het ruitje van uw keukendeur sneuvelt. Het bedrijf heeft in zijn algemene voorwaarden elke aansprakelijkheid voor schade uitgesloten. Dan valt na vijf maanden de handgreep van de koelkast. Het bedrijf verwijst u door naar de fabrikant...

Consumentenautoriteit deelt boete uit

ConsuWijzer, de Consumentenbond en het Juridisch Loket kregen veel klachten binnen over de handelwijze van Sana Direct B.V. Dit bedrijf, dat ook opereert onder de naam Naturpost, verkoopt onder meer voedingssupplementen via internet. Veel consumenten klaagden dat zij na een eerste zending van producten ongewild aan vervolgzendingen bleken vast te zitten, waarvoor ze moesten betalen.

De Consumentenautoriteit oordeelde dat Sana Direct B.V. zich schuldig maakte aan ongevraagde toezending van producten, dat het bedrijf niet voldeed aan zijn wettelijke informatieverplichtingen en dat het niet duidelijk was op welke manier een koop tot stand kwam. De Consumentenautoriteit heeft het bedrijf daarom boetes opgelegd van in totaal 88.000 euro. Daarnaast heeft de Consumentenautoriteit het bedrijf gesommeerd de informatievoorziening op internet aan te passen onder last van een dwangsom. Ook moet het bedrijf, op straffe van een dwangsom, in de toekomst afzien van het ongevraagd toezenden van vervolgzendingen van producten. Sana Direct B.V. heeft inmiddels bezwaar aangetekend tegen dit besluit.

Internethandel

Wat is het probleem?

Steeds meer mensen kopen via internet. Gemak en snelheid zijn belangrijke voordelen. Nadelen zijn er ook. De consument kan een webwinkel niet binnenlopen, bijvoorbeeld om het product goed te bekijken en om de klantvriendelijkheid en service van de winkel te peilen. Het is voor een consument van belang dat hij met vertrouwen via internet kan winkelen. Daarom moeten webwinkels zich houden aan speciale regels voor informatieverstrekking aan consumenten. In de praktijk worden deze regels niet altijd goed nageleefd. Consumenten hebben hierdoor onvoldoende zicht op wat zij kopen bij wie en tegen welke voorwaarden.

Webwinkels aangesproken

Hoe heeft de Consumentenautoriteit dit aangepakt?

De Consumentenautoriteit heeft 500 veel bezochte webwinkels onderzocht om te kijken of zij zich houden aan de wettelijke eis om consumenten voor de aankoop goed en volledig te informeren, onder meer over het vestigingsadres van het bedrijf, de levertijd of de bedenktijd van zeven werkdagen. Vervolgens heeft de Consumentenautoriteit een groot aantal webwinkels die hun informatieverplichting niet goed nakwamen, gewezen op welke punten zij niet voldeden aan de wet en hen gesommeerd hun site aan te passen. Grote winkels met veel fouten zijn hierbij als eerste aangesproken op hun gedrag.

Wat is het resultaat?

Bij 90 procent van de onderzochte webwinkels heeft de Consumentenautoriteit een of meer tekortkomingen geconstateerd in de informatie die zij aan de consument moeten verschaffen. Hieronder bevonden zich ook bekende webwinkels met duizenden klanten. In reactie op een oproep daartoe van de Consumentenautoriteit hebben de meeste webwinkels hun informatie direct aangepast. Bij enkele winkels zullen nog aanpassingen plaatsvinden in 2008. Handel via internet is een jonge markt die volop in beweging is. Door de aandacht van de Consumentenautoriteit voor de informatievoorziening aan consumenten hebben webwinkels nu meer aandacht voor en kennis van de wettelijke verplichtingen gekregen. Doordat de informatie voldoet aan de wettelijke regels, is de consument beter beschermd.

Internethandel

Ruim 50 procent informeert de consument niet of onjuist over het bestaan van de wettelijke bedenktijd van zeven werkdagen. Dit is de termijn waarbinnen de consument zonder opgave van redenen van een internetaankoop af kan.

Prijzenfestivals

Wat is het probleem?

'U hebt een prijs gewonnen. Bel dit nummer om uw prijs te activeren!' Misleidende prijzenfestivals zijn promotionele acties die consumenten ten onrechte de indruk geven dat zij een prijs hebben gewonnen. Maar om de prijs in ontvangst te kunnen nemen, moeten consumenten eerst één of meer bestellingen doen of een duur telefoonnummer bellen. Bij neploterijen of lottery scams worden consumenten via een misleidende uitnodiging overgehaald om een geldbedrag over te maken in de veronderstelling dat zij daarna een prijs in ontvangst kunnen nemen. Berucht is de 419-fraude van Nigeriaanse bendes, een vorm van oplichting die valt onder het strafrecht. Nadat mensen geld hebben overgemaakt, vernemen ze nooit meer iets van de organisatie. Hierbij zijn moeilijk traceerbare wetsovertreders aan het werk, die de opbrengsten vaak gebruiken om criminele activiteiten te financieren. Veel van deze praktijken worden vanuit Nederland uitgevoerd of men maakt gebruik van een postbus in Nederland. De mailings zijn ook op buitenlandse consumenten gericht.

Te mooi om waar te zijn!

"Een rijke buitenlandse erfgenaam vraagt mijn bankrekeningnummer om zijn erfenis met me te kunnen delen."

"Ik maak kans om een auto te winnen als ik deelneem aan een busreis."

"Ik heb een mail gekregen waarin staat dat ik een grote geldprijs heb gewonnen, maar ik moet administratiekosten betalen om de prijs in ontvangst te kunnen nemen."

"Ik krijg een mail van onbekenden waarin gevraagd wordt om mijn identiteitsgegevens en creditcardnummer."

Deze praktijken hebben één ding gemeen: in werkelijkheid is er helemaal geen prijs, maar gaat het erom de consument geld afhandig te maken. Het advies van de Consumentenautoriteit op ConsuWijzer: negeer dit soort mails, brieven en faxen, reageer er niet op en verstuur geen persoonlijke gegevens. Betaal nooit voor een prijs en check altijd of een loterij een vergunning heeft op www.toezichtkansspelen.nl.

Hoe heeft de Consumentenautoriteit dit aangepakt?

In het kader van de jaarlijkse Fraud Prevention Month startte de Consumentenautoriteit begin maart de publiekscampagne 'Als het te mooi is om waar te zijn, dan is het niet waar'. Fraud Prevention Month is een initiatief van het wereldwijde netwerk van consumententoezichthouders ICPEN. Dit jaar stond de campagne in Nederland in het teken van dit soort misleidende praktijken. Op ConsuWijzer werd een meldpunt geopend voor vragen en klachten. Tevens gaf en geeft ConsuWijzer praktische informatie, zodat consumenten misleidende prijzenfestivals kunnen herkennen. Naar aanleiding van de meldingen is de Consumentenautoriteit een aantal onderzoeken gestart.

Daarnaast heeft de Consumentenautoriteit vergunninghoudende loterijen geïnformeerd over de mogelijkheden van de Consumentenautoriteit en over de wijze waarop zij zelf kunnen optreden tegen de problemen die zij ondervinden van neploterijen.

Wat is het resultaat?

De campagne heeft veel aandacht gehad in de media. Via free publicity zijn ruim 1,5 miljoen mensen bereikt. Daarnaast hebben de gedrukte media en radio en televisie veel aandacht besteed aan het meldpunt op ConsuWijzer. Naar verwachting zullen meer consumenten hierdoor beter weten wat zij moeten doen om geen slachtoffer te worden.

Bij het meldpunt kwamen bijna 350 klachten binnen van consumenten die zijn gedupeerd door misleidende loterijen en prijzenfestivals. Op basis van deze meldingen heeft de Consumentenautoriteit een aantal zaken in onderzoek genomen. De Consumentenautoriteit heeft twee nationale en vijf internationale onderzoeken ingesteld en daarnaast vijf meldingen over neploterijen overgedragen aan het Openbaar Ministerie. Ook zijn er signalen uitgewisseld met het Projectbureau Kansspelen. De twee nationale onderzoeken hadden betrekking op misleidende prijzenfestivals. In beide zaken is tegen de betrokken ondernemingen rapport opgemaakt. Begin 2008 zal de Consumentenautoriteit beide zaken afronden.

Reisbranche

Code Reisaanbiedingen

Wat is het probleem?

Tot voor kort was het voor consumenten die een reis boekten vaak onduidelijk welk bedrag ze uiteindelijk moesten betalen, waardoor het onderling vergelijken van aanbiedingen werd bemoeilijkt. Consumenten kregen bij boeking te maken met een fors hogere prijs dan geadverteerd, omdat in de reclame de bijkomende kosten waren weggelaten. De Code Reisaanbiedingen, die sinds 1 april 2007 van kracht is, moet hieraan een eind maken. De Code schrijft voor dat reisaanbieders in hun communicatie heldere reisprijzen hanteren, inclusief alle onvermijdbare kosten, zoals vervoerskosten, toeristen- of luchthavenbelasting. Hierdoor kan de consument prijzen makkelijker vergelijken. Ook regelt de Code dat goedkope reizen die niet of nauwelijks te boeken zijn, de zogenaamde 'lokkertjes', tot het verleden behoren. Een groot aantal organisaties in de reisbranche heeft zich geëngageerd aan de Code.

De Code is het resultaat van zelfregulering. De branche neemt hierbij het voortouw, de Stichting Reclame Code (SRC) houdt toezicht op de naleving en behandelt klachten van consumenten. De Consumentenautoriteit treedt op als reisaanbieders uitspraken van de SRC niet opvolgen.

Waarop heeft de Consumentenautoriteit haar aandacht gericht en wat is het resultaat?

In 2007 heeft de Consumentenautoriteit de naleving van de Code gemonitord. Dit deed zij door te volgen of de uitspraken van de SRC werden nageleefd en door nauw contact te onderhouden met het Algemeen Nederlands Verbond van Reisonderningen (ANVR) en de brancheorganisatie voor de luchtvaart Barin, mede-opstellers van de Code.

De Consumentenautoriteit heeft twee meldingen over schending van de Code doorgegeven aan de ANVR, die ervoor heeft gezorgd dat de desbetreffende reisaanbieder stopte met handelen in strijd met de Code. Ook heeft de Consumentenautoriteit één buitenlandse aanbieder erop gewezen dat hij zich niet hield aan de Code, waarna deze zijn handelwijze heeft aangepast. De Code Reisaanbiedingen lijkt over het algemeen goed te worden nageleefd. Voor de consument betekent dit transparante prijzen

ConsuWijzer over garantiestelling reisbranche

Reisorganisaties die pakketreizen aanbieden, zijn wettelijk verplicht de nodige maatregelen te nemen om te verzekeren dat reizigers niet de dupe worden van een eventueel faillissement. Dit betekent dat de betaalde reissom moet worden terugbetaald als de reis niet wordt uitgevoerd of dat de reis wordt overgenomen door een andere reisorganisator. Reisorganisaties zijn verplicht te vermelden welke garantiemaatregelen zij hebben getroffen. Veel reisorganisaties brengen deze garantieverplichting onder bij de Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR). Reisorganisaties die lid zijn van het Algemeen Nederlands Verbond van Reisonderningen (ANVR), zijn standaard aangesloten bij de SGR.

inclusief toeslagen en belastingen en een redelijke beschikbaarheid van het aanbod. Consumenten kunnen beter dan voorheen op basis van eerlijke informatie een afgewogen keuze maken.

Garantiestelling reisbranche

Wat is het probleem?

Consumenten die een pakketreis boeken, zijn niet bij alle reisaanbieders goed beschermd tegen financiële problemen van de reisorganisatie. Een pakketreis is een combinatie van vooraf geregelde reisdiensten, bijvoorbeeld vervoer en accommodatie. Reisaanbieders zijn wettelijk verplicht een goede garantiestelling te regelen.

Waarop heeft de Consumentenautoriteit haar aandacht gericht en wat is het resultaat?

In 2007 heeft de Consumentenautoriteit geïnventariseerd hoe het is gesteld met de verplichting tot garantiestelling. De meeste aanbieders blijken dit goed te hebben geregeld via de Stichting Garantiefonds Reisgelden (SGR). Een minderheid is niet aangesloten bij de SGR en blijkt bovendien slecht op de hoogte van de wettelijke verplichtingen. Toch blijkt deze groep ruim 180.000 reizen op jaarbasis te verzorgen met een omzet van zo'n 370 miljoen euro. Faillissement van de reisorganisatie betekent in dat geval dat de consument financieel de dupe is. In 2008 gaat de Consumentenautoriteit handhavend optreden tegen organisaties die de wet overtreden en het financiële risico van faillissement verleggen naar de consument.

Garantie:
de eerste zes
maanden sta je
extra sterk



Garantie en conformiteit

Wat is het probleem?

De consument heeft recht op een goed product, ook zonder garantie of na afloop van de garantieperiode. Toch zijn klachten en geschillen die samenhangen met garantie en conformiteit (het recht op een goed product) aan de orde van de dag bij consumentenorganisaties en geschillencommissies, met name bij duurere consumptiegoederen. Ook bij ConsuWijzer staat dit onderwerp vanaf het begin in de klachten top drie. De problemen ontstaan voor een belangrijk deel doordat zowel de consument als de ondernemer onvoldoende bekend is met de wettelijke regels rondom garantie en conformiteit.

Waarop heeft de Consumentenautoriteit haar aandacht gericht en wat is het resultaat?

Problemen rond garantie en conformiteit zijn vanwege de complexiteit van het onderwerp niet van de ene op de andere dag opgelost. Kennis van rechten en plichten kan wel veel narigheid voorkomen. Daarom heeft de Consumentenautoriteit in 2007 de nadruk gelegd op gerichte voorlichting aan consumenten over hun rechten. De folder 'ConsuWijzer over garantie', wordt onder meer verspreid via ConsuWijzer en het Juridisch Loket. In een free publicity campagne heeft de Consumentenautoriteit ruim drie

miljoen consumenten geïnformeerd. ConsuWijzer gaf antwoord op maar liefst 6.000 vragen van consumenten over dit onderwerp.

Voor ondernemers heeft de Consumentenautoriteit een special over dit onderwerp geplaatst op het bedrijvendeel van haar website en heeft zij een presentatie verzorgd op een symposium van de Vereniging van leveranciers van huishoudelijke apparaten (Vlehan). Ook heeft zij regelmatig overlegd met brancheorganisaties. Het accent lag hierbij op de wit- en bruin-goedsector, omdat ConsuWijzer over deze branche de meeste klachten binnenkrijgt.

In 2008 zal de Consumentenautoriteit haar voorlichting richting ondernemers intensiveren en overgaan tot handhavend optreden tegen ondernemers die problemen blijven veroorzaken. Daarnaast gaat zij onderzoek doen naar de toegevoegde waarde van garantieverzekeringen ten opzichte van de wettelijke rechten die consumenten al hebben.

Basisregels garantie en conformiteit:

- 1 de consument heeft recht op een goed product
- 2 garantie is extra
- 3 de winkelier is het aanspreekpunt
- 4 de eerste zes maanden staat de consument extra sterk

Klachten over garantie en conformiteit

De Consumentenautoriteit heeft geïnventariseerd waarover de meeste klachten gaan:

- 1 Verreweg de meeste vragen en klachten van consumenten gaan over hun rechtspositie na het kopen van een product als dat een defect vertoont. Daarbij gaat het vooral om onduidelijkheid over de levensduur van producten. Volgens de wet heeft de consument recht op een product met de eigenschappen die hij ervan mag verwachten. In de praktijk blijkt er een grote behoefte onder consumenten en ondernemers naar meer duidelijkheid op dit gebied.
- 2 Vaak stuurt de verkoper de consument door naar de fabrikant voor de afhandeling van garantiekwesies, terwijl de wet voorschrijft dat de verkoper moet instaan voor de kwaliteit van het

product. Zo wordt de consument van het kastje naar de muur gestuurd.

- 3 Op nummer drie staan de problemen die ontstaan als een reparatie niet binnen een redelijke termijn wordt uitgevoerd en de consument niet precies weet wat in dat geval zijn rechten zijn.
- 4 Ook kwesties die te maken hebben met voorrijkosten zijn een bron van ergernis: welke kosten zijn redelijk?

Dit zijn de producten en bedrijven waarover het meest wordt geklaagd:

1. elektronica, witgoed en huishoudelijke apparaten
2. woninginrichting
3. autohandelaren en garagebedrijven
4. modezaken
5. postorderbedrijven

Overige zaken

Internationale zaken

Met de start van de Consumentenautoriteit op 1 januari 2007 is ook het Europese netwerk van consumententoezichthouders onder Verordening 2006/2004 van start gegaan. Het netwerk is opgericht om in Europees verband grensoverschrijdende overtredingen van consumentenrechten te kunnen aanpakken. Hiermee moet de consument overal in Europa een uniforme bescherming krijgen om zo de grensoverschrijdende aankopen te bevorderen.

Nederland was in 2007 koploper wat betreft het aantal ontvangen Europese verzoeken tot handhaving (zie kader). Het is nog te vroeg om met zekerheid te kunnen aangeven wat hiervan de oorzaak is, maar wellicht speelt hierin mee dat Nederland tot de komst van de Consumentenautoriteit geen toezichthouder op dit terrein kende. Daarnaast ontvangt de Consumentenautoriteit veel verzoeken om bijstand van de bevoegde toezichthouder in België, die van alle EU-lidstaten de meeste verzoeken om bijstand verstuurd.

De handhavingsverzoeken die Nederland uit Europa ontving, hadden vooral betrekking op misleiding. Een groot aantal ging over prijsaanduidingen van reisaanbiedingen op internet. Dit hangt samen met de Europese internetsweep, een gezamenlijke, gelijktijdige zoekactie op internet van Europese consumententoezichthouders, over dit onderwerp.

Nederland heeft zelf één internationaal handhavingsverzoek gedaan in het onderzoek naar het Duitse bedrijf Ufo Flug. Dit bedrijf hield zich niet aan de regels die in Nederland en andere Europese lidstaten gelden voor de verkoop van diensten via internet.

Nederland was ook koploper wat betreft het aantal ontvangen verzoeken uit Europa om informatie (zie kader). De informatieverzoeken die Nederland vanuit andere Europese lidstaten ontving, hadden voornamelijk betrekking op gegevens van bedrijven. Ook is een aantal keer informatie verstrekt over huurders van postbussen in Nederland. Buitenlandse ondernemingen die misleidende mailings sturen aan consumenten maken soms gebruik van Nederlandse

postbussen van waaruit de post wordt doorgestuurd naar de opdrachtgever. Voor de komst van de Consumentenautoriteit kon de buitenlandse onderneming achter de postbus onbekend blijven.

Nederland heeft zelf drie keer een informatieverzoek gedaan. In het onderzoek naar Het Nederlands Muntkantoor heeft de Consumentenautoriteit een verzoek om informatie gericht aan Duitsland. Daarnaast zijn er op verzoek van de OPTA in het kader van een onderzoek naar spam twee verzoeken gestuurd naar andere Europese toezichthouders.

In haar rol als Verbindingsbureau heeft de Consumentenautoriteit één informatieverzoek en twee handhavingsverzoeken uit Europa doorgestuurd naar andere Nederlandse toezichthouders. Vanuit Nederland zijn door andere bevoegde autoriteiten nog geen Europese verzoeken verzonden. In 2007 heeft optreden door de Consumentenautoriteit als gevolg van een handhavingsverzoek uit een andere Europese lidstaat drie keer geleid tot het stellen van de desbetreffende inbreuken. Daarnaast is één zaak overgedragen aan het Openbaar Ministerie. Ook is één keer een handhavingsverzoek afgewezen, omdat het niet ging om een inbreuk op regelgeving onder het bereik van de Verordening. Tot slot heeft de Consumentenautoriteit enkele zaken in onderzoek genomen die in 2008 worden voortgezet. Bij de beantwoording van informatieverzoeken heeft de Consumentenautoriteit door het inzetten van haar bevoegdheden meerdere keren essentiële informatie kunnen verstrekken waardoor de verzoekende Europese autoriteit in staat was haar onderzoek verder voort te zetten. Dit heeft in 2007 nog niet geleid tot sanctiemaatregelen.

Top vijf ontvangers van internationale handhavingsverzoeken*:

Nederland	15
Engeland	9
Spanje	8
Ierland	8
Duitsland	7

Top vijf ontvangers van internationale informatie-verzoeken*:

Nederland	26
Engeland	17
Duitsland	9
Spanje	9
Slowakije	8

* Bron: Statistical data European Commission, 7 december 2007.

Nationale zaken

Het Nederlands Muntkantoor stopt misleidende mailings

Het Nederlands Muntkantoor stuurde in februari en maart 2007 aan circa vier miljoen Nederlandse huishoudens een mailing, waaruit niet duidelijk bleek dat mensen door deelname aan een enquête voor tientallen euro's vastzaten aan maandelijkse vervolgzendingen van munten. Hierover kwamen veel signalen binnen bij ConsuWijzer.

De Consumentenautoriteit heeft deze zaak opgepakt.

Inspanningen van de Consumentenautoriteit en van de Consumentenbond waren voldoende om Het Nederlands Muntkantoor af te laten zien van de ongevraagde toezending van muntensets aan Nederlandse huishoudens. Verder zegde Het Nederlands Muntkantoor toe consumenten die de euro-enquête hebben ingevuld en geretourneerd per brief expliciet om toestemming te vragen alvorens de muntensetjes te versturen. Hiermee werd de dreigende ongevraagde toezending van muntensetjes aan duizenden huishoudens voorkomen.

De Reclame Code Commissie (RCC) heeft geoordeeld dat de grootschalige mailing in de vorm van een euro-enquête misleidend was. De Consumentenautoriteit zal de handelwijze van Het Nederlands Muntkantoor kritisch blijven volgen en indien nodig handhavend optreden.

Kinderen kwetsbare groep

Site Ufo Flug uit de lucht

Via de Consumentenbond kreeg de Consumentenautoriteit in januari 2007 het signaal dat de Nederlandse website van United Fly Organisation GMBH (www.ufoflug.com) niet voldeed aan de wettelijke eisen voor verkoop van diensten via internet. Ook bij ConsuWijzer kwamen er veel meldingen binnen. Op de site werden vluchten naar Marokko aangeboden. Na onderzoek was de Consumentenautoriteit van oordeel dat de website op diverse punten niet voldeed aan de informatieplicht die geldt voor webwinkels. Zo kon het gebeuren dat klanten een vlucht boekten, zonder dat zij hiervoor expliciet toestemming hadden verleend. Ook ontbraken op de website de voor de consument noodzakelijke bedrijfsgegevens in geval van vragen of klachten. Hierop heeft de Consumentenautoriteit haar Duitse collega-organisatie - het Bundesamt für Verbraucherschutz und Lebensmittelsicherheit - verzocht de Nederlandse website van United Fly Organisation GMBH uit de lucht laten halen, hetgeen is gebeurd. Dit is de eerste zaak in Europa die werd opgepakt onder de Verordening, in samenwerking met het Europese netwerk.

Na aanpassing is de website opnieuw geopend. Later in het jaar is het bedrijf achter de website failliet gegaan, waardoor reizigers die een vlucht hadden geboekt helaas gedupeerd werden.

Misleidende reclame voor gratis ringtones aangepakt

Via ConsuWijzer kwamen op een meldpunt dat in juni 2007 werd ingesteld veel klachten binnen over zogenaamd gratis ringtones op websites waar online spelletjes kunnen worden gespeeld en die vooral gericht zijn op kinderen en minderjarigen. Voor de ringtones moet namelijk worden betaald, meestal in de vorm van een abonnement. Omdat belangrijke informatie (over kosten, de abonnementsdienst en hoe deze te beëindigen) ontbrak of op een moeilijk leesbare manier werd vermeld, zaten kinderen voor

ze het wisten vast aan een betaald abonnement. Najaar 2007 heeft de Consumentenautoriteit zes klachten ingediend bij de RCC, omdat door het aanbieden van de 'gratis' ringtones veel consumenten, waaronder kinderen en minderjarigen, zijn misleid. De RCC heeft begin 2008 geoordeeld dat de reclame inderdaad misleidend is. Tevens doet de Consumentenautoriteit zelf onderzoek naar de naleving van de informatieverplichting door ringtone-aanbieders. Vanwege de vele meldingen en problemen heeft de Consumentenautoriteit SMS-diensten op de Agenda voor 2008 geplaatst.

De problematiek is uitgebreid in het nieuws geweest en er zijn Kamervragen over gesteld. Aanbieders van SMS-diensten werken aan een nieuwe gedragscode die in het voorjaar van 2008 van kracht wordt.

Administratieve lasten

In de Memorie van Toelichting bij de Wet handhaving consumentenbescherming (Whc) is bepaald dat de Consumentenautoriteit in haar jaarverslag aandacht zal besteden aan de administratieve lasten die gepaard gaan met de uitvoering van haar wettelijke taken op basis van de Whc.

Door het Ministerie van Economische Zaken is bij de totstandkoming van de Whc een berekening gemaakt van de te verwachten administratieve lasten bij de

uitvoering van de Whc. Deze berekening is voorgelegd aan het Adviescollege toetsing Administratieve lasten (ACTAL). Daarbij zijn verschillende categorieën van administratieve lasten, met bijbehorende bedragen, onderscheiden (zie tabel).

In het onderstaande zal de Consumentenautoriteit ingaan op de eerste twee categorieën lasten, in het licht van de uitvoering van haar taken het afgelopen jaar.

Ad 1. Lasten veroorzaakt door uitoefening van toezichts- en handhavingsbevoegdheden door de Consumentenautoriteit

Uitgangspunt in berekening EZ

In de becijfering door EZ van de lasten die gepaard gaan met de uitoefening van toezichts- en handhavingsbevoegdheden door de Consumentenautoriteit, werd ervan uitgegaan dat de Consumentenautoriteit jaarlijks ongeveer 100 zaken zou behandelen waarbij in meer of mindere mate informatie wordt gevraagd door middel van de inzet van toezichtsbevoegdheden. Deze 100 zaken betroffen in de berekeningen zowel grensoverschrijdende als nationale zaken. Er werd een onderverdeling gemaakt in 'zwaarte' van de zaken, met oplopende inzet van uren:

- 75 'lichte' zaken met inzet van 5 uren à 100,-
- 15 'middelzware' zaken met inzet van 10 uren à 100,-
- 5 'zware' zaken met inzet van 50 uren à 100,-

Categorie	Berekende lasten door EZ
Lasten veroorzaakt door uitoefening van toezichts- en handhavingsbevoegdheden door de Consumentenautoriteit	€ 77.500,-
Lasten als gevolg van het (terecht) maken van bezwaar of beroep tegen een besluit (of verzoekschrift) van de Consumentenautoriteit	€ 9522,-
Lasten als gevolg van toename van toezichtsbevoegdheden bij andere bevoegde autoriteiten	€ 31.000,-
Lasten voor 'andere overheidsinstanties'	Geen extra lasten
Lasten voor burgers, consumentenorganisaties en centrale ondernemersverenigingen	Geen extra lasten

Uitvoering in 2007

In 2007 heeft de Consumentenautoriteit 99 onderzoeken opgestart wegens (mogelijke) nationale inbreuken en heeft zij 8 onderzoeken gedaan in het kader van verzoeken om bijstand wegens (mogelijke) grensoverschrijdende inbreuken. Dit maakt in totaal 107 onderzoeken, iets meer dan de 95 die uitgangspunt waren in de berekening door EZ. Van deze 107 onderzoeken vloeiden er in 17 gevallen in 2007 in het geheel geen administratieve lasten voort uit het optreden door de Consumentenautoriteit, waarmee het relevante aantal voor de berekening uitkomt op 90. Van die 90 onderzoeken was de verdeling tussen 'lichte', 'middelzware' en 'zware' onderzoeken als volgt:

- 77 lichte
- 9 middelzware
- 4 zware

De met deze onderzoeken gepaard gaande lasten bedragen op basis van de gevolgde rekenmethode ongeveer € 67.500,-. Uit een vergelijking met de tevoren door EZ berekende lasten van € 77.500,- volgt dat de administratieve lasten voortvloeiend uit de inzet van toezichtsbevoegdheden door de Consumentenautoriteit in 2007 ongeveer 87% waren in vergelijking tot de berekening van EZ.

107 onderzoeken gestart in 2007

Ad 2. Lasten als gevolg van het (terecht) maken van bezwaar of beroep tegen een besluit (of verzoekschrift) van de Consumentenautoriteit

Uitgangspunt in berekening EZ

Voor de berekening van de administratieve lasten in deze categorie is uitgegaan van twee zaken, één bij de rechtbank Rotterdam (bestuursrechtelijke handhaving) en één bij het Gerechtshof te Den Haag (privaatrechtelijke handhaving), waarin bedrijven waartegen de Consumentenautoriteit handhavend is opgetreden achteraf in het gelijk worden gesteld.¹

In 2007 heeft deze situatie zich niet voorgedaan. In 2007 heeft de Consumentenautoriteit één (bestuursrechtelijk) besluit genomen omtrent het opleggen van een sanctie waartegen bezwaar, beroep en hoger beroep open stond. Daartegen is door de betrokken onderneming bezwaar gemaakt. De behandeling van het bezwaar zal echter pas in 2008 plaatsvinden, waarna beroep en hoger beroep mogelijk nog volgen. Pas in 2008 en later zal aldus blijken of het bezwaar, beroep en hoger beroep terecht waren. Vooralsnog heeft het besluit omtrent de oplegging van een sanctie door de Consumentenautoriteit in 2007 dus niet tot administratieve lasten in deze categorie geleid.

Conclusie

Op grond van het bovenstaande kan worden geconcludeerd dat het optreden van de Consumentenautoriteit in 2007 niet tot meer administratieve lasten heeft geleid dan tevoren was berekend.

¹ Zaken waarin bezwaar wordt gemaakt, beroep of hoger beroep wordt ingesteld tegen een besluit van de Consumentenautoriteit en waarin de Consumentenautoriteit in het gelijk wordt gesteld, tellen bij de berekening van administratieve lasten niet mee.

De Consumentenautoriteit in cijfers

Toezicht en handhaving in nationale inbreuken 2007

	Totaal	Algemene Voorwaarden	Reis-branche	Garantie	Internethandel	Loterijen en prijzenfesti-vals	Overige zaken	Klachten aan SRC
Nationale inbreuken								
Aantal onderzoeken	99	13		8	64	2	6	6
Waarvan:								
Aantal gevallen onderzoek beëindigd in 2007 omdat naleving gerealiseerd is	41	5		1	34		1	
Aantal onderzoeken afgerond met een rapport in 2007	3							
- waarvan resulterend in sanctie in 2007							1	
- waarvan in behandeling vwb sanctie in 2008						2		
Aantal onderzoeken voortgezet in 2008, (afronding grotendeels voorzien in 1e kwartaal)	55	8		7	30		4	6

Toezicht en handhaving in grensoverschrijdende inbreuken als bedoeld in verordening 2006/2004, in 2007

	Totaal	Algemene Voorwaarden	Reis-branche	Garantie	Internethandel	Loterijen en prijzenfesti-vals	Overige zaken	Klachten aan SRC
Grensoverschrijdende inbreuken								
Aantal onderzoeken bij grensoverschrijdende inbreuken	8	1			1	2	4	
Waarvan:								
Aantal gevallen onderzoek beëindigd omdat naleving gerealiseerd is	7	1			1	2	3	
Aantal onderzoeken afgerond met een rapport	-							
Aantal onderzoeken voortgezet in 2008	1						1	

Signalen en verzoeken vanuit het buitenland

Aantal ontvangen waarschuwingen omtrent (mogelijke) grensoverschrijdende inbreuken	57
Aantal verzoeken om informatie vanuit EU-lidstaat o.g.v. de Verordening (EG) nr. 2006/2004	28
Aantal handhavingsverzoeken van een EU-lidstaat o.g.v. de Verordening (EG) nr. 2006/2004	13*
Aantal internationale verzoeken buiten de Verordening (EG) nr. 2006/2004	4

* 5 verzoeken zijn eind 2007 ontvangen en de onderzoeken zijn begin 2008 gestart

Signalen en verzoeken van de CA aan buitenlandse autoriteiten

Aantal verstuurd waarschuwingen omtrent (mogelijke) grensoverschrijdende inbreuken	0
Aantal verzoeken om informatie aan EU-lidstaat o.g.v. de Verordening (EG) nr. 2006/2004	3
Aantal handhavingsverzoeken aan EU-lidstaat o.g.v. de Verordening (EG) nr. 2006/2004	1

Doorverwijzing als Verbindingsbureau namens andere bevoegde autoriteit

Aantal verzoeken om informatie van EU-lidstaat doorgestuurd naar andere bevoegde Nederlandse autoriteit	1
Aantal handhavingsverzoeken van EU-lidstaat doorgestuurd naar andere bevoegde Nederlandse autoriteit	2
Aantal verzoeken om informatie van andere bevoegde Nederlandse autoriteit doorgestuurd naar EU-lidstaat	0
Aantal handhavingsverzoeken van andere bevoegde Nederlandse autoriteit doorgestuurd naar EU-lidstaat	0

Verzoeken in het kader van de Wet openbaarheid van bestuur 2007

Aantal ingediende Wob-verzoeken	4
---------------------------------	---

Bedrijfsvoering Consumentenautoriteit 2007

Aantal fte's		
Directeur	1,0	33,5
Staf	6,5	
Afdeling toezicht	8,5	
Afdeling Juridische Dienst	6,0	
Consumenteninformatie	11,5	
Aantal medewerkers		37
Aantal vrouwen		27
Aantal mannen		10
Gemiddelde leeftijd		35 jaar
Instream medewerkers in 2007		11
Uitstream medewerkers in 2007		1

Cijfers ConsuWijzer 2007

Afgehandelde telefoontjes	52.840
Afgehandelde e-mails	19.920
Afgehandelde brieven	1.540
Bezoekers website	446.000

Colofon

Uitgave

Consumentenautoriteit

Bezoekadres: Wijnhaven 24

Postbus 16759

2500 BT Den Haag

Telefoon: 070 330 59 79

Fax: 070 330 59 89

E-mail: info@consumentenautoriteit.nl

www.consumentenautoriteit.nl

ConsuWijzer

Informatielijn voor consumenten: (088) 070 70 70

www.consuwijzer.nl

Tekst

Walstra tekst en advies

Redactie

Consumentenautoriteit

Fotografie

Hans Oostrum Fotografie

Ontwerp en vormgeving

Rooduijn, communicatie & design

Druk

Ministerie van Economische Zaken