

Ministerie van Economische Zaken,  
Landbouw en Innovatie

> Retouradres Postbus 20401 2500 EK Den Haag

De Voorzitter van de Eerste Kamer  
der Staten-Generaal  
Binnenhof 22  
2513 AA 's-GRAVENHAGE

**Directoraat-generaal voor  
Energie, Telecom en  
Mededinging**  
Directie Mededinging en Consumenten

**Bezoekadres**  
Bezuidenhoutseweg 30  
2594 AV Den Haag

**Postadres**  
Postbus 20401  
2500 EK Den Haag

**Factuuradres**  
Postbus 16180  
2500 BD Den Haag

**Overheidsidentificatienr**  
00000001003214369000

T 070 379 8911 (algemeen)  
[www.rijksoverheid.nl/eleni](http://www.rijksoverheid.nl/eleni)

Datum 21 mei 2012

Betreft Terugblik Consumentenautoriteit

**Ons kenmerk**  
DGETM-MC / 12056136

**Bijlage(n)**  
1

Geachte voorzitter,

### **Inleiding**

Hierbij bied ik u de Terugblik 2011 van de Consumentenautoriteit (CA) aan. Met deze Terugblik legt de CA verantwoording af over datgene wat zij op grond van haar taken uit de Wet handhaving consumentenbescherming in 2011 heeft gedaan. In deze brief geef ik ter uitvoering van artikel 10.1 van de Wet handhaving consumentenbescherming mijn bevindingen bij deze Terugblik.

### **De prioriteiten van 2011**

De prioriteiten van 2011 stonden verwoord in de tweejarige agenda 2010-2011 die u op 1 februari 2010 is toegezonden (Kamerstukken II, 2009-2010, 27879, nr. 24). Een verslaglegging over het eerste jaar van deze agenda heeft in 2011 plaatsgevonden door toezending van de Terugblik 2010 (Kamerstukken II 2010-2011, 27879, nr. 38).

De prioritaire aandachtsgebieden voor 2011 waren:

- oneerlijke handelspraktijken online;
- agressieve en misleidende werving;
- garantie en non-conformiteit;
- nieuwe wettelijke taken;
- de grensoverschrijdende consument.

In 2011 zijn wederom zichtbare resultaten geboekt. In 2011 is voor € 1.573.000 aan bestuurlijke boetes en dwangsommen opgelegd. Naast de inzet van deze formele handhavingsbevoegdheden heeft de CA de meeste, al dan niet bewust gemaakte overtredingen door middel van informele handhavingsinstrumenten opgelost. Een aantal resultaten van het afgelopen jaar wil ik er uit lichten.

### *Voorlichting*

Behalve de handhaving door middel van het privaatrechtelijke of bestuursrechtelijke instrumentarium dat de CA ter beschikking staat, is ook de voorlichting aan consumenten en aan ondernemers van wezenlijk belang.

Het mag een prestatie van belang genoemd worden dat voor het tweede achtereenvolgende jaar ConsuWijzer, het informatieloket van de CA, de NMA en de OPTA, tot beste overheidswebsite is uitgeroepen door het publiek.

ConsuWijzer bevordert de zelfredzaamheid en assertiviteit van de consument. Het downloaden van bijna een half miljoen voorbeeldbrieven die consumenten kunnen gebruiken in hun communicatie met ondernemers is een goed voorbeeld van hoe ConsuWijzer consumenten helpt zelf het heft in handen te nemen. Ook het gebruik (24.000 keer) van de zogenoemde "online shopscan" is hiervan een mooi voorbeeld. Met deze scan worden consumenten in staat gesteld informatie te vergaren over een bedrijf achter een webwinkel. De scan is ontwikkeld in samenwerking met de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie en de Consumentenbond.

Het aantal websitebezoeken is min of meer stabiel gebleven op 2.300.000. De kwaliteit van ConsuWijzer is door consumenten opnieuw beoordeeld met gemiddeld een 7,4, hetgeen een mooi rapportcijfer mag worden genoemd.

#### *Oneerlijke handelspraktijken online*

Twee problemen stonden centraal bij het thema oneerlijke handelspraktijken online: misleidende sms-diensten en de online doorverkoop van kaartjes voor concerten en evenementen.

De meeste meldingen bij ConsuWijzer over sms-diensten betroffen de misleidende inhoud van een sms-uiting. Vaak werd daarbij de indruk gewekt dat met het versturen van een code per sms een prijs kon worden gewonnen na het beantwoorden van een vraag. Achteraf blijkt men dan ongevraagd een duur sms-abonnement te hebben afgesloten dat moeilijk opgezegd kan worden. De CA is in 2011 doorgegaan met het aanpakken van overtredingen. Daarnaast is op 1 april 2011 nieuwe wetgeving van kracht geworden (Besluit universele dienst en Regeling universele dienst), waarop OPTA toeziet. Dit impliceert dat aanbieders van mobiele telefonie niet meer zomaar mogen overgaan tot afsluiting van de telefoondienst als de consument een klacht heeft ingediend over in rekening gebrachte sms-diensten.

Ik ben blij te kunnen melden dat de CA ten opzichte van 2009 en 2010 een sterke afname van meldingen over sms-diensten kan constateren. Echter een verplaatsing van de activiteiten van sms-dienstaanbieders naar het buitenland (vanuit Nederland) en de ontwikkeling van nieuwe methoden en sms-diensten vragen om een blijvende monitoring van deze markt.

In 2011 heeft de CA de aanpak van websites die toegangskaarten doorverkopen gecontinueerd. De CA dwingt secundaire kaartverkopers de consument duidelijk te informeren over de risico's die consumenten lopen als zij een doorverkocht kaartje kopen. Soms zijn deze kaarten ongeldig of is de consument zijn geld kwijt als het evenement niet doorgaat. De CA heeft de onderzochte secundaire kaartverkopers gedwongen websites aan te passen en in één geval een last onder dwangsom opgelegd. Al met al concludeert de CA dat de informatievoorziening op de websites van deze bedrijven sterk is verbeterd, er lijkt sprake te zijn van een blijvend effect na haar optreden in deze sector.

#### *Agressieve en misleidende werving*

Werving via de telefoon (telemarketing), aan de deur (colportage) op straat en verkoopdemonstraties blijven om aandacht van de CA vragen. Eén energiebedrijf is na onderzoek in 2011 door de CA beboet voor misleidende colportage. Hiertegen heeft het bedrijf beroep aangetekend bij de Rechtbank Rotterdam. Het aantal meldingen over colportage is inmiddels drastisch teruggelopen. Bij telemarketing gaat het vaak over vermeende schending van het Bel-me-niet-register. Het gaat hier niet per sé om overtredingen; in sommige gevallen mag men ondanks inschrijving in het

register, wel gebeld worden. OPTA houdt toezicht op deze regelgeving. In mijn brief bij de evaluatie van het register (Kamerstukken II, 2011-2012 27879, nr. 42) heb ik aangegeven dat ik door betere informatievoorziening over de uitzonderingen de nog bestaande consumentenirritatie verder wil terugdringen.

In 2011 zijn drie bedrijven beboet voor agressieve verkoopmethoden bij verkoopdemonstraties tijdens busreisjes. De betrokken bedrijven zijn inmiddels in Nederland gestopt met agressieve activiteiten op dit gebied.

#### *Garanties en non(conformiteit)*

De CA constateert dat er nog steeds veel ondernemingen zijn die de consument onjuist informeren over hun rechten met betrekking tot garantie. In dat kader zijn er in 2011 vijf boetes en één last onder dwangsom opgelegd aan bedrijven in de elektronicabranche. Bij de meeste ondernemingen die door de CA zijn onderzocht, is inmiddels een positieve gedragsverandering te constateren. Ik juich het toe dat Uneto-VNI, de brancheorganisatie voor electronicawinkels een gedragscode heeft opgesteld die tot doel heeft de consument op correcte wijze over zijn rechten te informeren.

Over de rechten en plichten rond garanties bestaat in mijn ogen vaak onduidelijkheid tussen consumenten en ondernemers. Om die reden heb ik de Consumentenbond en VNO-NCW begin dit jaar opgeroepen het eerder in de SER bereikte compromis nog eens tegen het licht te houden. Zij hebben te kennen gegeven als eerste stap een gezamenlijk onderzoek naar de jurisprudentie en de ervaringen van ondernemers en consumenten te zullen doen omtrent de werking van de garantieregeling in de praktijk.

#### *Vliegtickets*

Een van de nieuwe wettelijke taken die de CA in 2011 heeft toegewezen gekregen betreft het toezicht op artikel 23 van de Verordening 1008/2008. Het gaat hier om de prijstransparantie van vliegtickets. Vaak zijn bepaalde, optionele, keuzemogelijkheden bij de aanschaf van een vliegticket al door de aanbieder aangevinkt. Op grond van de Verordening is dit niet toegestaan. Na gesprekken met vertegenwoordigers van de branche hebben de meeste aanbieders hun boekingsproces hierop aangepast.

#### *De grensoverschrijdende consument*

In 2011 heeft de CA 10 informatieverzoeken ontvangen uit andere EU-landen, onder andere het verzoek om te achterhalen welke bedrijven achter bepaalde postbussen schuilgingen. Ook werden er 11 Europese handhavingsverzoeken bij de CA ingediend, met name tegen aanbieders van sms-diensten en secundaire kaartverkopers. De CA heeft zelf 1 handhavingsverzoek verzonden over een in Nederland optredende ondernemer die door middel van verkoopdemonstraties producten aan de man probeerde brengen en daarbij de wettelijke regels overtrad.

In de eerste helft van 2011 heeft de CA haar gezaghebbende internationale positie nog eens onderstreept met het voorzitterschap van het International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN). Onder haar voorzitterschap zijn vijf landen toegetreden tot deze organisatie en heeft ook de UNCTAD als toehoorder zich aangesloten. Met het toenemen van de grensoverschrijdende consumententransacties is de samenwerking tussen de verschillende handhavingsautoriteiten van groot belang. ICPEN en met name ook het EU-netwerk van toezichtautoriteiten (CPC) voorzien hierin.

## **Kwaliteit van het functioneren en korte vooruitblik**

Zonder de goede uitkomsten van de evaluatie van de CA hier te willen herhalen (Kamerstukken II, 2011-2012, 33070, nr. 1) constateer ik dat de CA zich ook in 2011 duidelijk en zichtbaar heeft laten gelden.

Zoals u weet, streef ik naar de samenvoeging van CA met de NMa en de OPTA tot de Autoriteit Consument en Markt. De samenvoeging zal de efficiëntie en effectiviteit van het markttoezicht verder vergroten. Daarbij zullen alle consumentenbeschermingstaken in één directie worden ondergebracht. Gezien de samenvoeging is 2012 naar verwachting het laatste jaar waarover de CA zelfstandig een Terugblik zal uitbrengen.

In april hebben de drie toezichthouders gezamenlijk hun voorgenomen organisatiebesluit uitgebracht. De rest van het jaar staat in het teken van de uitvoering daarvan. De toezichthouders zullen reeds in 2012, voor zover de bestaande wetgeving dat mogelijk maakt, zo veel mogelijk samenwerken, bijvoorbeeld op het gebied van bedrijfsvoering.

(w.g.)

drs. M. J. M. Verhagen  
Minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie