

Ministerie van Economische Zaken,
Landbouw en Innovatie

> Retouradres Postbus 20101 2500 EC Den Haag

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

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

Bezoekadres
Bezuidenhoutseweg 30
2594 AV Den Haag

Postadres
Postbus 20101
2500 EC Den Haag

Factuuradres
Postbus 16180
2500 BD Den Haag

Overheidsidentificatienr
00000001003214369000

T 070 379 8911 (algemeen)
www.rijksoverheid.nl/eleni

Datum 3 mei 2011

Betreft Terugblik 2010 Consumentenautoriteit

Geachte voorzitter,

Inleiding

Hierbij bied ik u de Terugblik 2010 van de Consumentenautoriteit aan. In deze begeleidende brief geef ik ter uitvoering van artikel 10.1 van de Wet handhaving consumentenbescherming mijn bevindingen bij deze Terugblik.

Met deze Terugblik legt de Consumentenautoriteit verantwoording af over de uitvoering van de taken die haar in de Wet handhaving consumentenbescherming zijn opgedragen. In deze brief zal ik op de volgende zaken nader ingaan:

- De prioriteiten van 2010;
- De kwaliteit van het functioneren van de Consumentenautoriteit.

De prioriteiten van 2010

De prioriteiten voor 2010 zijn verwoord in de tweejarige agenda voor 2010 en 2011. Deze agenda is u op 1 februari 2010 (Kamerstukken II, 2009-2010, 27879, nr. 24) toegezonden. Zoals gebruikelijk ging aan de vaststelling van deze agenda een consultatie van ondernemers- en consumentenorganisaties, wetenschappers, andere toezichthouders, zelfreguleringsinstanties en de SER Commissie consumentenaangelegenheden vooraf. De agenda is door de voormalige staatssecretaris van Economische Zaken goedgekeurd. Vanzelfsprekend zijn naast de consultatie ook signalen uit de samenleving en eigen onderzoek van de Consumentenautoriteit gebruikt om tot deze agenda te komen.

De prioritaire aandachtsgebieden voor 2010 en 2011 zijn:

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

Ik constateer dat op veel terreinen stevige, aansprekende resultaten zijn behaald. In totaal werd in 2010 voor meer dan € 2,5 miljoen aan boetes opgelegd, waaronder de eerste boetes op grond van de Wet oneerlijke handelspraktijken. In 2009 bedroeg het totaal aan boetes ruim €400.000. Daarnaast lost de Consumentenautoriteit de meeste problemen succesvol op met informele handhaving, waarbij zij door middel van een gesprek of brief de bedrijven aanzet zich normconform jegens consumenten op te stellen.

Ons kenmerk
ETM/MC / 11060726

Bijlage(n)
1

Een paar resultaten van het werk van de Consumentenautoriteit in 2010 wil ik met name noemen.

Informatie voor consumenten

Naast de formele handhaving door middel van privaatrechtelijke of bestuursrechtelijke instrumenten, neemt het verstrekken van informatie aan consumenten in belang toe. Met enige trots noem ik het feit dat ConsuWijzer, het informatieloket van de Consumentenautoriteit, de Opta en de NMa, in 2010 tot het beste overheidswebsite is uitgeroepen door het publiek.

Het is opvallend dat het gebruik van het aantal voorbeeldbrieven op de website in een jaar tijd naar een half miljoen is verdubbeld. Voorbeeldbrieven zijn een goed instrument voor consumenten om te gebruiken bij het verkrijgen van hun recht. Ook heeft de website van ConsuWijzer sinds november 2010 het Waarmerk Drempelvrij prioriteit 2. Dit houdt in dat de website het uitstekend doet op zaken als gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid voor mensen met een handicap of functiebeperking.

Daarnaast heeft ConsuWijzer 100.000 keer consumenten van advies voorzien over hun rechten (en plichten) als consument. Deze contacten hebben ook veel waardevolle informatie opgeleverd voor de toezichthouders achter ConsuWijzer in verband met mogelijke overtredingen van de consumentenregels. Het aantal bezoeken van de website is gestegen met 15 procent tot 2.350.000 en de geholpen naamsbekendheid groeide van 29 naar 40 procent.

Oneerlijke handelspraktijken online

In 2010 zijn door de Consumentenautoriteit twee branches in het bijzonder op hun wettelijke verplichtingen aangesproken. Het gaat hier om bedrijven die tickets voor evenementen en concerten via internet doorverkopen en bedrijven die sms-diensten aanbieden.

Van de 24 op dat moment bij de Consumentenautoriteit bekende websites voor de doorverkoop van tickets voldeed in eerste instantie geen enkele aan alle wettelijke verplichtingen. Het ging daarbij onder meer om het niet vermelden van het feit dat het om doorverkochte tickets ging, het niet vermelden van mogelijke risico's voor consumenten en het niet op de juiste manier vermelden van de prijs. Inmiddels voldoet een belangrijk deel van de bedrijven aan de verplichtingen uit de wet. Wel zijn in augustus 2010 lasten onder dwangsom opgelegd aan vier bedrijven. Het ging hier om in totaal vijf websites. Bij controle is gebleken dat deze vijf websites nog niet volledig aan alle informatieverplichtingen voldeden en is de bedrijven opgedragen de dwangsommen te betalen. In december 2010 volgden nog 4 lasten onder dwangsom voor andere aanbieders. Later dit jaar wordt duidelijk of deze bedrijven wel aan de opgelegde lasten voldoen.

Na een grootschalig onderzoek heeft de Consumentenautoriteit in 2010 een aanbieder van sms-diensten een boete van €1.190.000 opgelegd wegens misleiding van consumenten. Met name was door de presentatie op internet en televisie niet duidelijk voor consumenten dat het bedrijf een betaalde abonnementsdienst aanbood.

Met dit sanctiebesluit heeft de Consumentenautoriteit laten zien dat zij stevig optreedt wanneer bedrijven zich niet aan de geldende wet- en regelgeving houden. De branche lijkt dit op te pakken, maar de Consumentenautoriteit blijft alert op signalen van consumenten.

Agressieve en misleidende werving

De meeste meldingen bij ConsuWijzer gaan over agressieve en misleidende verkoop. Er werden hierover ruim 21.000 meldingen van consumenten genoteerd. Het zijn waarschijnlijk vooral wervingsactiviteiten voor energie- en telefoonabonnementen die hieraan hebben bijgedragen.

ConsuWijzer opende, na signalen van consumenten en berichten in de media in 2010 een speciaal meldpunt voor colportage door energiebedrijven. Mijn voorgangster heeft de Consumentenautoriteit en de NMa gevraagd na te gaan of er sprake was van misleidende colportage door energiebedrijven. De uitkomsten van het onderzoek van de Consumentenautoriteit worden voor de zomer verwacht. De NMa heeft op 9 maart bekend gemaakt twee energiebedrijven op basis van de Elektriciteitswet 1998 en de Gaswet boetes op te leggen voor hun colportageactiviteiten.

Agressieve en misleidende werving kan naast colportage ook telefonisch plaatsvinden. In dat kader heeft de Consumentenautoriteit met een boete van ruim € 1 miljoen opgetreden tegen een energiebedrijf.

Daarnaast heeft ConsuWijzer een speciale voorlichtingscampagne gehouden over colportage. Daarbij is onder het motto 'Koop wijzer aan deur' op slimme wijze en met aansprekende hulpmiddelen het publiek bewust - en weerbaar gemaakt hoe het beste om te gaan met colportage. De campagne is gericht op een brede doelgroep met specifieke aandacht voor ouderen.

Sinds de tweede helft van 2010 neemt het aantal meldingen van consumenten die wijzen op mogelijke problemen bij colportage af.

Garantie en non-conformiteit

Net als in voorgaande jaren was garantie en non-conformiteit een aandachtsgebied. Met name de rechten en plichten van consumenten rond de garantietermijn leidt tot veel discussies tussen ondernemers en consumenten. In het verleden is vooral ingezet op het informeren van consumenten en ondernemers op dit terrein. Nu ligt de focus meer op de handhaving van de garantieregels. De Consumentenautoriteit bekijkt het gedrag van de bedrijven waarover de meeste meldingen worden ontvangen. Het onderzoek richt zich met name op misleidende informatie rond garantierechten. De uitkomsten worden voor de zomer verwacht.

De grensoverschrijdende consument

Ook in 2010 ontving de Consumentenautoriteit vergeleken met haar Europese collega-toezichthouders de meeste verzoeken en handelde deze verzoeken het snelst van alle toezichthouders af. Het ging om 21 handhavings- en 16 informatieverzoeken. De handhavingsverzoeken hadden betrekking op onder meer

de doorverkoop van tickets, sms-diensten en onduidelijke prijsaanduidingen. Een mogelijke verklaring voor de koppositie van Nederland is dat veel intracommunautaire inbreuken betrekking hebben op internetaanbieders. Nederlandse bedrijven zijn daarbij zeer actief. Ook het feit dat Nederlandse postbussen vaak worden gebruikt als antwoordadres voor bedrijven kan hier een rol spelen.

De Consumentenautoriteit verstuurdde zelf 5 handhavingsverzoeken naar collega-toezichthouders in de Europese Unie.

Vanaf juni 2010 is de Consumentenautoriteit voorzitter van het International Consumer Protection and Enforcement Network (ICPEN) dat bestaat uit een wereldwijd netwerk van samenwerkende consumententoezichthouders. Hiermee heeft de Consumentenautoriteit haar gezaghebbende positie ook op het internationale vlak laten zien.

De kwaliteit van het functioneren

Ondanks de groei van het aantal bezoekers aan het informatieloket ConsuWijzer blijft de kwaliteit van de geleverde diensten hoog. Een klantwaardering van 7,4 en de prijs van beste overheidswebsite zijn daarvoor het bewijs.

Wat betreft de kwaliteit van het toezicht en de handhaving loopt op dit moment de evaluatie van de Wet handhaving consumentenbescherming. Daarbij staat in het bijzonder de effectiviteit en de efficiëntie van de Consumentenautoriteit centraal. Medio dit jaar zal ik de evaluatie met mijn bevindingen aan uw Kamer aanbieden. De uitkomsten van de evaluatie zal ik tevens gebruiken bij het opstellen van de door de Tweede Kamer gevraagde brede consumentenagenda (Kamerstukken II, 2010-2011, 32500 XIII, nr. 116).

Daarnaast staat 2011 in het teken van de samenvoeging met de Consumentenautoriteit met de NMa en de OPTA. Dit komt de efficiëntie en effectiviteit van het toezicht ten goede. Op 28 maart jl. heb ik mijn plan van aanpak op hoofdlijnen aan de Tweede Kamer toegezonden¹. Hoewel de formele samenvoeging nog niet in 2011 zal kunnen plaatsvinden – streefdatum is 1 januari 2013 – ben ik voornemens om waar mogelijk de implementatie van de nieuwe organisatie stapsgewijs vanaf het derde kwartaal van 2011 door te voeren, voor zover dat past binnen de huidige wettelijke kaders. In mijn brief van 28 maart jl. heb ik toegezegd een nader uitgewerkt plan van aanpak zo spoedig mogelijk na 1 juni van dit jaar aan de Tweede Kamer te zenden.

(w.g.) drs. M.J.M. Verhagen
Minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie

¹ Kamerstukken II 2010-2011, 31 490, nr. 55.