

Vergaderjaar 2008–2009

27 879

Versterking van de positie van de consument

Nr. 22

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN ECONOMISCHE ZAKEN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 5 juni 2009

1. Inleiding

Hierbij bied ik u de tweede consumentenmonitor aan.¹ Deze monitor is door mijn ambtsvoorganger toegezegd als een tweejaarlijkse rapportage over de voortgang van het Strategisch Actieprogramma voor de Consument (SAP-C) (kamerstukken II, 2003–2004, 27 879, nr. 9). In SAP-C zijn toentertijd tien concrete acties aangekondigd om de positie van consumenten te verbeteren. Ten tijde van de eerste monitor waren acht van die tien acties al gerealiseerd. Ik verwijs u wat betreft die acties naar de bijlage van de eerste monitor, van augustus 2006 (kamerstukken II, 2005–2006, 27 879, nr. 14). Inmiddels zijn ook de laatste twee acties al geruime tijd geleden uitgevoerd. Het gaat om het tot stand brengen van het informatieloket ConsuWijzer per oktober 2006 en het introduceren van publiekrechtelijke handhaving inzake collectieve inbreuken op het consumentenrecht door oprichting van de Consumentenautoriteit. In deze tweede monitor ga ik in op de ontwikkelingen met betrekking tot de positie van de consument die na augustus 2006 gerealiseerd zijn. Nu alle acties uit het Strategisch actieprogramma zijn uitgevoerd betekent dit ook dat dit de laatste monitor is. Vanzelfsprekend zal ik u naast het Jaarverslag van het ministerie van Economische Zaken en het toezenden van de jaar-rapportages van de Consumentenautoriteit, ook in de toekomst blijven informeren over de relevante ontwikkelingen in het consumentenbeleid.

2. Opbouw van deze brief

In deze brief schets ik eerst het algemene beleidskader van het consumentenbeleid (hoofdstuk 3), daarna schenk ik aandacht aan de positie van kwetsbare consumenten (hoofdstuk 4), vervolgens geef ik de Europese ontwikkelingen (hoofdstuk 5) op hoofdlijnen weer en aansluitend bericht ik u over de stand van zaken betreffende Telecom (hoofdstuk 6).

¹ Ter inzage gelegd bij het Centraal Informatiepunt Tweede Kamer.

3. Uitgangspunten consumentenbeleid

De drie uitgangspunten voor het consumentenbeleid uit SAP-C (kamerstukken II, 2003–2004, 27 879, nr. 9) zijn wat mij betreft nog steeds actueel. Het blijft van groot belang dat consumenten voldoende vertrouwen hebben in de eerlijke werking van de markt, zodat zij in staat zijn gefundeerde keuzes te maken uit het aanbod van producten en diensten. Voldoende en correcte informatie zijn daarbij van groot belang, naast laagdrempelige manieren om als consument je recht te halen. Ook moeten consumenten erop kunnen vertrouwen dat er effectief wordt ingegrepen wanneer regels worden overtreden. Vertrekpunt bij dit alles is dat daar waar marktpartijen zelf bijdragen aan deze uitgangspunten, de overheid op gepaste afstand blijft. Ik noem in dat verband het stelsel van geschillencommissies. Wanneer marktpartijen het echter laten afweten, of wanneer freeriders goedwillende ondernemers en consumenten frustreren, moet er een beroep op het toezicht van de overheid kunnen worden gedaan. Wat dat laatste betreft wijs ik nog eens op de stevige positie die bijvoorbeeld de Consumentenautoriteit de afgelopen twee jaar heeft verworven. De onlangs door mij aan u gezonden Terugblik over 2008 is hiervan een goede illustratie (kamerstukken II, 2008–2009, 27 879, nr. 21).

Hieronder loop ik de drie uitgangspunten nog eens langs.

1. Kennis: het vergroten van kennis van consumenten en aanbieders over hun rechten en plichten.
2. Individuele klachtafhandeling en geschillen: het verbeteren van de afhandeling van individuele consumentenklachten en het vereenvoudigen van de mogelijkheden voor consumenten om hun recht te halen.
3. Collectieve klachten: vermindering van het aantal inbreuken op het consumentenrecht door middel van het handhaven van voorschriften inzake nationale en grensoverschrijdende Europese wetgeving ter bescherming van de economische belangen van de consument.

3.1. Het vergroten van kennis van consumenten en aanbieders over hun rechten en plichten

Toegankelijke informatie

Uit onderzoek in 2000 en 2006 bleek dat de basiskennis van de consument ten aanzien van zijn rechten en plichten te wensen overliet¹. Een recent en vergelijkbaar onderzoek door het ministerie van Economische Zaken² toont aan dat bijna de helft van de consumenten nog altijd van zichzelf vindt dat ze onvoldoende kennis van hun consumentenrechten en -plichten heeft. Gebleken is echter dat het niet zo zeer van belang is parate kennis van rechten en plichten te hebben, als wel te weten waar de belangrijkste informatie op dit gebied te vinden is. Wanneer er immers geen problemen zijn voorafgaand, tijdens of na de aanschaf van een product of dienst, zal de consument geen dringende behoefte hebben precies te weten wat zijn rechten zijn. Die behoefte is er wel bij klachten over het product of de dienst. Op dat moment moeten consumenten snel over adequate informatie kunnen beschikken. Juist om deze reden vind ik het Informatieloket ConsuWijzer en de website www.consuwijzer.nl, zo belangrijk. Sinds 2006 is gedurende het korte bestaan van dit loket het aantal bezoeken de twee miljoen ruim gepasseerd. Naast het aanbieden van informatie over rechten en plichten, biedt ConsuWijzer consumenten ook de mogelijkheid melding te doen van (negatieve) ervaringen met bedrijven. Deze meldingen zijn een belangrijke informatiebron voor de Consumentenautoriteit, de NMa (meer specifiek de Energiekamer) en de OPTA.

¹ EIM, 2000, Kennen consumenten en leveranciers hun rechten en plichten? RVD/Dienst Publiek en Communicatie, juli 2006, Informatieloket Consumenten.

² TNS Nipo, november 2008, Kennen consumenten hun rechten en plichten? Onderzoek naar het kennisniveau van consumenten in opdracht van het Ministerie van Economische Zaken.

Om de toegankelijkheid van www.consuwijzer.nl te verbeteren zijn de teksten op deze website voor een groot gedeelte hertaald naar een niveau dat voor 95% van de Nederlanders leesbaar is. Voor laaggeletterden is daarnaast de BrowseAloud functie van belang. Hierbij kunnen consumenten een tekst tegelijkertijd horen en lezen. Het weekblad Elsevier heeft in zijn jaarlijkse webgids de site www.consuwijzer.nl in 2008 uitgeroepen tot een van de 60 beste sites waar de Nederlandse internetter niet om heen kan¹. Om de bekendheid van ConsuWijzer als het informatieloket voor consumenten verder te vergroten, zijn de afgelopen jaren brede publiekscampagnes gehouden. Meest recent, in januari en februari 2009, zijn via Postbus 51 spotjes op Radio en TV uitgezonden. Dit heeft een enorme toename van het websitebezoek en telefonische contacten met ConsuWijzer tot gevolg gehad. Ook daarna is het webbezoek structureel op een hoger niveau gebleven.

Keurmerken

Ook keurmerken, mits betrouwbaar, kunnen bijdragen aan het goed informeren van consumenten voordat zij tot aanschaf van een product of dienst overgaan. De per 1 april 2008 gestarte keurmerkeninformatie op ConsuWijzer voorziet hiermee in een behoefte. Inmiddels hebben ruim 40 door de Raad voor Accreditatie op betrouwbaarheid getoetste keurmerken hun plaats op de website gevonden. Ik streef er naar dit aantal in deze kabinetsperiode verder te laten toenemen.

3.2 Het verbeteren van de individuele klachtafhandeling en geschilbeslechting

Zoals ik hierboven uiteengezet heb, is het allereerst de verantwoordelijkheid van consumenten en aanbieders om op een normale, eerlijke manier met elkaar om te gaan en daarbij bestaande wet- en regelgeving in acht te nemen. Gedragscodes als de Code SMS-diensten of de recent geactualiseerde Code Reisaanbiedingen zijn goede voorbeelden van het zelfregulerend vermogen van bepaalde branches. Indien het echter mis gaat en er conflicten ontstaan tussen aanbieders en (groepen van) consumenten is het van belang dat klachten adequaat afgehandeld worden.

Klachtafhandeling

Uit het hierboven genoemde in 2008 uitgevoerde onderzoek naar het kennisniveau van consumenten blijkt dat het afgelopen jaar ongeveer één op de drie (37%) consumenten een klacht heeft gehad over een product of dienst. Dit gegeven wijkt niet af van eerder onderzoek. Opvallend is dat 93% het daar niet bij laat zitten en op een of andere wijze in actie komt. Deze actie bestaat vooral uit het teruggaan naar de leverancier. De klachten betreffen vaak ondeugdelijke producten, maar vooral ook de service en de manier waarop ingediende klachten worden afgehandeld. Klachten over de klachtenafhandeling komen voor in onder meer de sector telecommunicatie (internet, telefonie, kabel). De verantwoordelijkheid voor een verdere verbetering van de klachtenafhandeling ligt vooral bij marktpartijen zelf. Niet alleen in de prijs, maar ook op het gebied van service en klachtenafhandeling kunnen ondernemingen zich van elkaar onderscheiden. Over de door mij getroffen maatregelen om de positie van de telecomconsument te verbeteren zal ik u later dit jaar informeren (zie ook hoofdstuk 6).

Laagdrempelige geschillenbeslechting: geschillencommissies

Wanneer deze klachtenbehandeling niet tot een gewenst resultaat leidt, is vervolgens laagdrempelige geschilbeslechting van groot belang. De afge-

¹ Elsevier, november 2008, Webgids: «60 sites waar u niet om heen kunt».

lopen periode is door diverse branches en consumentenorganisaties, met name de Consumentenbond, overleg gevoerd om te komen tot tweezijdige algemene voorwaarden en de oprichting van geschillencommissies onder de vlag van de Geschillencommissie. Sinds 2006 gaat het daarbij om de volgende geschillencommissies: Airconditioning, Makelaardij, Rijopleidingen, Tweewielers, Afbouw, Particuliere Onderwijsinstellingen, Elektronische Communicatiediensten, Directe Verkoop, Zelfstandige klinieken, Zonwering, Zorginstellingen en Dakbedekking. Maar ook op het terrein van de zorg en de luchtvaart zijn stappen gezet. In de loop van 2009 zullen hier nog enkele branches aan worden toegevoegd. Zowel de minister van Justitie als ikzelf hebben waar nodig brancheorganisaties en consumentenorganisaties (financieel) gefaciliteerd om tot dit resultaat te komen. Ik spreek de verwachting uit dat de ondernemersorganisaties en de Consumentenbond ook de komende jaren doorgaan met het oprichten van geschillencommissies voor markten waar deze in een behoefte kunnen voorzien. Zo is er afgelopen jaar een geschillencommissie elektronische communicatie diensten opgericht. Daar kunnen consumenten bijvoorbeeld met klachten over hun internetaansluiting terecht, in het geval zij er met hun aanbieder niet uitkomen. De minister van Justitie zal dit jaar een evaluatie van de Geschillencommissie naar uw Kamer sturen. Daarbij zal met name de toegankelijkheid en kwaliteit van deze wijze van geschilbeslechting centraal staan.

Effectieve toegang tot de rechter

Naast laagdrempelige geschillenbeslechting is voor consumenten een gemakkelijke toegang tot de rechter van groot belang. Dit uitgangspunt staat centraal in het programma Rechtsbijstand en Geschiloplossing van de staatssecretaris van Justitie. De staatssecretaris van Justitie heeft een aantal malen met uw Kamer gesproken over dit voorstel van het kabinet. De centrale gedachte van het programma is niet de toegang tot de rechter, maar de toegang tot de oplossing van het probleem. Als dat via de rechter en met behulp van een advocaat moet, dan is dat natuurlijk mogelijk. Als er andere, betere wegen zijn op een probleem op te lossen, dan verdienen die echter de voorkeur. Om die reden stimuleert het kabinet mediation (professionele bemiddeling) als alternatief voor de traditionele wijze van geschillenbeslechting. Ik verwijs in dit kader naar de brief van de staatssecretaris van Justitie (kamerstukken II, 2008–2009, 31 753, nr. 1).

Small claims

Op 1 januari 2009 is de Verordening (EG, nr. 861/2007) van het Europees Parlement en de Raad van 11 juli 2007 tot vaststelling van een Europese procedure voor geringe vorderingen in werking getreden. Deze verordening biedt de partijen bij grensoverschrijdende geschillen over vorderingen tot € 2000 de mogelijkheid gebruik te maken van een Europese «small claims-procedure». Deze procedure is een alternatief voor de bestaande nationale procedures. Het doel van de regeling is om de juridische procedure voor grensoverschrijdende geschillen ten aanzien van geringe vorderingen – waaronder consumentengeschillen – te vereenvoudigen, te bespoedigen en beter betaalbaar te maken, zodat de drempel om naar de rechter te stappen bij geringe vorderingen aanzienlijk wordt verlaagd.

De uitwerking van een nationale equivalent (op basis van het ambtelijke rapport Eenvoudige procedures voor eenvoudige zaken) is vertraagd. De aan de Raad voor de Rechtspraak (Raad) gevraagde gegevens, die noodzakelijk zijn voordat met wetgeving kan worden begonnen, vergen meer tijd dan vooraf was gepland. De Raad komt naar verwachting medio 2009 met de gevraagde studie. Op basis daarvan wordt besloten of en zo ja, hoe een nationale «small claims-procedure» wettelijk vorm kan krijgen.

3.3. Het verminderen van het aantal inbreuken op het consumentenrecht met een collectief karakter

De Consumentenautoriteit

Zoals ik al in de inleiding heb aangegeven, is sinds eind 2006 de Wet handhaving consumentenbescherming (Whc) van kracht. De Whc vormt de grondslag voor de oprichting van de Consumentenautoriteit als toezichthouder. Voor de belangrijkste wapenfeiten van de Consumentenautoriteit verwijs ik naar het Jaarverslag over 2007 en de Terugblik 2008 die ik u heb toegezonden. (kamerstukken II, 2007–2008, 27 879, nr. 18 en kamerstukken II, 2008–2009, 27 879, nr. 21). Ik herhaal hier graag mijn conclusie bij mijn begeleidend schrijven bij de Terugblik over 2008 dat de Consumentenautoriteit zich in korte tijd stevig heeft geïnterpreteerd en haar naam definitief heeft gevestigd. In de tweede helft van 2009 zal ik u een verkorte evaluatie van de Whc doen toekomen, zoals toegezegd bij de plenaire behandeling van het wetsvoorstel in uw Kamer (Handelingen 2005–2006, nr. 85 p. 5179–5197, nr. 88 p. 5409–5415 en nr. 96 p. 5909). Deze evaluatie zal met name ingaan op de ervaringen van de Consumentenautoriteit met zowel de civielrechtelijke als de bestuursrechtelijke handhavingmethoden.

De Wet Oneerlijke Handelspraktijken

Medio oktober 2008 is de Wet oneerlijke handelspraktijken (Wet OHP) in werking getreden.

De Wet OHP verbiedt oneerlijke handelspraktijken bij de promotie, verkoop en levering van goederen en diensten aan consumenten. Deze nieuwe wet beschermt consumenten beter tegen misleiding bij de aankoop van producten of diensten, terwijl bonafide ondernemers beter worden beschermd tegen oneerlijke concurrentie van malafide aanbieders.

Consumer Protection Cooperation

Ook op internationaal niveau werkt de Consumentenautoriteit samen. De Consumentenautoriteit maakt deel uit van het netwerk van Europese consumententoezichthouders Consumer Protection Cooperation (CPC). Binnen dit netwerk treedt de Consumentenautoriteit samen met collega-autoriteiten uit de andere lidstaten op tegen grensoverschrijdende overtredingen van het Europese consumentenrecht. De Consumentenautoriteit fungeert daarnaast als «verbindingsbureau» voor de coördinatie van verzoeken door collega-toezichthouders om informatieverschaffing of handhaving bij grensoverschrijdende inbreuken op het consumentenrecht op die terreinen waarvoor zij niet zelf aansprakelijk is.

Naast het optreden in concrete zaken zijn er ook samenwerkingsprojecten in de sfeer van voorlichting aan de consument. Sinds de start op 1 januari 2007 zijn ruim 400 verzoeken om bijstand/informatieverschaffing c.q. handhavend optreden via dit netwerk uitgewisseld. Ook hebben in 2007 en 2008 binnen het netwerk van consumentenautoriteiten gezamenlijke verzoeken plaatsgevonden naar vliegtickets en aanbiedingen voor «ring-tones».

4. Kwetsbare consumenten

Naast de drie hierboven genoemde aandachtspunten bij het consumentenbeleid heb ik bijzondere aandacht voor de kwetsbare consument. Omdat niet altijd duidelijk is wie dat precies is, wordt in het Europese consumentenrecht en de daaruit voortvloeiende jurisprudentie over het algemeen uitgegaan van de «gemiddelde» consument. Dit is een «redelijk

geïnformeerde, omzichtige en oplettende» consument. Maatschappelijke, culturele en taalkundige factoren spelen daarbij ook een rol. Bij de beoordeling of een handelspraktijk oneerlijk is, wordt uitgegaan van die gemiddelde consument. Echter in het geval dat een handelspraktijk wordt gericht op een specifieke kwetsbare consumentengroep, bijvoorbeeld kinderen, dan wordt de vraag of een handelspraktijk oneerlijk is, beoordeeld vanuit het gezichtspunt van het «gemiddelde lid» van deze groep. Dit criterium geldt ook als een aanbieder redelijkerwijs kan voorzien dat een bepaalde groep bijzonder gevoelig is voor de door hem gebruikte verkoopmethode of het aangeboden product. Deze extra bescherming voor kwetsbare consumenten, zoals kinderen, ouderen en mensen met een verstandelijke of lichamelijke beperking tegen oneerlijke handelspraktijken is geregeld in de wet. In het kader van de bescherming van de kwetsbare consument heeft de Consumentenautoriteit diverse malen concrete acties ondernomen tegen bedrijven die advertenties gericht op kinderen plaatsen, waarin zij zogenoemde «gratis» ringtones aanbieden. Ook in haar verdere toezichtsactiviteiten in het kader van de naleving van de Wet oneerlijke handelspraktijken zal de Consumentenautoriteit waar nodig bijzondere aandacht aan kwetsbare consumenten geven. Met de staatssecretaris van VWS bekijk ik de mogelijkheden voor het vergroten van de toegankelijkheid van goederen en diensten voor mensen met een beperking.

Uit het hierboven in 3.1 genoemde onderzoek blijkt dat klachten en problemen over producten en diensten dus veelvuldig voor komen. Bovendien speelt dit in alle lagen van de bevolking. Daarbij blijkt dat 21% van de consumenten zichzelf als kwetsbare consument beschouwt¹. Kwetsbaarheid blijkt echter niet samen te hangen met geslacht, leeftijd, opleiding of inkomen. De groep consumenten die zichzelf als kwetsbaar beschouwt, waardeert haar eigen kennisniveau op het gebied van consumentenrecht relatief vaak als onvoldoende. Uit hetzelfde onderzoek blijkt echter, dat deze consumenten niet minder goed op de hoogte zijn van hun rechten en van de instanties waar hulp of advies gevraagd kan worden dan consumenten die zichzelf niet als kwetsbaar bestempelen. Kwetsbaarheid is hier dus mogelijk een kwestie van perceptie. Consumenten uit de kwetsbare groep hebben waarschijnlijk relatief vaker een klacht of probleem gehad en die ervaring draagt dan bij aan het gevoel van kwetsbaarheid. Het verhogen van het kennisniveau moet daarom niet beperkt blijven tot bepaalde groepen consumenten, maar vereist een brede aanpak.

Digibeten

Nederland kent 1,6 miljoen digibeten, met name senioren, laagopgeleiden en in-actieven. Digibeten zijn mensen die niet of nauwelijks gebruik (weten te) maken van de mogelijkheden van digitale middelen als internet. Dat betekent dat bijna 10% van de Nederlandse bevolking toegang mist tot allerlei informatie en communicatiemogelijkheden en in sociaal en economisch opzicht een aanzienlijke achterstand oploopt. Ter verbetering van de digitale vaardigheden en het digitaal bewustzijn is op 1 januari 2009 het *programma Digivaardig & Digibewust* van start gegaan. Dit programma is een publiek-private samenwerking tussen overheid, bedrijfsleven en maatschappelijke organisaties en eerder aangekondigd in de ICT-Agenda 2008–2011 (Kamerstukken II, 2007–2008, 26 643, nr. 125). Het doel van dit programma is zoveel mogelijk Nederlanders in staat te stellen op een veilige manier de mogelijkheden van ICT te benutten en daarmee deel te nemen aan de informatiemaatschappij. Basale digitale vaardigheden leveren de digibete met name als consument veel voordelen, zoals bijvoorbeeld de mogelijkheid online producten te vergelijken en aan te schaffen. Daarnaast heeft het creëren van meer «digibewustzijn» onder de Nederlandse bevolking tot gevolg dat zij zich bewust worden

¹ TNS Nipo, november 2008, Kennen consumenten hun rechten en plichten? Onderzoek naar het kennisniveau van consumenten in opdracht van het Ministerie van Economische Zaken.

van de mogelijke gevaren en risico's, die kleven aan het gebruik van digitale middelen zoals internet, email en online bankieren. Hierdoor is de kans kleiner dat er ongewenste situaties ontstaan door toedoen van kwaadwillende personen en heeft cybercriminaliteit minder kans. Momenteel wordt voor het programma een nieuwe website www.digivaardigdigibewust.nl ontwikkeld. Deze website bevat informatie over digitale vaardigheden en digitale veiligheid, aangevuld met actuele thema's en nieuws. Met het programma Digivaardig & Digibewust geeft het kabinet invulling aan het bredere Europese initiatief voor een echte informatiemaatschappij voor iedereen (eInclusion). eInclusion is een belangrijke pijler van het i2010 actieprogramma (Kamerstukken II, 2004–2005. 22 112, nr. 355).

5. Europese ontwikkelingen

Herziening Consumentenacquis

Vanwege de waarde die de Europese Commissie (EC) hecht aan het vertrouwen van de consument en het bedrijfsleven in de interne markt, wenst de Commissie een herziening van het Europese consumentenacquis. De Commissie tracht het waarborgen van het vertrouwen in de interne markt te bereiken door het regelen van een hoog gemeenschappelijk beschermingsniveau van consumentenbescherming, door het wegnemen van handelsbelemmeringen op de interne markt en door vereenvoudiging en verduidelijking van de toepasselijke regelgeving. Daartoe heeft de EC op 8 oktober 2008 een voorstel voor een richtlijn consumentenrechten gepubliceerd. Het richtlijnvoorstel beoogt de huidige richtlijnen op het gebied van verkoop op afstand, colportage, consumentenkoop en oneerlijke bedingen samen te voegen, waardoor de regelgeving ter bescherming van de consument een meer samenhangend geheel zal gaan vormen. Het richtlijnvoorstel beoogt meer duidelijkheid en rechtszekerheid te bieden aan zowel consument als ondernemer. De ontwerprichtlijn is gebaseerd op volledige harmonisatie. Op 2 april jl. hebben de minister van Justitie en ik over dit richtlijnvoorstel gesproken met de vaste commissie voor Economische Zaken van uw Kamer. Op 8 december 2008 hebben de minister van Justitie en ik een advies over het richtlijnvoorstel consumentenrechten aangevraagd bij de Commissie voor Consumentenaangelegenheden van de Sociaal Economische Raad (SER-CCA). Het advies van de SER wordt medio juni 2009 verwacht. Het zal vervolgens aan uw Kamer worden toegezonden. Op 2 maart jl. heeft een openbare hoorzitting plaatsgevonden in het Interne markt Comité (IMCO) van het Europees Parlement (EP). Vanwege de aanstaande Europese verkiezingen heeft het EP besloten de inhoudelijke behandeling van het richtlijnvoorstel op te schorten tot september 2009. Wel zal het huidige EP een rapport over het voorstel uitbrengen.

Massaschade en collectieve actie

In Europa is op dit moment brede belangstelling voor de afwikkeling van massaschade op consumententerrein, maar ook op het gebied van de mededinging.

Er is sprake van massaschade als door één gebeurtenis een groep personen schade lijdt. Op 27 juli 2005 is de Wet Collectieve Afwikkeling Massaschade (Wcam) in werking getreden. De Wcam vergemakkelijkt de afwikkeling van massaschade. Doel van de Wcam is dat een schadeveroorzaker en een organisatie die de belangen van benadeelden behartigt een overeenkomst over de schadevergoeding sluiten. Vervolgens is het de bedoeling dat deze overeenkomst op basis van de Wcam door de rechter algemeen verbindend verklaard wordt voor de gehele groep benadeelden.

Op 23 oktober 2008 is de evaluatie Wet Collectieve Afwikkeling Massa-

schade door de minister van Justitie, mede namens de staatssecretaris van Economische Zaken, naar de Tweede Kamer gezonden (kamerstukken II, 2008–2009, 31 762, nr. 1). Deze evaluatie is behandeld in de Kamer tijdens een Algemeen Overleg van 11 februari 2009. Uit de evaluatie kwam naar voren dat er behoefte is aan aanvullende maatregelen ter vergroting van de onderhandelingsbereidheid van partijen en ter ondersteuning van de totstandkoming van een collectieve schikking. Zo wordt de mogelijkheid geïntroduceerd om in geval van massaschade een prejudiciële vraag aan de Hoge Raad te stellen en een preprocesuele comparitie te doen.

Verder is door mijn ministerie een onderzoek naar strooischade uitgezet. Strooischade is een vorm van massaschade, waarbij de schade zo verbrokkeld en gering is dat het niet loont deze individueel te verhalen. De verwachting is dat de resultaten van dit onderzoek deze zomer bekend zijn.

Op 27 november 2008 is het Groenboek van de Europese Commissie over collectief verhaal voor consumenten gepubliceerd. In het Groenboek doet Eurocommissaris Kuneva voorstellen om de positie van de consument te versterken. De kabinetsreactie op het Groenboek is eind april jl. naar uw Kamer gezonden (kamerstukken II, 2008–2009, 22 112, nr. 849)

Dienstenrichtlijn

Op 28 december 2009 dient de Europese Dienstenrichtlijn (2006/123/EG) van het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie van 12 december 2006 betreffende diensten op de interne markt geïmplementeerd te zijn. Het wetsvoorstel voor de Dienstenwet ligt momenteel in de Eerste Kamer. De Dienstenrichtlijn bevat een aantal bepalingen die voor consumenten van belang zijn. In de eerste plaats is sprake van een toename in de informatievoorziening richting consumenten. Dit komt enerzijds doordat de overheid informatie over eisen en vergunningstelsels in Nederland en andere lidstaten elektronisch moet ontsluiten, en anderzijds doordat de dienstverleners bepaalde informatie aan afnemers dienen te verstrekken. De Consumentenautoriteit zal toezicht houden op de verplichting van dienstverleners om informatie aan consumenten te verstrekken. Verder bepaalt de richtlijn dat lidstaten geen eisen aan consumenten mogen opleggen die de keuze door de consument voor een in een andere lidstaat gevestigde dienstverlener beperken. Verder mogen op de dienstverlener geen discriminerende eisen op grond van zijn nationaliteit of verblijfplaats van toepassing zijn. Deze bepalingen zorgen er voor dat de consument niet beperkt wordt in zijn keuze. Ten slotte worden de lidstaten verplicht om grensoverschrijdend samen te werken bij het houden van toezicht op dienstverleners. Dit zal leiden tot een verbeterd toezicht op de dienstverleners. Hiervan zal uiteindelijk ook de consument profiteren.

6. Telecom

Naast het generieke consumentenbeleid ben ik ook verantwoordelijk voor de positie van consumenten op de telecommunicatiemarkt. Ondanks het feit dat de elektronische communicatiesector de consument de afgelopen jaren veel positiefs heeft gebracht, vragen de dynamische ontwikkelingen wel aandacht voor de positie van de consument. Daarom heb ik als vervolg op het actieplan «Een slimme consument in een snelle markt» (kamerstukken II, 2004–2005, 27 879, nr. 12) in februari 2008 de Agenda Telecomconsument uitgebracht. Hierin is een aantal acties opgenomen voor de komende jaren, bedoeld om de positie van de consument verder te verbeteren. Over de uitvoering van de acties zal ik u dit najaar separaat met een voortgangsrapportage informeren.

7. Ten slotte

De acties, die in het kader van het Strategisch Actieprogramma voor de consument de afgelopen jaren zijn uitgevoerd, hebben mijn inziens hun nut bewezen. Met name de komst van de Consumentenautoriteit en het laagdrempelige informatieloket www.consuWijzer.nl dragen bij aan een betere bescherming van de consument tegen bedrijven die het niet zo nauw nemen met de regels. Gelukkig is optreden door de overheid niet altijd nodig. Nederland is nog altijd een land waar marktpartijen elkaar makkelijk weten te vinden als het gaat om het oplossen van knelpunten. Gedragscodes en geschillencommissies zijn daarvan de meest tastbare voorbeelden. Deze Nederlandse aanpak krijgt terecht positieve aandacht in andere lidstaten van de Europese Unie. Dat wil niet zeggen dat Nederland achterover kan leunen. De markten, waarop consumenten zich dagelijks begeven, zijn zeer dynamisch. Nieuwe producten, nieuwe technieken en nieuwe vormen van marketing vragen om alertheid van de kant van goedwillende bedrijven die eerlijk met elkaar willen concurreren, maar ook van consumenten en van overheden. Er zijn immers altijd bedrijven die de grenzen van de wet op zoeken en daar onbewust, maar helaas ook bewust over heen gaan. Daarom blijft het informeren van consumenten, het in stand houden en uitbreiden van laagdrempelige manieren voor consumenten om hun recht te kunnen halen en zonodig stevig optreden bij collectieve inbreuken van belang. Ook de komende periode blijf ik mij inzetten om wet- en regelgeving ter bescherming van de consument verder te actualiseren en waar nodig aan te passen aan de veranderingen op de markt. Daar waar marktpartijen stappen willen maken bij het ontwikkelen van vormen van zelfregulering ten dienste van de consument, zal ik dit zo nodig aanmoedigen.

De staatssecretaris van Economische Zaken,
F. Heemskerk