

Vergaderjaar 2009–2010

27 879

## Versterking van de positie van de consument

Nr. 27

## VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG

Vastgesteld 4 mei 2010

De vaste commissie voor Economische Zaken<sup>1</sup> heeft op 8 april 2010 overleg gevoerd met minister Van der Hoeven van Economische Zaken over:

- **de brief van de staatssecretaris van Economische Zaken d.d. 10 september 2009 over maatregelen ter bescherming van de consument rond 0900-nummers en motie-Gesthuizen-Van Dam (24 095, nr. 251);**
- **de brief van de staatssecretaris van Economische Zaken d.d. 12 oktober 2009 over diverse toezeggingen m.b.t. het Consumentenbeleid (24 095, nr. 253);**
- **de brief van de staatssecretaris van Economische Zaken d.d. 8 januari 2010 over SER-advies «Consumentenrechten in de interne markt» en bijbehorende kabinetsreactie (22 112, nr. 992);**
- **de brief van de staatssecretaris van Economische Zaken d.d. 15 januari 2010 met reactie op verzoek van de commissie voor EZ over wat er inhoudelijk tussen Ziggo en de staatssecretaris van EZ is gewisseld over artikel 7.2a van de Telecommunicatiewet (30 520, nr. 20);**
- **de brief van de staatssecretaris van Economische Zaken d.d. 1 februari 2010 met agenda 2010-2011 van de Consumentenautoriteit (27 879, nr. 24);**
- **de brief van de staatssecretaris van Economische Zaken d.d. 22 februari 2010 over Voortgangsrapportage Agenda Telecomconsument (27 879, nr. 25);**
- **de brief van de staatssecretaris van Economische Zaken d.d. 22 februari 2010 over wachttijden en kosten bij 0900-nummers voor klantenservice (24 095, nr. 255);**
- **de brief van de staatssecretaris van Economische Zaken d.d. 22 februari 2010 over briefwisseling met ING en Currence (27 863, nr. 36).**

<sup>1</sup> Samenstelling

Leden: Van der Vlies (SGP), Schreijer-Pierik (CDA), Vendrik (GroenLinks), Ten Hoopen (CDA), Spies (CDA), Van der Ham (D66), Van Velzen (SP), Aptroot (VVD), Smeets (PvdA), Samsom (PvdA), Timmer (PvdA), voorzitter, Irrgang (SP), Jansen (SP), Biskop (CDA), ondervoorzitter, Ortega-Martijn (ChristenUnie), Blanksma-van den Heuvel (CDA), Van der Burg (VVD), Graus (PVV), Zijlstra (VVD), Besselink (PvdA), Gesthuizen (SP), Ouwehand (PvdD), Vos (PvdA), De Rouwe (CDA) en Elias (VVD).  
Plv. leden: Van der Staaij (SGP), Jan Jacob van Dijk (CDA), Sap (GroenLinks), Van Vroonhoven-Kok (CDA), Aasted Madsen-van Stiphout (CDA), Koşer Kaya (D66), Ulenbelt (SP), Blok (VVD), Boelhouwer (PvdA), Kalma (PvdA), Kraneveldt-van der Veen (PvdA), Karabulut (SP), Luijben (SP), De Nerée tot Babberich (CDA), Wiegman-van Meppelen Scheppink (ChristenUnie), Atsma (CDA), Dezentjé Hamming-Bluemink (VVD), Bosma (PVV), Meeuwis (VVD), Van Dam (PvdA), Gerkens (SP), Thieme (PvdD), Heerts (PvdA), Algra (CDA) en Weekers (VVD).

Van het overleg brengt de commissie bijgaand stenografisch verslag uit.

De voorzitter van de vaste commissie voor Justitie,  
Timmer

De griffier van de vaste commissie voor Justitie,  
Franke

**Voorzitter: Timmer**  
**Griffier: Van der Velden**

Aanwezig zijn vijf leden der Kamer, te weten: Aasted Madsen-van Stiphout, Elias, Gesthuizen, Timmer, Vos,

en minister Van der Hoeven van Economische Zaken, die vergezeld is van enkele ambtenaren van haar ministerie.

De **voorzitter**: Welkom. Ik open dit algemeen overleg met de minister van Economische Zaken, mevrouw Van der Hoeven. Het onderwerp is consumentenbeleid. Ik verwelkom de minister, degenen die haar ambtelijk ondersteunen, het publiek op de publieke tribune en mijn collega's. Ik geef als eerste het woord aan mevrouw Gesthuizen. Ik wijs de collega's erop dat wij echt om 12.55 uur moeten afronden omdat hier om 13.00 uur een volgend overleg is.

Mevrouw **Gesthuizen** (SP): Voorzitter. Er worden stappen gezet in het verbeteren van de consumentenbescherming. Ik ben er blij mee dat consumentenbescherming ruim aandacht heeft en dat die stapsgewijs wordt verbeterd. De consumentenbescherming dreigt echter deels te worden uitgehold door Europa. De aanpak van bedrijven die zich notoir slecht gedragen en zich richten op kwetsbare consumenten, blijkt te slap, want zij gaan er gewoon mee door. Laat ik er maar gelijk een bij de lurven pakken: Pretium. Dit bedrijf heeft een «rip off»-reputatie van jewelste en recentelijk waren er weer berichten dat het klanten ongeoorloofd automatische incasso's aansmeert en dat het mensen uit het Bel-me-nietregister benadert met aanbiedingen van een dochtermaatschappij. Ik vraag me af: wanneer is het nu een keer afgelopen? Daarom wil ik de minister vragen om eens te kijken naar de mogelijkheden voor een strafrechtelijk onderzoek naar Pretium. Als het bedrijf stelselmatig de Wet oneerlijke handelspraktijken overtreedt en de Wet koop op afstand aan zijn laars lapt, staat de privaatrechtelijke weg open en kan de Consumentenautoriteit een boete geven. Het bedrijf maakt zich wellicht ook schuldig aan een strafrechtelijk feit, bijvoorbeeld misleiding of fraude. In dat geval bestaat ook de mogelijkheid voor een strafrechtelijk onderzoek. Naar aanleiding van de antwoorden op mijn schriftelijke vragen over de manier waarop Pretium de bedenktijd in de Wet koop op afstand omzeilt, zou ik de minister willen vragen deze mazen in de wet te repareren. Ik zal het omwille van de tijd niet helemaal uiteenzetten, maar ik vind dat consumenten gewoon echt de minimale bedenktijd moeten krijgen die ervoor staat. Dat mag niet op slinkse wijze worden ontdoken. Heeft de minister inmiddels meer informatie voor ons over verkoop aan de deur? Die zou zijn toegenomen door het Bel-me-niet register. Hoe denkt zij over verlenging van de bedenktijd bij kopen aan de deur? Dan kom ik op de problematiek rond 0900-nummers. De sector komt, weliswaar onder politieke druk, met een eigen oplossing: het stellen van een maximumtarief van € 0,15 per minuut voor een telefonische helpdesk. Omdat prijsafspraken van Europa niet mogen wil het kabinet dit ondersteunen met tijdelijke wetgeving. Het mag echter na vier niet opnieuw misgaan. Ik wil dus voorstellen om een halfjaar voordat die termijn van vier jaar afloopt van het ministerie te horen wat de stand van zaken is en of er nog behoefte is aan andere wetgeving op dat punt. Verder blijf ik er veel voor voelen om de tijd die een beller in de wacht staat gratis te maken. Dat lijkt me het eerlijkst ten opzichte van de consument. Het lijkt moeilijk te implementeren te zijn, maar toch moeten wij daar iets mee. Ik pleit ervoor om de klant maximale transparantie te geven, bijvoorbeeld door bedrijven inzicht te laten geven in de gemiddelde wachttijd. Dat zouden ze bijvoorbeeld via hun sites kunnen doen. Graag krijg ik hierop een reactie van de minister.

De voormalige staatssecretaris schreef dat prestatiebeloning gekoppeld aan het aantal gesloten contracten gebruikelijk is bij callcentra. Günter Wallraff geeft in de Volkskrant van 13 februari een inkijkje in de keuken van de callcenters. Daar maken ze genadeloos misbruik van naïviteit, ouderdom en eenzaamheid. De journalist zegt dat er een enorme druk op de bellers wordt opgebouwd. Voor iedereen is het zichtbaar welke beller succes heeft. Wie achterblijft in het callcenter is een loser. Volgens een baas van een callcenter is 80% op bedrog gebaseerd. De prestatiebeloning is volgens de SP een perverse prikkel. Kan de minister die prestatiebeloning bij callcentra niet gewoon verbieden? Dat zou een hoop narigheid en leed voor de consumenten schelen.

Dan kom ik op de consumentenrichtlijn. De SER-adviescommissie is terughoudend over volledige harmonisatie omdat de consumentenbescherming op een aantal terreinen uitgehold dreigt te worden. Ik deel die angst. Wel regelde de EU dat consumenten twee jaar lang recht hebben op kosteloze vervanging of reparatie van duurzame consumptiegoederen. Dat is in ieder geval door het Hof van Justitie in het Quella-arrest bepaald. Nu wordt er gesteld dat Europa die termijn naar tien jaar zou willen verlengen. In Nederland hebben wij op dit moment een nogal onduidelijke situatie. Stel dat een consument een wasmachine koopt en deze gaat na drie en een half jaar kapot. Dan stellen de verkoper en de wet dat dit buiten de wettelijke garantietermijn valt. Je hebt pech en moet zelf voor de kosten opdraaien. In het wetboek staat echter dat de consument zolang als de levensduur van het apparaat duurt, recht heeft op een deugdelijk product. Dat vat ik als volgt op: als de fabrikant van een wasmachine bij verkoop laat weten dat de wasmachine vijf jaar meegaat – daar wordt immers ook reclame mee gemaakt – mag de consument aannemen dat de levensduur vijf jaar is. Gaat de wasmachine dan na drie en een half jaar stuk, dan zal de consument toch op de een of andere manier tegemoet moeten worden gekomen. Op dit moment weten veel consumenten dit niet. Ze zijn niet bekend met het artikel uit de wet. Hiervan maken de verkopers grif gebruik. Ze smeren de consument liefst een pakket met extra garantie aan en vragen hiervoor soms wel 25% van de verkoopprijs. Volgens de SP is dit geen extra garantie, maar een sigaar uit eigen doos. Wij willen dat er meer duidelijkheid komt op dit punt. Wat zal de inzet van de minister in de EU zijn? Misschien kan Nederland nog een duit in het zakje doen door een wijziging voor te stellen die regelt dat de consument zich bij non-conformiteit niet alleen kan wenden tot de winkelier, maar ook tot de fabrikant.

Een ander heikel punt zijn de grijze en zwarte lijsten in de algemene voorwaarden. Het huidige voorstel van de Europese Commissie is onzes inziens te zuinig. Een beding dat de ondernemer vrijwaart van aansprakelijkheid voor schade die ontstaat door normaal gebruik van het product door de consument staat in Nederland op de zwarte lijst, maar ontbreekt geheel op de Europese lijst. De Europese lijst moet derhalve ook een minimum worden. Is dat ook de inzet van de minister?

Dan kom ik op het overstappen naar een andere internetprovider. Al in 2008 heeft het ministerie van EZ met de sector afgesproken dat slechts een op de twintig overstappers niet langer dan 24 uur zonder internet mag zitten; dat is 5%. De deadline om dit te regelen was 1 januari 2009. Inmiddels zijn wij twee jaar verder en blijkt uit onderzoek van de Consumentenbond dat zelfs een op de vijf overstappers langer dan 24 uur zonder internet zit. Hoe kan dit? Hoe gaat de minister de sector dwingen om de gemaakte afspraken na te komen?

Mevrouw **Aasted Madsen-van Stiphout** (CDA): Voorzitter. Er staat een groot aantal brieven op de agenda, dus ik zal er snel doorheen gaan. Ik begin met de 0900-nummers. In de stukken staat dat de tarieven voor het prepaid bellen naar 0900-nummers sterk gedaald zijn, maar dat KPN als enige nog steeds een tarief hanteert van € 1,30 per minuut. Kan KPN niet

gedwongen worden in de pas te gaan lopen met de andere bedrijven? Consumenten ergeren zich aan de lange wachttijd bij informatielijnen. Er wordt nu gewerkt met maximale kosten per gesprek. Daarmee is het probleem echter niet opgelost. Als een bedrijf bij het bereiken van dat maximale tarief de verbinding verbreekt en de klant opnieuw moet gaan bellen, staat hij weer in de wacht. Eigenlijk denk ik dat het beter zou zijn om het gesprek kosteloos voort te zetten als het maximum bereikt is. Graag krijg ik een reactie van de minister. Kan zij dit regelen? Andere kosten die ongemerkt hoog oplopen zijn de kosten voor de nummerinformatielijnen. Je vraagt om een nummer en wordt doorverbonden, maar het tarief van de nummerinformatie loopt gewoon door tijdens het gesprek met je zus of buurvrouw. Je zit lekker een kwartier te kleppen, maar de kosten lopen door. Het zou onzes inziens gepast zijn als de klant vooraf duidelijk te horen krijgt dat de kosten van de informatielijn doorlopen als men doorverbonden wordt en men de keuze krijgt of men doorverbonden wil worden of alleen het nummer ontvangt. Wanneer treedt de aanpassing van de Regeling universele dienstverlening en eindgebruikersbelangen in werking? Kan de minister dit daarin meenemen? Over de 0900-nummers heb ik nog de vraag of de wetgeving voor de omgekeerde bewijslast nog steeds in de maak is. Dan maak ik de overstap naar cold calling oftewel het gebeld worden rond etenstijd. In het eerste kwartaal van 2010 zou de Kamer een beknopte evaluatie van de Wet handhaving consumentenbescherming ontvangen. Heb ik die gemist of is er vertraging opgelopen? Mede door de klachten die ons nog steeds bereiken en de praktijken die bijvoorbeeld in het consumentenprogramma Kassa aan het licht zijn gebracht, is de CDA-fractie van mening dat de maat vol is. Daarom zal ik in een VAO een motie indienen om ervoor te pleiten dat klanten die actief telefonisch benaderd worden door een leverancier pas vastzitten aan een contract als zij dit schriftelijk of digitaal bevestigd hebben. Als dat wordt ingevoerd, betekent dat een enorme lastenverlichting voor de callcentra, want zij kunnen op dat moment ook stoppen met het opnemen van de voicelogs. Mensen die niet gediend zijn van ongevraagde telefonische aanbiedingen kunnen zich registreren in het Bel-me-niet register. Dat blijkt te voorzien in een grote behoefte. In oktober 2009 waren al 4 miljoen mensen geregistreerd. Niet alle bedrijven actualiseren de Bel-me-niet lijst waardoor mensen maanden nadat ze geregistreerd zijn nog steeds worden gebeld. Technisch is het mogelijk om de lijst op een eenvoudige manier online te actualiseren. Kan dit niet verplicht worden gesteld? Bedrijven zijn niet verplicht om te checken of warme klanten geregistreerd zijn in het register. De CDA-fractie pleit ervoor om hier een wettelijke termijn aan te stellen. Men kan bijvoorbeeld stellen dat een jaar na het beëindigen van een klantrelatie er geen warm contact meer is. Graag krijg ik hierop een reactie van de minister.

Mevrouw **Gesthuizen** (SP): Ik hoorde mevrouw Aasted net zeggen dat de CDA-fractie voor schriftelijke bevestiging is na contact met een callcenter. Daar hebben wij in het verleden ook voor gepleit, ook wel samen met de CDA-fractie. Gaat het mevrouw Aasted uitsluitend om verkoop via de telefoon waarbij de klant wordt benaderd, vanuit callcenters dus? Moet dat worden bevestigd met een schriftelijk contract? Dat betekent dus niet dat iedere vorm van telefonische verkoop daarmee onmogelijk wordt gemaakt. Als een klant zelf belt en via de telefoon iets wenst te kopen, blijft dat mogelijk.

Mevrouw **Aasted Madsen-van Stiphout** (CDA): Ja, dat blijft mogelijk. Als je verhuisd bent en je belt naar de energieleverancier dat je morgen aangesloten wilt worden, dan kan dat. De klant neemt echter het initiatief. Ik heb het alleen over de situaties waarin het bedrijf het initiatief heeft genomen.

De heer **Elias** (VVD): Is daar eventueel nieuwe wetgeving voor nodig? Hoe moet dat geregeld worden? U kondigt die motie nu wel aan, maar hoe gaan wij dat afdwingen?

Mevrouw **Aasted Madsen-van Stiphout** (CDA): Er ligt nu een regeling dat men verplicht is een voicelog op te nemen. Als dat vervangen wordt door de verplichting om een bevestiging te krijgen, is het probleem opgelost. Bedrijven moeten nu al klanten die ja zeggen op een telefonische aanbieding, de algemene voorwaarden en de mogelijkheid tot herroeping van het contract toesturen. Die envelop sturen ze toch. Wat erin zit moet gewijzigd worden.

Mevrouw **Gesthuizen** (SP): Zou die schriftelijke bevestiging dan ook via de mail kunnen?

Mevrouw **Aasted Madsen-van Stiphout** (CDA): Ja, dat zou ook digitaal kunnen.

Dan even over internet en telefonie. Mevrouw Gesthuizen heeft het daar zojuist ook al over gehad. Ik wil me aansluitend beperken tot het aantal MB's dat wordt geleverd. Bedrijven schermen met maximaal 50 MB of 40 MB en klanten nemen een contract. Bij het installeren blijkt dan dat iemand te ver van het kastje woont en dat er maar 8 MB binnenkomt. Mensen zitten dan wel vast aan een contract van minimaal een jaar. Ik wil voorstellen dat niet alleen het maximum aantal MB's wordt aangegeven, maar ook het minimum. Als Ziggo, Tele2 of wie dan ook garandeert dat er minimaal 10 MB binnenkomt, maar de klant geen 10 MB krijgt, kan dat een reden zijn voor onmiddellijke ontbinding van het contract. Men moet er dan niet een jaar aan vast hoeven te zitten.

Tot slot kom ik op de Europese richtlijn consumentenbescherming. Er ligt een SER-advies. Wij zijn het eens met de reactie van de minister op het rapport Consumentenrechten in de interne markt. Zowel VNO-NCW als de Consumentenbond kan instemmen met deze package deal. Ik denk dat het goed is als de politiek dan niet gaat zitten roeren in die package deal en daar dingetjes uit gaat pakken. Ik ben het eens met de gekozen lijn. Er is beweging in Brussel, dus ik verwacht dat de grijze en zwarte lijst oneerlijke bedingen gewoon kunnen blijven bestaan. Eén ding wil ik nog wel aangeven: het herroepingsrecht. Dat is natuurlijk prima, maar voor kranten en tijdschriften is het een beetje raar. Het is toch raar als ik vandaag een krant koop en die lees en dat ik die over tien dagen terug kan brengen om mijn geld terug te krijgen? Ik vraag de minister voor kranten en tijdschriften een uitzondering te maken op het herroepingsrecht.

De heer **Elias** (VVD): Voorzitter. Ik wacht in eerste instantie met interesse het antwoord van de minister af op de problematiek rond de nu al aangekondigde motie.

Als het om het Europees consumentenrecht gaat, zoekt het kabinet eigenlijk naar de kwadratuur van de cirkel: een richtlijnvoorstel dat in gelijke mate bijdraagt aan de verbetering van de interne Europese markt en aan toename van het consumentenvertrouwen. De nagestreefde volledige harmonisatie op Europees niveau zou dat eerste moeten bereiken, terwijl tegelijkertijd het tweede doel moet worden bereikt. Het lijkt erop dat de nieuwe Commissaris Reding tot het oordeel gekomen is dat dat wellicht een beetje te veel gevraagd is. Zij heeft op 15 maart gehint op een maximaal haalbare harmonisatie in Europa. Zo interpreteer ik haar eerste optreden tenminste. Zie ik het juist dat de zaak hier begint op te schuiven? Nederland zet nu nog steeds in op die dubbele lastige doelstelling zoals ik die net omschreef. Hoe hard en hoe lang? Met andere woorden: schuift de minister eventueel een beetje met mevrouw Reding mee?

Mevrouw **Vos** (PvdA): Het is een mooie vergelijking, die kwadratuur van de cirkel. Waar ligt voor de VVD het zwaartepunt? Bij de interne markt of bij de consumentenbelangen?

De heer **Elias** (VVD): Daar kom ik op.

Het blijft een lastig onderwerp. Aan de ene kant zijn er de voordelen aan de kant van grensoverschrijdende handel, niet alleen voor de producent maar wel degelijk ook voor de consument. Je kunt gemakkelijker vergelijken en via internet kopen in een ander land als je de voorwaarden maar kunt vertrouwen. Aan de andere kant is er de vraag of wij iets willen zakken in het niveau van consumentenbescherming in Nederland om op gelijk niveau te komen met alle andere lidstaten. Gaan de slechtste landen binnen Europa wel genoeg omhoog om te accepteren dat Nederland iets zou zakken? Waar ligt die grens? Is de minister het met mij eens dat dit de kern van het probleem is en dat het daarom ook zo'n arbitrair en moeilijk proces is? Volgens de consumentenorganisaties en het SER-compromis wringt het niveau van consumentenbescherming bij volledige EU-harmonisatie vooral bij non-conformiteit – huiselijk gezegd de garantievoorwaarden – en bij de algemene voorwaarden. Bij deze twee komt eventueel geen volledige harmonisatie volgens het kabinet. De inzet van het kabinet bij non-conformiteit is een hardheidsclausule van twee jaar plus een uitzondering en een evenwichtiger verdeling van de bewijslast tussen de consument en de leverancier dan in het EU-voorstel. Bij de algemene voorwaarden is de inzet om oneerlijke bedingen die in Nederland echt niet kunnen ook in Europa op de Europese zwarte verboden lijst te krijgen. De VVD-fractie is het eens met de inzet van het kabinet, maar vraagt zich af wat wij doen als het niet lukt. Wat dan?

Mevrouw **Vos** (PvdA): Ik had toch een iets specifiekere vraag gesteld. Waar ligt wat de VVD-fractie betreft het zwaartepunt? Bij de interne markt of bij de bescherming van de belangen van de Nederlandse consument?

De heer **Elias** (VVD): Volgens mij voeren wij hier een algemeen overleg. Ik stel een aantal vragen aan de minister. Daar krijg ik antwoord op. Dat neem ik vervolgens mee in mijn besluitvorming. Zo werkt het hier toch?

Mevrouw **Vos** (PvdA): Het is ook onderdeel van een algemeen overleg dat leden elkaar vragen kunnen stellen.

De heer **Elias** (VVD): Jazeker, en dit is daarop mijn antwoord.

Mevrouw **Vos** (PvdA): U hebt nog steeds geen antwoord gegeven.

De heer **Elias** (VVD): Op deze manier gaat het heel lang duren. Ik stel een paar vragen aan de minister...

Mevrouw **Vos** (PvdA): Zal ik het in een «ja of nee»-formulering vatten?

De heer **Elias** (VVD): Hoe u dat wilt doen, vind ik prima.

De **voorzitter**: Dames en heren. Zullen wij de vergaderorde houden zoals ik die graag heb? Ik geef iemand het woord en er wordt niet door elkaar heen gepraat. Mevrouw Vos heeft een vraag gesteld. Zij gaat over haar vraag en de heer Elias gaat over zijn antwoord. Dat stel ik vast. Ik stel voor dat de heer Elias zijn betoog voortzet.

De heer **Elias** (VVD): Ik heb nog twee aandachtspunten. Weten wij al meer over de problemen met elektronische handel? Is downloaden van gegevensbestanden een dienst of een goed, met alle bijbehorende verschillen van dien? Is er al meer bekend over het specifieke punt van

levering? Wat is dat nu eigenlijk? Hoe zit het bijvoorbeeld met de overdracht van bijvoorbeeld een boot? Moet dat via fysieke overdracht, of kun je hem eerst betalen, dan stallen en hem dan toch al gekocht hebben? Dan kom ik op colportage. Dat lijkt sinds het bestaan van het Bel-me-niet register een opleving te krijgen. Hoe hard is de informatie dat huis-aan-huisverkopers langs de deuren gaan met lijsten van mensen die het Bel-me-niet register hebben laten weten niet gediend te zijn van telefonische verkoop? Heeft het ministerie van EZ of de Consumentenautoriteit daar informatie over? Als dat gebeurt zouden wij namelijk van de telefonische regen in de aanbellende drup terecht komen en dat willen wij niet. Is wat de Consumentenbond ons suggereert de moeite van het overwegen waard, namelijk om medewerkers van de Consumentenautoriteit inzage te geven in een eventueel bel-niet-aan register om ze daarna te laten controleren of die overeenkomen met lijsten van colporteurs? Zou dat uitbreiding van wetgeving vergen of zou het kunnen op basis van de Wet oneerlijke handelspraktijken? Graag hoor ik de visie van de minister hierop. Ik heb in de publiciteit al gezegd dat ik ervoor in ben om alles te steunen wat praktisch kan en werkt. Dat laatste is natuurlijk niet onbelangrijk. In de brief van 8 januari wordt een bedektijd geopperd van veertien dagen bij aankoop buiten de verkoopprijs, bijvoorbeeld online of aan de deur. Ook de Commissie Consumentenaangelegenheden van de SER oordeelt daar positief over. Onderhandelingen over de invulling hiervan waren volgens deze brief op 8 januari nog in volle gang. Wat is de huidige stand van zaken?

Dan kom ik kort nog even op de Consumentenautoriteit. Wij hebben de indruk dat zij zich begint te ontwikkelen en dat wij daarover niet te snel allerlei oordelen moeten hebben. Wij moeten eerst maar eens de evaluatie afwachten. Die komt eind dit jaar. Ik geef één schot voor de boeg. Gesteld wordt dat de Consumentenautoriteit meer macht zou moeten krijgen om ondernemingen die de wet structureel overtreden – de cowboys, aanbieders in de markt die het voor anderen verpesten, de voorbeelden zijn bekend – werkelijk hard aan te pakken. Hoe ziet de minister dit? Aan welke zwaardere middelen zou zij denken voor de Consumentenautoriteit? Verder zou ik graag een korte beschouwing van de minister krijgen over de rol van de Consumentenautoriteit in relatie tot heroverwegingsrapport 19. Daarin wordt zeer nadrukkelijk voorgesteld om allerlei toezichthouders op een hoop te gooien of te clusteren of anderszins bij elkaar te zetten waardoor meer van elkaars expertise kan worden geprofitteerd en er synergievoordelen – zoals men dat dan noemt – zouden kunnen worden bereikt.

Mevrouw **Vos** (PvdA): Voorzitter. Er zit schot in het consumentenbeleid, ook al is staatssecretaris Heemskerk er niet meer. Hij heeft wel heel veel werk verzet voor de belangen van consumenten. Ik neem aan dat de minister, die nu zijn portefeuille er ook nog bij doet, graag de lijn voortzet die hij heeft ingezet, ook al is het nog maar een paar maanden. De PvdA-fractie wil eerlijke markten waarin consumenten gewoon tevreden zijn. Ik deed net een poging om een vraag te stellen aan de VVD-fractie. Wat ons betreft staat het consumentenvertrouwen voorop. Zo kijken wij ook naar de regels in Europa. Daar kom ik zo meteen op. Zowel de consument, de ondernemer, de werkgever als de werknemer wordt beter van goede consumentenbescherming en eerlijke markten. Uit het mer à boire van brieven zal ik een aantal zaken selecteren.

Over de 0900-nummers hebben enkele collega's al gesproken. Sinds 1 juli moeten de exploitanten zich aansluiten bij een geschillencommissie. Ik ben benieuwd of er gegevens bekend zijn over het aantal klachten en over hoe het gaat met die geschillencommissie. Doet iedereen mee? Het kabinet geeft aan dat het moeilijk voorspelbaar is welke negatieve effecten het instellen van het tariefmaximum heeft op de bereikbaarheid en kwaliteit van de klantenservice. Op basis van welke gegevens komt het

kabinet tot deze conclusie? De Consumentenbond pleit voor een beter en duidelijker billingsysteem en een melding van de wachttijd. Mevrouw Aasted sprak daar al over. Denkt de minister dat zoiets haalbaar is? Volgens mij hoor je meestal hoeveel wachtenden er voor je zijn zodat je zelf een inschatting kunt maken. Ik zie niet in waarom de 0900-nummers dat niet ook zouden kunnen doen.

Dan kom ik op de brief over de toezeggingen consumentenbeleid. Over Pretium heeft mevrouw Gesthuizen al enkele opmerkingen gemaakt. De branche voelt voor zelfregulering, maar als ik een bedrijf als Pretium zie, denk ik dat dit een beetje naïef is. Ik denk dus dat het tijd is om iets te doen. Ik denk dat niet alleen vanwege Pretium, maar ook vanwege allerlei andere ondernemers die met cold calling mensen bellen en bijvoorbeeld zwakkere en oudere consumenten in verzorgingshuizen contracten aansmeren. Ik vind het eigenlijk onbestaanbaar dat er door het geven van je rekeningnummer een automatische incasso kan worden afgeschreven. Ik pleit ook erg voor die extra bevestiging, of dat nu via e-mail is – 90% van de Nederlanders heeft e-mail – of via een briefje. Dat sluit volgens mij ook heel erg aan bij de manier waarop wij op dit moment op internet zaken doen. Je geeft een extra bevestiging en ook bij internetbankieren moet je codes invullen. Het past in de logica van hoe wij op dit moment consumeren en kopen om toch een schriftelijke bevestiging te vragen. Voor een paar gevallen is misschien een telefonische overboeking nog handig. Ik denk aan een snelle reisverzekering bijvoorbeeld, maar wie heeft er tegenwoordig nog een reisverzekering nodig met de goede Zorgverzekeringswet die wij hebben? Graag krijg ik van de minister een reactie op de aangekondigde motie van mevrouw Aasted. Misschien is het wel helemaal niet nodig om een VAO te houden. Wij vragen hier nu al twee jaar om en ik denk dat het past bij de manier waarop wij kopen.

Mevrouw **Aasted Madsen-van Stiphout** (CDA): Als dat VAO niet nodig is omdat de minister het nu zou toezeggen, vind ik dat prima. Deelt mevrouw Vos met mij het standpunt dat het alleen zou gaan om zaken waarin de leverancier het initiatief heeft genomen? De reisverzekering die zij noemde, waarbij zij zelf het initiatief neemt en belt, blijft dan gewoon kunnen.

Mevrouw **Vos** (PvdA): Het zou mooi zijn als je een onderscheid kunt maken tussen cold calling en zelf bellen. Ik denk dat de minister en haar staf wel weten of dat uitvoerbaar en handhaafbaar is. Het lijkt me inderdaad mooi als je dat onderscheid kunt maken. Er is natuurlijk ook wel een grens aan wat er met wetgeving mogelijk is. Een schriftelijke bevestiging met een mailtje of een code lijkt me inderdaad logisch gezien de wijze waarop wij überhaupt contracten afsluiten. Het sluit ook aan bij de manier waarop oudere mensen gewend zijn om contracten af te sluiten. Laten wij het dus doen.

Dan kom ik op het consumentenrecht en de interne markt. Ik vind het goed dat het kabinet het standpunt inneemt dat volledige harmonisatie op Europees niveau niet gewenst en ook niet haalbaar is en dat ook de Europese Commissie dat inziet. Ik heb destijds een motie ingediend over het handhaven van de Nederlandse consumentenbescherming. Dat vind ik belangrijk omdat je volgens mij pas succesvol naar de interne markt kunt gaan als Nederlandse consumenten of consumenten in lidstaten vertrouwen hebben. Daarom zou ik ervoor pleiten om nauwkeurig te kijken naar zaken waar onze consumentenbescherming achteruitgaat. Dat zou het minimum voor harmonisatie moeten zijn. Over de non-conformiteit wordt gezegd dat duurzame goederen, bijvoorbeeld witgoed, een langere garantietermijn zouden kunnen hebben. Hoe bepaal je wat een duurzaam goed is? Er is zo'n reclamespotje op de tv met twee mannen op een stoel. De ene stoel klapt in elkaar en de ander blijft zitten, want blijkbaar is die stoel beter. Hoe gaat het kabinet vaststellen wat een

duurzaam goed is? Is dat op basis van de reclame-uitingen van een onderneming of moeten ambtenaren – die al overbezet zijn – zelf gaan testen? Geldt het KEMA-keur of de goedkeuring van de Nederlandse Bond van Huisvrouwen? Hoe gaat het kabinet vaststellen wat duurzame goederen zijn?

Mevrouw **Gesthuizen** (SP): Ik vind het wel een goede suggestie. Wij kunnen de ambtenaren hier meteen vragen of zij bereid zijn om te kijken hoe lang een stofzuiger meegaat. Mevrouw Vos en ik gaan een heel eind met elkaar mee, maar de reclame is toch gedeeltelijk iets waarop je als consument je keuze baseert? Je kunt iets kopen van €250 en dan kun je ervan uitgaan dat zoiets drie tot vijf jaar meegaat. Bij producten die wat duurder zijn, wordt vaak gezegd dat zij echt zeven jaar meegaan. Als ik in de winkel mijn keus baseer op de verkoper die dat zegt of op de folder is dat toch in principe onderdeel van de verkoopovereenkomst?

Mevrouw **Vos** (PvdA): Dat kan de manier zijn. Als wij akkoord gaan met een basisgarantietermijn van twee jaar, moet het voor de consument wel veel gemakkelijker zijn om zijn recht te halen, bijvoorbeeld op basis van de reclame-uitingen of de veronderstelling. Als aan die kant evenwicht wordt gebracht zodat je per geval kunt aantonen wat een duurzaam goed is of wat een redelijke termijn was geweest, zou dat misschien tot een oplossing kunnen leiden. Het is nu redelijk geregeld, maar het is best moeilijk voor de consument om zijn recht te halen als iets kapot gaat, bijvoorbeeld een iPhone.

Mevrouw **Aasted Madsen-van Stiphout** (CDA): Ik begrijp het punt van die garantietermijnen. Wij kennen natuurlijk wel de commerciële garantie die bovenop een wettelijke garantie gegeven kan worden. Ik wil graag het oordeel van mevrouw Vos horen over het SER-advies. Als de Consumentenbond en VNO-NCW beide akkoord gaan met deze package deal, is mevrouw Vos dan bereid zich daarbij neer te leggen? Ook de Consumentenbond heeft gezegd dat hij kan leven met die twee jaar in combinatie met de omgekeerde bewijslast. Het staat bedrijven natuurlijk vrij om daar bovenop een commerciële garantie te geven.

Mevrouw **Vos** (PvdA): Zoals u weet, ben ik altijd erg kritisch over de polder, maar in dit geval heb ik wel goed gekeken naar wat het ook voor mijzelf als consument zou kunnen betekenen. Ik vind het compromis inhoudelijk wel wat hebben. Maar goed, wij hebben de polder er ook voor om ons op ideeën te brengen.

Dan kom ik op de agenda van de Consumentenautoriteit. Wij zien dat de Consumentenautoriteit haar agenda vaststelt aan de hand van de schade die wordt geleden. Ik vind het dan eigenlijk heel raar dat de Consumentenautoriteit niets doet aan financiële fraude. Ongeveer een jaar geleden kwam er een rapport uit over de omvang van de financiële fraude in Nederland. Die is echt enorm. Dat gaat echt over miljarden en dan hebben wij het nog niet eens over de psychische schade die dat bij mensen oplevert als ze opgelicht worden, ook al ben je «maar» voor €50 via internet bestolen. Het schijnt dat mensen daar echt veel last van hebben. Ik vind het dus jammer dat de Consumentenautoriteit daar niet meer aandacht aan besteedt. Het is ook een discussie die wij voeren met het ministerie van Justitie en het ministerie van Financiën. De fraudelijn 113 moet nog steeds zijn beslag krijgen. Dat duurt nogal lang omdat wij met het ministerie van Justitie te maken hebben. Ik zou het goed vinden als de Consumentenautoriteit in ieder geval op haar website en via haar meldlijnen aandacht besteedt aan dit type fraude. Wij hebben vandaag en gisteren in de krant kunnen lezen over skimmen. Er vindt nog steeds phishing plaats op internet. Ik denk dat het voor veel Nederlanders een groot probleem is. De Consumentenautoriteit zou aan al die typen fraude

meer aandacht kunnen besteden. Dat zou wellicht kunnen gelden als opmaat voor de echte hulplijn.

De Consumentenautoriteit wordt binnenkort geëvalueerd. Wij vonden destijds bij de behandeling van de Wet handhaving consumentenbescherming en de Wet oneerlijke handelspraktijken dat de Consumentenautoriteit meer mogelijkheden zou moeten hebben voor bestuursrechtelijke handhaving. Dat gaat natuurlijk veel sneller dan privaatrechtelijke handhaving. Wij hebben gezien hoe moeilijk de Consumentenautoriteit het heeft om via de privaatrechtelijke weg bedrijven aan te pakken. Mijn fractie zou het erg goed vinden als in de evaluatie de mogelijkheid wordt meegenomen de Consumentenautoriteit veel meer en over de hele linie bestuursrechtelijke handhaving te laten doen. Ik zou graag van de minister willen weten of zij dat meeneemt, eventueel als voorbereiding van een wetswijziging.

Mijn allerlaatste punt is strooischade. De meeste bedrijven en ondernemingen hebben natuurlijk tevreden consumenten, maar een aantal bedrijven, bijvoorbeeld Pretium, richt erg veel kleine schade aan onder consumenten. In Engeland kan de FSA een uitspraak doen over strooischade. Denk bijvoorbeeld aan het bierkartel. Dat heeft een heleboel consumenten een paar euro gekost. Die schade is te klein om zelf naar de rechter te stappen. Het zou mooi zijn dat onze toezichthouders een uitspraak kunnen doen over strooischade. Daar zou ik wel eens een verkenning over willen hebben, ook over de vraag hoe men dat aan consumenten zou moeten compenseren. Dat is enerzijds afschrikwekkend en anderzijds goed voor het rechtsgevoel van consumenten. Over die kleine schade wordt dan toch een uitspraak gedaan en mensen worden gecompenseerd zonder dat zij zelf naar de rechter moeten stappen. Ik zou daarover graag met de minister van gedachten wisselen.

**Minister Van der Hoeven:** Voorzitter. Er zijn veel vragen gesteld, ook een aantal detailvragen. Ik hoop dat ik die in eerste termijn allemaal beantwoord kan krijgen. Ik ga in ieder geval mijn best doen. Ik houd eerst een korte inleiding. Dan ga ik in op het punt van de 0900-nummers en de wachttijden. Dan komt de verkoop aan de telefoon, de verkoop aan de deur en de consumentenrichtlijn en het SER-advies. Dan wil ik ingaan op de aanscherping van de Consumentenautoriteit en de wet. Tot slot behandel ik de overige zaken die ik niet in deze blokjes kwijt kan.

Ik begin met een aantal algemene opmerkingen. Ik had ook liever gezien dat de staatssecretaris hier had gezeten. Dat had ik hem echt gegund. Dat wil ik toch wel even kwijt. Hij heeft ongelofelijk veel in gang gezet. Ik zal daar dadelijk een aantal dingen van noemen, zodat de leden kunnen zien wat die erfenis is. Die erfenis is niet gering. Ik vind het fijn dat ik die erfenis heb gekregen, maar ik had hem liever niet nu gehad. Dat wil ik even gezegd hebben, maar goed: het zij zo.

De afgelopen drie jaar is er veel gebeurd. De klant is centraal gezet. Voor het Bel-me-niet register hebben 4,5 miljoen Nederlanders zich aangemeld. Ook zijn er maatregelen genomen om het bellen naar 0900-nummers goedkoper te maken. Datzelfde geldt voor het gemakkelijker kunnen opzeggen van telecomcontracten. Op de maximumtarieven van 0900-nummers boven de € 0,15 per minuut kom ik straks terug. Er is een aanpak voor misleidende sms'jes. Het overstappen naar een andere internetprovider is gemakkelijker. De Consumentenautoriteit is gestart. Datzelfde geldt voor de ConsuWijzer, een informatieloket van de Consumentenautoriteit, NMa en OPTA. Daar verdubbelt jaarlijks het aantal bezoekers. Betekent dat nu dat we er zijn? Nee, dat kunnen wij niet zeggen. Er moet nog een aantal dingen gebeuren die ook zijn toegezegd door de staatssecretaris. Eind deze maand of begin volgende maand komt de beknopte evaluatie van de Wet handhaving consumentenbescherming naar de Kamer. Rond 1 juni ontvangt de Kamer het jaarverslag van de Consumentenautoriteit. Wij gaan de instrumenten van de Consumenten-

autoriteit uitbreiden; daar kom ik nog op terug. Dat moet in een wetsvoorstel gebeuren. Ik ben voornemens om dat voor de zomer aan de ministerraad te kunnen aanbieden, maar dat hangt natuurlijk ook een beetje af van de snelheid van werken na de verkiezingen. Wij gaan door met het werk van de staatssecretaris om de misleidende sms'jes aan te pakken. De Europese onderhandelingen voor een nieuwe consumentenrichtlijn gaan door. Er is, kortom, werk genoeg. Ik ga in de verschillende blokjes in op de onderwerpen.

Laat ik beginnen met de 0900-nummers. Er is een verbetering te zien over de periode 2007–2010. Het gemiddelde tarief is met zo'n 10% gedaald. De gemiddelde wachttijd is met 20% afgenomen. De gemiddelde totale kosten voor de wachttijd per gesprek zijn met zo'n 30% gedaald. Ook de maximumtarieven per gesprek zijn gedaald. De maatregelen die zijn genomen en de aandacht voor het onderwerp hebben zichtbaar effect gehad. De sector doet zelf ook iets. Er ligt een breed gedragen voorstel van de markt om het tarief voor de 0900-nummers voor klantenservice te maximeren op € 0,15 per minuut. Alleen kan dat initiatief niet zo goed met zelfregulering worden vormgegeven. Dat betekent dat ik het ga faciliteren met een aanscherping van de regelgeving. Dat komt er heel praktisch op neer dat het tarief van € 0,15 per minuut gewoon wordt vastgelegd. Dan geldt het voor iedereen. Ik ga ervan uit dat dit tussen juni en oktober in werking kan treden. Ook dit is afhankelijk van een en ander dat buiten mijn macht ligt. Het gaat er natuurlijk om dat wij de positie van de consument verbeteren. Ik denk dat dit een heel praktisch iets is wat kan steunen op draagvlak, maar wat niet alleen met zelfregulering geregeld kan worden. Dan heb je wetgeving nodig. Als het met zelfregulering niet kan, moet het anders. Ik kom daar straks nog op terug. Waar het niet kan, doe je het op deze manier.

Mevrouw Aasted Madsen vroeg waarom ik niet gewoon kies voor een verplicht vast tarief per gesprek van een paar euro. Ben je daar wel beter mee af? Voor zowel lange als korte gesprekken ben je dan hetzelfde bedrag kwijt. Ik heb er ook geen zin in om misbruik in de hand te werken door de kans te bieden om een loze dienst op te zetten. Dat moet ik niet hebben. Het kan ook irritatie verhogen. Stel je belt mobiel en je verbinding valt weg. Dat kan gebeuren. Dan ben je wel in een keer dat grote bedrag kwijt. Als we een dergelijk tarief heel erg laag vaststellen, heeft dat als negatief effect dat de service verslechtert en de wachttijd juist oploopt. Ik vind dit dus geen goed voorstel.

Mevrouw **Aasted Madsen-van Stiphout** (CDA): Sorry, maar ik kan mij helemaal niet herinneren dat ik dit voorstel heb gedaan. Ik vind het namelijk ook geen goed voorstel. Het enige wat ik heb gezegd, is dat er nu een maximumtarief wordt gehanteerd en dat bedrijven bij het bereiken van dat maximum de verbinding verbreken waardoor mensen opnieuw moeten gaan bellen. Dan hebben zij dus een kat in de zak.

Minister **Van der Hoeven**: Dan zijn wij het erover eens. Ik denk dat wij het gewoon moeten laten zoals ik net heb gezegd. Dan zou die € 0,15 per minuut wel een goede oplossing kunnen bieden, vooral als wij dat wettelijk vastleggen. Dan kom ik op het punt om de wachttijd verplicht gratis te maken. Dat vroeg mevrouw Aasted wel, toch?

Mevrouw **Aasted Madsen-van Stiphout** (CDA): Nadat het maximum bereikt is. Maar als de minister de huidige regelgeving met het maximumtarief verlaat voor de klantenservice en naar een tarief van €0,15 per minuut gaat, zou dat probleem mogelijk opgelost zijn.

Minister **Van der Hoeven**: Dat denk ik ook, ja. Dat betekent dat wij even afwachten hoe zich dat verder gaat ontwikkelen. Ik houd dat wel in de

gaten bij de vormgeving van het voorstel. Deze vraag is nu dus eigenlijk achterhaald door het voorstel dat ik net heb gedaan.

Mevrouw Vos vroeg naar het aantal klachten dat via de geschillencommissie gaat en hoe het daarmee staat. Op dit moment zijn zo'n 2500 nummers aangesloten bij de geschillencommissie. Dat moet dus nog beter. Dat ben ik met haar eens. De OPTA treedt hier handhavend op en kan ook sancties opleggen. Inmiddels zijn er bij de geschillencommissie sinds juni 2009 ongeveer 80 klachten ontvangen. Het is wel belangrijk dat tijdens de procedure bij de geschillencommissie de betalingsopschorting geldt. Dat betekent dat de consument sowieso effectief wordt beschermd, want het recht om betaling op te schorten geldt ook als de nummerexploitant niet bij de geschillencommissie is aangesloten.

Mevrouw Gesthuizen wil graag een seintje krijgen als de wachttijd voorbij is. Ik denk dat dat met mijn voorstel voor die €0,15 eigenlijk ook niet meer zo relevant is. Ik denk echter wel dat het verstandig is dat op een internetsite de wachttijd wordt vermeld. Ik vind dat helemaal geen gekke suggestie. Ook een «call me»-optie waarmee consumenten aangeven dat ze teruggebeld willen worden, is een idee. Datzelfde geldt voor een serviceverlening via chat of sms. Er zijn dus verschillende mogelijkheden. Ik wil niet één verplichte oplossing gaan voorschrijven. Ik denk dat het in het kader van het actieve beleid wel goed is dat wij ook in de richting van bedrijven duidelijk aangeven dat zij ervoor moeten zorgen dat ze inzicht geven in de wachttijden. Dat moet transparanter, maar wij gaan niet voorschrijven dat het op een bepaalde manier moet. Ik denk dat het in de communicatie wel een punt van aandacht is en dat zal ik ook meenemen.

Mevrouw **Gesthuizen** (SP): Eerlijk gezegd brengt de minister mij op een idee. Voordat je moet kiezen voor een bepaalde dienst of een product bij een bedrijf weet je natuurlijk nog niet zo goed hoe de klantenservice is. Nu hoor ik mensen vaak klagen dat de tarieven weliswaar naar beneden zijn gegaan, maar dat ze toch lang moeten wachten of dat de service slecht is. Daarom kunnen wij bedrijven misschien op hun sites laten vermelden wat hun gemiddelde wachttijden zijn. Het is een suggestie. Ik snap wel dat wij dat niet kunnen verplichten. Wij kunnen bedrijven ook suggereren op hun site een soort balkje te zetten waaraan je al voordat je gaat bellen kunt zien wat ongeveer de wachttijd is. Dat lijkt me een prima suggestie.

Minister **Van der Hoeven**: Het kan van alles zijn. Het is belangrijk dat die transparantie ontstaat. Daarover zijn de Kamer en ik het met elkaar eens. Mevrouw Gesthuizen vroeg ook of wij na die vierjarige periode de Kamer informeren over de stand van zaken. Uiteraard wil ik dat graag toezeggen. Dat moet dan ook opgeschreven worden, want dat kan ik niet meer zelf waarmaken. Een halfjaar voor het verstrijken van die termijn van vier jaar bekijken wij waar we staan en bezien wij of de regeling voldoet. Daarover zullen wij de Kamer informeren.

Mevrouw Aasted vroeg of de wetgeving voor de omgekeerde bewijslast nog steeds in de maak is. Ja, die is nog steeds in de maak. Die komt bij de eerstvolgende passende wijziging van de Telecomwet. Ik ben aan het eind van dit blokje.

Mevrouw **Aasted Madsen-van Stiphout** (CDA): Ik had nog een reactie gevraagd op het doorverbinden bij nummerinformatie en het doorlopen van de kosten. De klant heeft vaak helemaal niet in de gaten dat de teller flink door blijft tikken als die aardige mevrouw zegt: ogenblikje, ik verbind u door.

Minister **Van der Hoeven**: Daar kom ik dadelijk op terug bij de overige onderwerpen.

Dat brengt mij bij de positie rondom de verkoop door callcenters.

Mevrouw Gesthuizen sprak van mazen in de wet en zei dat Pretium de

bedenktermijn omzeilt. Ik kom overigens bij de overige onderwerpen ook nog terug op de kwestie-Pretium. De Consumentenautoriteit concludeert of bedrijven zich aan de bedenktijd houden. Dat is ook een onderdeel van het besluit. De bedenktijd is zeven dagen nadat het pakket van het bedrijf binnen is. Daar wordt op gecontroleerd. Als er signalen zijn – die zij blijkbaar heeft – dat dat niet klopt, kan ik maar een ding adviseren: zorg ervoor dat die signalen bij de Consumentenautoriteit terechtkomen. Daarmee zet je het hele circuit in werking. Dat loopt, met alle respect, niet via de vaste Kamercommissie. Dat moet echt via de Consumentenautoriteit lopen. Als dit soort zaken zich voordoet: kaart het aan en zorg ervoor dat de Consumentenautoriteit dat in ogenschouw kan nemen. Anders wordt het niets.

Vervolgens vroeg mevrouw Aasted wat ik vond van een schriftelijke bevestiging van het contract in plaats van alleen maatregelen binnen de handhaving. Volgens mij is dat niet nieuw, maar iets wat al heel lang speelt. Zij ligt daarover al heel lang met de staatssecretaris in de clinch. Ik denk dat u met mij daarover ook in de clinch komt te liggen. Wat dat betreft is er niet veel veranderd.

De heer **Elias** (VVD): Het wordt alleen maar gevaarlijker.

Minister **Van der Hoeven**: Ja, wie weet. Ik ga mevrouw Aasted wel een antwoord geven. Die verkoop op afstand kent een laagdrempelige wijze voor het sluiten van een overeenkomst. Met één druk op de knop kun je via internet een boek kopen en dat thuis laten bezorgen. Je sluit via de telefoon een krantenabonnement af en de dag erna heb je die krant op de deurmat. Dat is eenvoudig en heeft geen administratieve rompslomp. De consument krijgt een brief thuisgestuurd met de benodigde informatie. Hij heeft een bedenktijd waarmee hij binnen zeven dagen kosteloos van de overeenkomst af kan komen. Dat wordt als het aan de EU ligt veertien dagen, zeg ik in de richting van de heer Elias. Ik ben het daarmee eens. Dan zie je ook dat bedrijven hun bedrijfsmodel op die manier gaan inrichten. Een schriftelijke bevestiging te allen tijde – er is wel gezegd dat het alleen gaat om de situatie waarin het callcenter de klant benadert en niet andersom – past daar niet in. In feite is het een generieke maatregel waarmee je alle goedwillende ondernemers de dupe laat worden van de rotte appels uit de branche. Er zijn rotte appels; dat ben ik met mevrouw Aasted eens. Kortom, ik vind het echt veel te zwaar om alle ondernemers in alle sectoren die gebruik maken van telefonische verkoop en verkoop op afstand de verplichting op te leggen voortaan alle overeenkomsten schriftelijk te laten bevestigen door de consument. Ik vind dat echt geen goed voorstel. Ik weet dat mevrouw Aasted er anders over denkt, maar ik ga hierin niet met haar mee.

Mevrouw **Aasted Madsen-van Stiphout** (CDA): Het standpunt van de minister is duidelijk. Hoor ik haar nu zeggen dat het wettelijk onmogelijk zou zijn om een onderscheid te maken tussen zelf bellen door de consument enerzijds en iets bestellen en cold calling, waarbij de klant actief benaderd wordt anderzijds?

Minister **Van der Hoeven**: Nee, dat heb ik niet gezegd.

Mevrouw **Aasted Madsen-van Stiphout** (CDA): Dus dat onderscheid is te maken. Ik begreep het zo dat u zei: als je dat wilt, ga je dat voor alles en iedereen doen, dus ook voor de klant die morgen de krant op de deurmat wil hebben.

Minister **Van der Hoeven**: Nee, dan hebt u mij verkeerd begrepen. Ik heb gezegd dat u weliswaar een scheiding aanbrengt, namelijk tussen gebeld worden met een verzoek om te kopen en zelf bellen met een verzoek om

een dienst of product te krijgen. Die scheiding kan aangebracht worden, dat is het punt niet. Daar gaat het voor mij ook niet om. Maar bij de groep die gebeld wordt met een product of een dienst kun je geen onderscheid maken tussen degenen die het goed doen en de rotte appels. Als het gaat om degenen die bellen om een product of een dienst te verkopen, zou dit betekenen dat je aan alle ondernemers in alle sectoren die gebruik maken van telefonische verkoop en verkoop op afstand een verplichting zou opleggen om voortaan alle overeenkomsten die worden aangeboden schriftelijk te laten bevestigen door de consument. Daartegen richt mijn bezwaar zich, want daarmee zou je een behoorlijke regeldruk organiseren. Het strookt ook echt niet met het uitgangspunt, dat u toch ook moet hebben, dat goede ondernemers niet onder de kwaadwillende moeten lijden.

Mevrouw **Aasted Madsen-van Stiphout** (CDA): Ik denk dat het juist ook een voordeel is voor ondernemers. Van de honderd mensen die worden gebeld, zijn er misschien drie die happen. Die drie mensen krijgen een contractbevestiging thuisgestuurd om te ondertekenen. Van de 97 anderen moet het bedrijf – ook het goedwillende bedrijf waar de minister over spreekt – een voicelog opnemen. Of je nu van honderd gesprekken een voicelog opneemt, of maar bij drie mensen iets anders in de envelop doet, een envelop die je toch moet sturen in verband met mogelijke herroeping, ik denk dat dat juist voor een enorme lastenverlichting zorgt. Je kunt namelijk een streep zetten door die hele voicelog als je die schriftelijke bevestiging hebt.

Minister **Van der Hoeven**: Ik geloof er niets van. Ik vind het ook niet in overeenstemming met de uitgangspunten die ik net heb genoemd. Je schiet met een kanon op een mug. Die muggen zijn de kwaadwillenden en het kanon is een generieke maatregel die iedereen treft. Ik voel er helemaal niets voor, dat mag u gerust weten. Ik heb niet iets anders tegen u gezegd dan er in eerste instantie al tegen u was gezegd.

Mevrouw **Aasted Madsen-van Stiphout** (CDA): Daarom kondig ik een VAO aan.

Mevrouw **Gesthuizen** (SP): Er vast rekening mee houdend dat er een mooi VAO wordt aangevraagd door mevrouw Aasted Madsen, zal de minister het met mij eens zijn dat de situatie de afgelopen jaren slecht is geweest. Er zijn bedrijven geweest – inderdaad vaak kwaadwillende bedrijven, die sowieso alles op alles zetten om mensen zo snel mogelijk het geld uit de zak te kloppen – die hier misbruik van hebben gemaakt. Nu hebben wij de afgelopen tijd ook al een heel aantal maatregelen genomen om de zaken te verbeteren. Voordat wij overgaan tot wellicht een volgende stap, die tamelijk drastisch is – dat ben ik met de minister eens – wil ik weten of er nu een verbetering te zien is. Heeft de minister het idee dat er minder mensen zijn die op een nare manier, doordat zij bij wijze van spreken een keer verkeerd in de telefoon kuchen, ineens geregistreerd staan als klant? Kan de minister daarin inzicht geven?

Minister **Van der Hoeven**: Niet meer dan op dit moment, maar ik kom dadelijk ook nog even terug op de mogelijkheden van de Consumentenautoriteit. Dus misschien kunt u uw conclusie om al dan niet een VAO aan te vragen even opschorten, aangezien er natuurlijk ook andere mogelijkheden zijn om dit probleem aan te pakken. Ik ga daar nu niet op in, want dit zit bij een ander blokje, maar ik kom er wel op terug. Misschien dat daar een oplossing zit voor uw probleem die wel soelaas kan bieden.

Mevrouw **Vos** (PvdA): Ik dacht tot vorig jaar ook dat het misschien het schieten met een kanon op een mug is. In alle andere soorten verkoopacti-

viteiten, of dat nu via de winkel is of via het internet, is het heel gebruikelijk om toch enige bevestiging te geven. Dit gaat om een klein onderdeel van de verkoopkanalen, namelijk het cold calling. Dan zou je ook kunnen redeneren dat het heel raar is dat je alleen bij die vorm niet nog een bevestiging moet geven, al dan niet elektronisch, of dat je er nog even een nachtje over slaapt. Het laatste vind ik overigens ook heel goed, zeker als je 's nachts naar TellSell zit te kijken of als je wordt gebeld en in een vlaag iets koopt. Het gaat maar om een heel klein verkoopkanaal. Bij alle andere manieren van verkopen is het heel gebruikelijk, dus het argument van het kanon en de mug begrijp ik eigenlijk niet zo.

**Minister Van der Hoeven:** Ik denk dat wij daarover met elkaar van mening verschillen. Mij gaat het erom dat je hier dan geen uitzondering op kunt maken en dat dit dus een generieke maatregel is, die elk bedrijf treft dat zich hiermee bezighoudt. Ik denk dat dat geen goede zaak is. Dat neemt niet weg dat op een aantal andere punten best zaken aan de gang zijn. Het is niet voor niets dat wij naar de veertien dagen bedenktijd gaan, om maar eens een voorbeeld te noemen. Ook dat is een mogelijkheid die tegemoetkomt aan het probleem, zij het niet met een bevestiging, maar wel met een bedenktijd. Dus er zijn meer mogelijkheden om het probleem aan te kaarten dan de ene suggestie die nu gedaan is, dat wil ik hier eigenlijk mee zeggen.

Het is ook zo dat het aantal klachten over telefonische verkoop met een kwart is gereduceerd. Dat heeft te maken met de introductie van het Bel-me-niet register. De conclusie dat het aantal klachten over telefonische verkoop met een kwart is gereduceerd, is van de Stichting Ombudsman, dus niet van mij. Ook de grootste ouderenbond van Nederland, de ANBO, die echt opkomt voor de doelgroep waar u net ook over sprak, neemt een behoorlijke daling waar. Men wil wel meer maatregelen, zoals verruiming van de wettelijke bedenktijd van zeven dagen naar drie maanden. Dat lijkt mij een beetje te grof, maar ik denk dat de verruiming van zeven werkdagen naar veertien werkdagen wel behoorlijk soelaas biedt. Wanneer en hoe lang mag een bedrijf oude klanten blijven bellen, de zogenaamde warme contacten? Bedrijven mogen die consumenten bellen, ook al staan zij geregistreerd in het Bel-me-niet register, maar bij elk telefonisch contact moet het bedrijf de consument het recht van verzet bieden. Dus het bedrijf moet de klant eigenlijk vragen of het de klant nog een keer mag bellen en moet hem wijzen op het Bel-me-niet register en de klant daar inschrijven als die dat wil. Dus de klant heeft het voor het zeggen. Als hij niet meer wil worden gebeld door het bedrijf, geeft hij dat ook aan. Dit betekent dat het probleem ook eigenlijk na één keer bellen opgelost is.

Mevrouw Gesthuizen vroeg of de prestatiebeloning in callcenters niet verboden kan worden. Wij gaan niet over afspraken tussen werknemers en werkgevers. Ik denk dat wij ook heel terughoudend moeten blijven om daarin in te grijpen. U weet, ik ben in overleg met de sector over een gedragscode. Als dat betekent dat alle callcenters zich op alle manieren aan de wetgeving op de oneerlijke handelspraktijken en verkoop op afstand houden, is er echt geen reden om in te grijpen in een arbeidsrelatie door de overheid. Dat ga ik niet doen.

De heer Elias vroeg hoe ik toezie op misstanden en oneigenlijk gebruik van het Bel-me-niet register. Het is niet helemaal uit te sluiten, laat ik dat vooropstellen, maar men zit er vanuit de OPTA wel bovenop. Als u daarmee wordt geconfronteerd, maak het dan kenbaar, dien een klacht in. Als er geen klachten worden ingediend, of dat nu bij ConsuWijzer is, het loket van de OPTA, de Consumentenautoriteit of de NMa, dan heb ik net zo min als de OPTA iets in handen om op een gegeven moment in te grijpen. Sinds de invoering van het Bel-me-niet register ontvangt de OPTA wekelijks zo'n 250 klachten. Daarom heeft men in december 2009 een aantal bedrijven schriftelijk geïnformeerd dat de telemarketingregels ook

van toepassing zijn op contactgegevens die zij krijgen via een quiz of een enquête. Daar zit namelijk het punt. De OPTA heeft ook aangegeven, er scherp op toe te zien of de regels worden nageleefd en waar nodig maatregelen te zullen nemen. Een aantal bedrijven is inmiddels formeel gewaarschuwd en naar de activiteiten van een aantal partijen is een onderzoek gestart. Wanneer een overtreding wordt geconstateerd, kan een boete van maximaal € 450 000 worden opgelegd. Dat brengt mij bij de colportage, die hier keurig op aansluit.

De heer **Elias** (VVD): Ik ben altijd heel terughoudend om persoonlijke ervaringen te geven bij dit soort zaken, maar ik heb nu een aantal keren meegemaakt dat ik ben gebeld. Dan zeg ik dat ik dat niet wil, want ik sta ingeschreven in het Bel-me-niet register. Dan zegt men: dat zal wel, maar het duurt een tijdje voordat dat bij ons aankomt, een maand. Dan word je twee maanden later weer gebeld, enzovoort. Het zijn allemaal smoezen die dan worden gehanteerd. Zijn die boetes al uitgedeeld en krijgen wij daar ook verslag van, anders dan in het jaarverslag, misschien tussentijds? Dit is allemaal nieuw. Werkt het, loopt het, horen wij dat? Daar zou ik wel iets meer over willen weten, want ik ben het eens met de minister dat het om een paar rotte appels gaat en dat je moet oppassen met allerlei generieke maatregelen. Maar die rotte appels moet je dan ook hard straffen, vind ik.

Minister **Van der Hoeven**: Nee, er zijn nog geen boetes uitgedeeld, wel rode kaarten en er zijn een paar onderzoeken gestart naar activiteiten. Ik denk dat het verstandig is dat wij de Kamer over een halfjaar informeren over de stand van zaken. Dit heeft ook even wat tijd nodig, want als iets wordt geconstateerd, moet het worden onderzocht en moet hoor en wederhoor worden toegepast. Laten wij zien dat wij u over een halfjaar informeren. Mocht dat vertrouwelijk nodig zijn in verband met bedrijfsvertrouwelijke gegevens, dan doen wij dat vertrouwelijk, kan het openbaar, dan doen wij het openbaar.

Dan de colportage. Een ding vooraf. Consumenten moeten gewoon netjes worden bejegend. Zij moeten alle informatie krijgen die zij nodig hebben om een weloverwogen besluit te nemen. Dat staat gewoon als een paal boven water en daar moet ook geen gezeur over zijn. Dat is ook de reden dat de Consumentenautoriteit een campagne is gestart en aan consumenten tips geeft over kopen aan de deur om hen te informeren over hun rechten bij colportage. Daarvoor is de DeurWijzer ontwikkeld, die ik hier laat rondgaan.

Verder hebben de NMa en de Consumentenautoriteit het Meldpunt colportage energiebedrijven opgericht. De Wet oneerlijke handelspraktijken stelt ook eisen aan de wijze waarop verkoop aan de deur moet plaatsvinden. Inderdaad zijn er ook stickers ontwikkeld voor het niet aan de deur kopen. Er zijn verschillende stickers. Ik zou zeggen: gebruik ze, want dat geeft ook precies aan waar je staat. Ik heb hier voorbeelden, respectievelijk met «Nee, nee» wanneer je niets wilt, en met «Ja, nee» wanneer je wel collectes en goede doelen wilt, maar geen verkopers of geloofsovertuigers. Ik mag natuurlijk nergens reclame voor maken, maar er is een bepaald televisieprogramma dat hieraan uitdrukkelijk aandacht besteedt. Daar kun je de stickers krijgen.

Verder is gevraagd naar het introduceren van een bel-niet-aan register. Dat is gewoon lastig, laten wij onszelf niets wijsmaken. Het is al heel snel het woord van de consument tegen dat van de colporteur. Wij zitten ook met het probleem dat het mogelijk niet verenigbaar is met Europese regels, onder andere de Dienstenrichtlijn. Dat geldt niet bij het Bel-me-niet register, omdat je daarbij een beroep kunt doen op de privacy, dus dit heeft gewoon een andere invalshoek.

Mevrouw Gesthuizen vroeg wanneer de Kamer meer informatie krijgt over de toename van verkoop aan de deur. Ik heb gevraagd of met name

in de energiesector – want daar kwamen nogal wat klachten vandaan – de NMa en de Consumentenautoriteit willen onderzoeken of er sprake is van incidenten of van structurele problemen. Ik verwacht dat onderzoek rond mei te krijgen. Uiteraard wordt de Kamer daarover geïnformeerd.

Mevrouw **Gesthuizen** (SP): De discussie heeft zich natuurlijk vooral in de pers afgespeeld. Ik begreep dat er sprake zou kunnen zijn van het gebruik maken van de lijst van het Bel-me-niet register. Ik neem aan dat dat dan mede wordt onderzocht.

Minister **Van der Hoeven**: Ja, dat wordt bekeken. Ik heb er natuurlijk ook helemaal geen zin in dat daarvan gebruik wordt gemaakt. Daar zitten wij niet op te wachten.

Dan het verlengen van de bedenktijd bij verkoop aan de deur. Ik heb al aangegeven dat dit wat mij betreft gaat naar veertien dagen. Dat wordt ook in Europees verband opgepakt. Ik krijg de indruk dat daar wel de nodige medestanders voor te vinden zijn.

Dan het SER-advies over de consumentenrichtlijn. Goed dat wij daarover kunnen spreken. Ik ben blij met het constructieve advies van SER/CCA ten aanzien van de richtlijn Consumentenrechten in de interne markt. Daar zitten echt nuttige oplossingen in. Zij worden overigens nu al benut bij de Europese onderhandelingen over het richtlijnvoorstel. Het is een evenwicht waar wij naartoe willen. Dat is ook een dilemma, zeg ik tegen de heer Elias, die dit het meest pregnant heeft verwoord. Je wilt enerzijds een hoog niveau van consumentenbescherming en anderzijds het belang van het concurrentievermogen en vermindering van de regeldruk voor het bedrijfsleven. Of, korter door de bocht, de consument versus de interne markt, daar komt het eigenlijk op neer.

Die volledige harmonisatie draagt inderdaad bij aan het creëren van het level playing field. Daarbij zijn er twee aandachtspunten, namelijk de algemene voorwaarden en de non-conformiteit of de wettelijke garantie. Daar is nog geen sprake van een goed evenwicht tussen die beide belangen. Ik vind het voorstel van de CCA best constructief. Ik wil ook heel graag bekijken of wij hiervoor op die manier een oplossing kunnen vinden, maar dat betekent dat je dan iets moet loslaten, namelijk de Nederlandse open aansprakelijkheidstermijn, en dat je eigenlijk instemt met een vaste termijn met twee randvoorwaarden: het totaalpakket moet een evenwichtig geheel zijn en voor de aansprakelijkheidstermijn van duurzame producten moet een passende oplossing worden gevonden. Dit is een onderhandeling in Europees verband. U mag gerust weten, want u kent mij, dat ik niets weggeef voordat ik iets terug heb.

Dan kom ik bij de vraag van mevrouw Vos hoe het kabinet bepaalt wat duurzame goederen zijn. Dat is een combinatie van factoren: de prijs en de verwachtingen die worden voorgespiegeld, de verwachte levensduur, en ook wat in het algemeen als een redelijke verwachting geldt. Uiteindelijk zal de jurisprudentie zijn plek moeten vinden. Als je €50 voor iets betaalt waarvan je ook een versie van €500 kunt krijgen, kun je niet verwachten dat dat dezelfde mate van duurzaamheid zal bieden. Koopjes kunnen er best zijn, maar goedkoop kan soms ook duurkoop zijn. Dat moet je je als consument wel realiseren.

De heer Elias vroeg hoe wij omgaan met het voorstel van Eurocommissaris Reding om het streven naar volledige harmonisatie los te laten. Dat streven blijft, maar de Commissaris geeft wel aan dat er zorgen zijn die serieus te nemen zijn en dat zij daarmee flexibel wil omgaan. Ik denk dat het goed is dat eerst de aandacht wordt gericht op die overeenkomsten uit het richtlijnvoorstel die het vaakst een grensoverschrijdend karakter hebben. Dan hebben wij het toch ook over die consumentenovereenkomsten die over het internet worden gesloten. Ik vind het prima dat je dat het eerst aanpakt, want dit heeft ook in de Europese Unie de meeste consequenties. Het voorstel is om na de afronding van die eerste lezing in

het Europese Parlement en de Europese Raad de haalbaarheid van die gedifferentieerde aanpak te onderzoeken, waarbij de regelgeving inzake consumentenbescherming rond alle aspecten van internetovereenkomsten als eerste volledig wordt geharmoniseerd, en om dan verder te kijken of je dit ook kunt doen voor regelingen van face to face-overeenkomsten. Dus het is te kort door de bocht om te zeggen dat het streven naar volledige harmonisatie nu van de baan zou zijn. Daarom is het voorlopig goed om aan het kabinetsstandpunt vast te houden, dat ook breed wordt gedragen. Dat blijkt ook uit het unanieme SER/CCA-advies. Ik heb overigens nog helemaal geen concrete aanpassingsvoorstellen van de Europese Commissie gezien waarover wij een standpunt zouden kunnen innemen. De vraag is wel of die volledige harmonisatie op alle terreinen noodzakelijk en gewenst is. Dan hebben inderdaad de algemene voorwaarden en de non-conformiteit mijn bijzondere aandacht. Daarvan heb ik daarnet gezegd dat ik het voorstel zoals in het SER/CCA-advies is gedaan een begaanbare weg vind.

Mevrouw Gesthuizen vroeg of de herziening van het consumentenacquis zou leiden tot een verlies van de Nederlandse zwarte en grijze lijst, nu het voorstel van de Europese Commissie gebaseerd is op volledige harmonisatie. Dat zou betekenen dat lidstaten geen ruimte meer hebben om aanvullingen te doen op die grijze of die zwarte lijst. Ik heb al aangegeven dat ik voorstander ben van die volledige harmonisatie. Wij volgen het voorstel kritisch op de twee punten die ik heb genoemd. Op de zwarte en de grijze lijst die nu in het richtlijnvoorstel staan, staat een aantal van de bedingen die nu op onze zwarte en grijze lijst staan niet. Zij zijn minder verstrekkend en minder duidelijk. Ik vind dat niet goed. Wij staan daarin ook niet alleen. Wij zien dat andere lidstaten moeite hebben met de voorgestelde regeling, omdat zij ook uitgebreider en nauwkeuriger geformuleerde lijsten met oneerlijke bedingen kennen. Tot op heden is de inhoud van die lijst in het onderhandelingsproces nog niet aan de orde geweest, maar wanneer dat aan de orde komt, denk ik dat wij hier heel goed in moeten gaan zitten. Het kan niet zo zijn dat wij daarin achteruitgaan. Maar ook hierover is het laatste woord nog niet gezegd. Wij komen hierop uiteraard terug bij de bespreking van de agenda van de Raad voor Concurrentievermogen. Dan hebben wij alle mogelijkheden om hierop verder in te gaan.

Dan zijn er een aantal toezeggingen gedaan door de staatssecretaris, namelijk dat hij de Wet handhaving consumentenbescherming op een aantal punten zal aanpassen, en zal komen tot aanscherping van het instrument van de Consumentenautoriteit.

De heer **Elias** (VVD): Heel even over het vorige punt, Europa. Ik ben het eens met de inzet van het kabinet. Dat heb ik al gezegd, maar de politieke vraag is natuurlijk in hoeverre u niet enorm smokkelt met de aangenomen motie-Vos, waarin wordt gezegd dat u dat eigenlijk helemaal niet mag doen. Ik vind het heel interessant hoe dit dan werkt, want u smokkelt een beetje.

Minister **Van der Hoeven**: Moet u eens goed luisteren. Wanneer ik op pad word gestuurd met een motie die ertoe leidt dat ik in een hoekje wordt gezet en niets bereik, waar zijn wij dan mee bezig? Dus ik beschouw die motie eigenlijk als een aansporing om zo veel mogelijk eruit te halen. Daarom heb ik daarnet ook gezegd dat ik pas iets weggeef als ik iets terugkrijg.

De **voorzitter**: Ik zie mevrouw Vos hierop knikken.

Mevrouw **Vos** (PvdA): Ja, de indiener ziet inderdaad in de pogingen van de minister, in de reactie van de SER en in het rapport dat wij hebben gekregen over hoe de Europese Commissie er nu in staat eigenlijk wel een

flinke verbetering. Dat was volgens mij de inzet van onder andere de staatssecretaris geweest, dus de indiener ziet geen gesmokkel.

De heer **Elias** (VVD): U moet uw eigen motie nog maar eens goed lezen, maar wij zijn het eens met wat het kabinet nu doet.

Minister **Van der Hoeven**: Heerlijk, dank u wel!

Dan de toezeggingen over de consumentenbescherming. Daarover zijn vragen gesteld door mevrouw Gesthuizen, mevrouw Aasted Madsen en mevrouw Vos.

Laat ik beginnen met wat de voorstellen zullen zijn. De Consumentenautoriteit krijgt een aanwijzingsbevoegdheid, vergelijkbaar met die van de Autoriteit Financiële Markten. Daarmee kan de Consumentenautoriteit een bedrijf door middel van een aanwijzing verplichten gedurende een vastgestelde termijn een bepaalde gedragslijn te volgen. Op de naleving van die aanwijzing kan de Consumentenautoriteit een last onder dwangsom zetten.

Daarnaast wil ik de waarschuwingsbevoegdheid die de Consumentenautoriteit heeft wettelijk verankeren. Een van de taken is bijvoorbeeld het waarschuwen van consumenten, maar dan moet de Consumentenautoriteit wel terug kunnen vallen op een wettelijk verankerde waarschuwingsbevoegdheid, zodat ook in een vroeg stadium een consument kan worden gewaarschuwd tegen een onderneming of diens gedragingen. In combinatie met een aanwijzing die openbaar gemaakt kan worden, ontstaat een heel sterk instrumentarium.

Dan wil ik verder de boetes over de hele linie verhogen tot € 450 000, want er moeten natuurlijk ook boetes kunnen worden opgelegd die iets voorstellen. Bij het opleggen van een last onder dwangsom geeft de Consumentenautoriteit aan welk gedrag een onderneming moet vertonen en welke wettelijke bepalingen moeten worden nageleefd. Als men daar niet aan voldoet, wordt de dwangsom verbeurd. Het kan in sommige gevallen wenselijk zijn de last onder dwangsom en extra maatregelen op te nemen. Daarbij kunt u bijvoorbeeld denken aan het verplichten van het aanhouden van voicelogs voor het opnemen van telefonische verkoopgesprekken gedurende een bepaalde periode. Dus ik zie het probleem van mevrouw Aasted Madsen wel, maar ik kom met een andere oplossing dan de hare. Het gaat er toch om dat het probleem wordt opgelost?

In het kader van de rechtsvinding is het opleggen van tijdelijke aanvullende maatregelen om een goede controle mogelijk te maken nu al mogelijk. Dat is in de Wet handhaving consumentenbescherming opgenomen in artikel 2.10. Daar kan de Consumentenautoriteit die last onder dwangsom opleggen, maar dit gaan wij verder uitbreiden met eventuele aanvullende eisen in het kader van de rechtsvinding. Daarmee denk ik dat wij de motie-Gesthuizen/Aasted Madsen-van Stiphout uitvoeren, waarin ons is verzocht om de Consumentenautoriteit de mogelijkheid te geven hangende een onderzoek bedrijven het deel van de bedrijfsvoering dat onderwerp is van het onderzoek naar de wens van de Consumentenautoriteit aan te laten passen. Ik denk dat wij hiermee ook recht doen aan het uitgangspunt van proportionaliteit. Bedrijven die zich netjes aan de wet houden, hebben van mij, van de Consumentenautoriteit en van u geen last.

Wanneer komt de evaluatie van de Wet handhaving consumentenbescherming? Daarmee ben ik bezig. Op dit moment leggen wij de laatste hand aan een extern onderzoeksrapport. Begin mei denk ik dat wij dat naar de Kamer kunnen sturen, met een begeleidende brief van mij en van de minister van Justitie. Dan gaat het, voor de goede orde, om een beknopte evaluatie van de Wet handhaving consumentenbescherming, namelijk om de ervaringen met het zogenaamde duale stelsel van bestuursrechtelijke en privaatrechtelijke handhaving. De eerste wettelijke

brede evaluatie zal starten eind 2010, begin 2011, vier jaar na inwerking-treding van de wet.

Er is mij nog gevraagd om daarin iets mee te nemen. Daarbij ging het met name om de bestuursrechtelijke en privaatrechtelijke handhaving. Ik zal zorgen dat dat daarbij aan de orde komt, zodat wij ook kunnen zien op welke manier de zaken daar goed, dan wel niet goed functioneren. De heer Elias vroeg mij hoe ik aankijk tegen de clustering van toezicht-houders. Ik mag helemaal niets zeggen over de heroverwegingen. Daar mag ik helemaal niet op vooruitlopen. Maar wij hebben hier eerder over gesproken in het kader van telecom en media. Er zijn verschillende terreinen waarop je verschillende soorten toezicht nodig hebt. Dat vraagt om verschillende toezichthouders. Efficiencywinst boeken is altijd prima, maar het gaat vooral om doeltreffendheid. Het toezicht moet doeltreffend zijn. Als het niet doeltreffend is, is het ook niet efficiënt, dus doeltref-fendheid staat voor mij voorop. Dus wij gaan eens heel goed kijken wat wij daaraan kunnen doen. De heroverwegingen zijn voer voor de politieke partijen en het volgende kabinet.

Mevrouw Gesthuizen heeft een vraag gesteld over strafrechtelijk onderzoek naar Pretium. De overtreding van de Wet oneerlijke handels-praktijken is een onrechtmatige daad in het privaatrecht. Pas als de Consumentenautoriteit aanwijzingen heeft dat er sprake is van fraude, kan zij onderzoek door het Openbaar Ministerie vragen. Fraude is een overtreding van het strafrecht. Ook als consumenten bij de politie aangifte doen van mogelijke fraude kan een strafrechtelijk onderzoek worden ingesteld. Maar op dit moment heeft de Consumentenautoriteit geen vermoedens van fraude en er is voor zover bekend – dus laat ik even een slag om de arm houden – geen aangifte gedaan, dus op dit moment is er geen strafrechtelijk onderzoek mogelijk, omdat die eerste stappen niet zijn gezet.

Mevrouw Vos vroeg waarom er niets gebeurt aan financiële fraude door de Consumentenautoriteit. De Consumentenautoriteit gaat niet over financiële producten, dat doet de AFM. Als er sprake is van fraude, is dat aan de politie of aan het Openbaar Ministerie. Er wordt overigens wel op dit moment intensief met Justitie en Financiën overlegd over een loket met informatie en voorlichting aan consumenten over financiële fraude. De minister van Justitie zal u hierover eind april, begin mei informeren, mede namens mij en de minister van Financiën.

Mevrouw **Vos** (PvdA): Ik snap dat wij AFM, justitie en het OM hebben voor financiële fraude, maar gezien het succes van de ConsuWijzer lijkt het mij wel handig dat de Consumentenautoriteit ergens een vakje heeft om mensen te kunnen doorverwijzen.

Minister **Van der Hoeven**: Dat onderken ik. Dat is ook waar het overleg over gaat met Financiën en met Justitie, over een soort loket met informatie. Je moet ergens terecht kunnen met je verhaal. Dat is waar het op dit moment aan mankeert. Dat moet doorgesluisd worden. Daarover komt de minister van Justitie mede namens de ministers van Financiën en van Economische Zaken met een brief naar u toe over de wijze waarop hierin zou kunnen worden voorzien.

Dan heb ik nog een aantal losse opmerkingen. Mevrouw Gesthuizen sprak over de bepaling in het Burgerlijk Wetboek over de levensduurgarantie. Zij zei dat extra garanties in feite een sigaar uit eigen doos zijn. De Consu-mentenautoriteit heeft een behoorlijk onderzoek gedaan naar het bijkopen van een garantie. Dat is soms wel nodig, als je dat wilt, maar heel vaak niet. De Consumentenautoriteit houdt daarop ook scherp toezicht. Bijvoorbeeld door mystery shopping wordt gekeken of leveranciers de klant wel goed informeren. Maar je moet natuurlijk wel een poot hebben om op te staan voordat je op dit punt echt iets gaat doen. Ook hiervoor geldt: ik zou eigenlijk over uw hoofd heen iedereen willen oproepen om

klachten te melden, want zonder klachten kan de Consumentenautoriteit niet vooruit. Dat geldt overigens ook voor u. Als u klachten hebt, hoor ik ze graag.

Mevrouw **Gesthuizen** (SP): Wij hebben hierover met de staatssecretaris ook al een aantal keren gesproken. Hij heeft toen aangegeven het punt van die wettelijke garantie aan te pakken en dan vooral bij de grote ketens te beginnen. Nu weet ik bijvoorbeeld dat je bij de It's een soort extra servicepakket plus garantie kunt kopen. Hoe staat het daarmee? Is al in kaart gebracht bij welke ketens dat gebeurt? Ik snap wel dat je niet iedere kleine winkelier in Nederland afzonderlijk kunt bezoeken. Is er al zicht op welke ketens op deze manier een sigaar uit eigen doos verkopen?

Minister **Van der Hoeven**: Ik weet dat op dit moment niet. Als het mogelijk is om hierop tussen nu en 12.55 uur nog een antwoord te geven, kom ik erop terug.

Mevrouw Aasted Madsen sprak over het herroepingsrecht van de klant. Ik begrijp die zorg. Ik begrijp ook de zorgen van het Nederlands Uitgeversverbond heel goed. Ik ben echt niet ten principale negatief over het instellen van een herroepingsrecht op het afsluiten van abonnementen, maar ik deel wel de zorg over de financiële implicaties van die voorgestelde wijziging. Wij hebben deze bezwaren actief in Brussel uitgedragen en ik zal dat ook blijven doen. Wij blijven kijken of wij hiervoor een goede oplossing kunnen vinden, maar het probleem is mij bekend.

Mevrouw Aasted Madsen sprak verder over de internetsnelheid. Bedrijven moeten transparant zijn over de feitelijke internetsnelheden. Je moet ervoor kunnen kiezen. Bedrijven kunnen ervoor kiezen om de minimumsnelheid te noemen, maar je moet ook als klant bij het aangaan van de overeenkomst complete informatie over de dienst krijgen. Dat is waar het bezwaar van mevrouw Aasted Madsen zich tegen richt, met name omdat zij zegt: je krijgt iets aangeboden maar het blijkt gewoon niet te kloppen. Dat kan natuurlijk niet. Die informatie moet kloppen. Dat is ook geregeld in de Telecomwet. Ook hier geldt weer: als de informatie niet klopt, kan een consument naar de OPTA stappen. Wij hebben niet voor niets ook dit soort zaken met elkaar geregeld, zodat een consument zijn recht kan halen. Dat is ten slotte waar het om gaat.

Hoe zit het met het overstappen, vroeg mevrouw Gesthuizen. Het is inderdaad waar dat staatssecretaris Heemskerk met de grootste internetproviders heeft afgesproken dat 95% van de overstappen op breedbandinternet goed moet verlopen. Dat betekent dus overstappen op de afgesproken dag en met maximaal 24 uur dienstonderbreking. Dus als het fout gaat, mag dat maar in 5% van de gevallen de schuld van de aanbieder zijn. Dat lijkt te lukken. Bij de eerste meting in juni 2009 ging het in 14% van de gevallen fout door de aanbieder, dat is nu gedaald naar 9%, dus wij zijn er nog niet. Overigens kunnen natuurlijk ook elders fouten worden gemaakt, maar het gaat dan niet om fouten van de aanbieder. De aanbieders gaan ook door om die 95% te halen en ik vind ook dat dat moet. Je moet op een gegeven moment als klant ook met een gerust hart kunnen overstappen en voor een aanbieder kunnen kiezen die het best bij je past. Nogmaals, ik ben tevreden over de ontwikkelingen, maar we zijn er nog niet.

Overigens is er een verschil met de meting van de Consumentenbond. Uit onderzoek van de sector blijkt dat 19% van de problemen ook bij de consument ligt. Als je niet thuis bent, je zet je modem niet aan of je zet het niet goed aan, dan heb je natuurlijk ook zelf een probleem veroorzaakt. Maar los daarvan betekent het wel dat die afspraken met die internetproviders gehaald moeten worden.

Mevrouw Vos vroeg naar strooischade. Op dit moment laat ik onderzoek doen naar de private en publieke mogelijkheden tot vergoeding van

strooischade in Nederland. Het resultaat van dat onderzoek komt zodra ik het heb, rond de zomer, naar u toe.

Dan heb ik nog de vraag van mevrouw Aasted Madsen over doorverbinden en het doorlopen van de kosten. Bij de abonnee-informatie moet de klant op de hoogte worden gebracht als de kosten doorlopen bij doorverbinden. De transparantie van die kosten is ook af te dwingen via de aangescherpte tarieftransparantie. Dat is ingegaan in juli 2008. Dat is ook onder de aandacht gebracht door de OPTA bij mogelijke partijen en men kan dat ook beboeten, dus een keuze is niet nodig. Je kunt als beller op basis van die betere tariefinformatie ook zelf besluiten om te continueren na doorschakeling. Dus ik denk dat dit echt een opgelost probleem is, al is het mogelijk dat nog niet iedereen daarvan op de hoogte is. Misschien dat de Consumentenautoriteit in de totale voorlichtingscampagne ook richting consument hieraan nog extra aandacht gaat schenken. Dan rest mij nog de vraag over aankoop van garanties. In 2009 zijn de computerketens onderzocht, zeg ik tegen mevrouw Gesthuizen. Daarbij zijn ook twee openbare toezeggingen afgedwongen voor grote ketens om voortaan de consument goed te informeren over nut en noodzaak van die extra garantie. Dat wordt ook gecontroleerd. Op dit moment is de elektronica-branche in het vizier.

Mevrouw **Gesthuizen** (SP): Voorzitter. Dank aan de minister voor de beantwoording en voor de toezegging ons een halfjaar voor het eind van de regelgeving de stand van zaken te geven met het tarief van € 0,15 per minuut bij 0900-nummers.

Ik kom nog even terug op het voorbeeld dat ik aandroeg, waarvan de minister zei dat ik dat toch bij de Consumentenautoriteit moet aanleveren. Het gaat dan om een maas in de wet voor de zeven dagen bedenktijd en de wijze waarop Pretium daarmee omgaat. Ik heb daarover vragen gesteld en de voormalig staatssecretaris antwoordde dat als een consument voorafgaand aan het sluiten van een overeenkomst bij telefonische koop de informatie schriftelijk heeft ontvangen, deze in beginsel niet nogmaals hoeft te worden verstrekt na het sluiten van de overeenkomst. Wat er nu gebeurt is het volgende. Het genoemde bedrijf stuurt voordat het klanten gaat bellen een foldertje toe. Dan wordt er gebeld en wordt er verkoop aan de telefoon aangegaan, waarbij wordt gezegd: ja maar u hebt al zeven dagen bedenktijd gehad. Je kunt het een maas in de wet noemen, misschien is het dat niet helemaal, maar het is in ieder geval een heel slinkse manier om hier onderuit te komen. De staatssecretaris heeft toen geantwoord: er is eigenlijk geen sprake van een lek in de wet, want de klant heeft die informatie al gehad. Volgens mij zijn wij het er wel over eens dat dat toch niet helemaal de bedoeling is. Vandaar dat ik het toch nog even onder de aandacht van de minister breng.

Dan de callcenters. Ik maakte een opmerking over de prestatiebeloning. Iedereen die het stuk in de Volkskrant van 13 februari heeft gelezen, snapt wat ik bedoel. Het gaat gewoon niet goed samen: leuke dingen, zoals een MP3-speler krijgen, een DVD of zelfs een grote beloning als je maar zo veel mogelijk mensen tot klant maakt en daarnaast de regels om netjes met mensen om te gaan in de situatie van het toch tamelijk anoniem bellen in een callcenter. We zijn toch ook niet gek met ons allen? Wij kennen toch ook de beelden uit bijvoorbeeld Kassa en Radar van hoe daar wordt gedeald door – excusez le mot – snotneuzen om maar zo veel mogelijk mensen binnen te halen? Die mensen hebben het ook gewoon zelf gezegd. Je zag jongeren op televisie gewoon zelf zeggen: ja, dan kreeg ik weer een leuk cadeau en ik zei dan tegen mensen: je moet het gewoon doen. Mensen werden onder druk gezet. Als ik de baas van een callcenter was en de dreiging van de motie-Aasted Madsen, misschien ook wel ondertekend door mevrouw Vos en mevrouw Gesthuizen, hing boven mijn hoofd, dan wist ik het wel. Dan zou ik er gewoon voor zorgen

dat ik veel voorzichtiger was met dat soort prestatiebeloningen voor mijn werknemers.

Dank voor de uitleg over de goede uitvoering van de motie-Gesthuizen/Aasted Madsen over de last onder dwangsom. Wij hopen dat dat in ieder geval een hoop zoden aan de dijk gaat zetten.

Mevrouw **Aasted Madsen-van Stiphout** (CDA): Voorzitter. Het uitgangspunt van de Consumentenautoriteit is dat zij controleert op naleving van de regels en als dat niet gebeurt gaat beboeten. Mijn insteek namens de CDA-fractie is dat je eigenlijk moet voorkomen dat er schade ontstaat, want van die boetes aan bedrijven wordt de consument niet beter. Dat is ook de reden dat ik heb aangegeven dat ik die schriftelijke bevestiging wil. Ik vind het jammer dat de minister daarop niet is ingegaan in haar beeld van het kanon en de mug. Het gaat om de lasten die nu gepaard gaan met de voicelog, afgezet tegen de beperkte administratieve lasten van iets anders in de envelop stoppen die toch verstuurd moet worden.

Dan even over internet. Er is gewoon niet geregeld dat een bedrijf verplicht is om het minimum aantal MB's door te geven. De minister woont in dezelfde provincie als ik, waar onlangs in een nieuwbouwwijk mensen internet hebben genomen van een bepaalde aanbieder. Zij wisten niet dat het kastje op 5 km afstand staat en dat zij dus geen ontvangst hebben. Zelfs als de monteur die komt installeren aangeeft dat het niet gaat werken en er meteen wordt opgebeld, krijgen zij te horen: u zit er voor een jaar aan vast, want u hebt zelf het contract afgesloten. Bij eerlijke informatie hoort gewoon dat aanbieders het minimum aantal MB's aangeven.

Het overstappen van internetaanbieder is volgens de minister al een stuk beter. Zij zegt dat wij 5% waar het niet lukt accepteren. In de energiesector is er een soort boeteclausule of een schadeloosstelling mogelijk. Kunnen wij diezelfde regeling als bij de energiesector ook voor internet toepassen?

De heer **Elias** (VVD): Voorzitter. Ik ben het eens met de inzet van het kabinet rond consumentenrechten in Europa. Houd het belang van de interne markt ook in de gaten.

De rest van de Kamer neigt wat meer naar de andere kant. Ik zie de belangen van de consumenten wel degelijk en vind ze ook belangrijk, maar ik vind dat er ook aandacht moet zijn voor het belang van een goed functionerende interne markt, trouwens ook voor consumenten, maar eveneens voor producenten en leveranciers. Ik ben het eens met de minister over haar «kanon en mug-aanpak».

Mevrouw **Vos** (PvdA): Voorzitter. Dank aan de minister voor haar ruimhartige toezeggingen. Ik vind het ook prettig om te zien dat de minister zo snel van deze portefeuille inhoudelijk weet waar het allemaal om gaat. Het draait hier om allerlei kleine onderwerpjes, zoals strooi-schade.

Nog even over het cold calling en die schriftelijke bevestiging. De Kamer is, volgens mij net als een meerderheid in de samenleving, die telefoontjes wel zat. Je merkt dat ook aan het Bel-me-niet register. Hier sluit je heel snel een contract af op een manier die wij niet gewend waren. Dan heb ik het met name over ouderen, bijvoorbeeld in verzorgingshuizen, die niet zomaar in het Bel-me-niet register komen. Het gaat om een beperkt verkoopkanaal, er is gewoon steun in samenleving. Als de minister zegt dat het juridisch helemaal niet kan en dat zij in problemen komt met Europa, dan snap ik dat dat redenen zijn om het niet te doen, maar in het argument van het kanon en de mug en het feit dat dit zou leiden tot extra administratieve lasten geloof ik niet zo. Volgens mij zijn er veel meer administratieve lasten voor zowel bedrijven als burgers om een

contract ongedaan te maken dan die ene bevestiging via e-mail of brief. Dus ik neig naar het ondersteunen van deze motie. Alleen als de minister zegt: dit kan echt niet, of, zoals minister Donner wel eens zegt: dan vergaat de wereld, wil ik dat nog wel eens overwegen, maar ik denk dat dat niet zo is. Verder dank ik de minister hartelijk voor de andere ruime toezeggingen.

**Minister Van der Hoeven:** Voorzitter. Ik heb nog nooit gezegd: dan vergaat de wereld. Ik heb wel vaker dan één keer gezegd: dit kan echt niet. Daar heb ik dan ook argumenten bij gegeven.

Mevrouw Gesthuizen sprak over slinks gedrag door vooraf een foldertje toe te sturen en te zeggen: uw zeven dagen zijn al verstreken, want u hebt de informatie al gekregen. Eigenlijk kan dat niet, want dat staat haaks op wat wij hebben afgesproken. Ik neem dit mee, maar als u op dit punt een concrete klacht heeft, wil ik die hebben. Dat geeft mij namelijk iets meer handen en voeten om er iets aan te doen. Ik ben het met mevrouw Gesthuizen eens dat dit de omgekeerde wereld is.

Dan kom ik bij de beloningsstructuur bij callcenters. Inmiddels hebben twee rondetafelgesprekken plaatsgevonden, georganiseerd door de Klantenservice Federatie, de koepel van klantencontactcentra, onder leiding van Erik Fischer, het verenigde VCN en de WGCC. Daaruit komt naar voren dat de branche erop gebrand is om de consument op een nette manier en volgens alle regels te benaderen. Daar heeft men natuurlijk zelf ook alleen maar profijt van. Men is bezig met het aanscherpen van de Code Telemarketing. Dat lijkt mij ook de plek om dit te regelen, in plaats van het op te leggen vanuit de overheid, want dan treed je in arbeidsvoorwaarden en dat moet je echt niet doen. Ik verwacht dat die code binnenkort ook openbaar wordt. Laten wij eens even afwachten wat daarin staat en in hoeverre die code daarna ook gaat werken, want dat is natuurlijk het punt waar het om draait.

Dat brengt mij bij mevrouw Aasted Madsen en een telefonisch afgesloten overeenkomst. Zij doet een beetje alsof er niets gebeurt, maar dat is gewoon niet waar. De voorwaarden voor het telefonisch afsluiten van een overeenkomst volgen uit de Europese richtlijn verkoop op afstand, die wij hebben geïmplementeerd in het Burgerlijk Wetboek. Een aanbieder moet aan het begin van een telefoongesprek duidelijk maken dat het doel is het verkopen van een product of dienst, het commerciële oogmerk, en moet voorafgaand aan het sluiten van de overeenkomst de consument voorzien van de wettelijk voorgeschreven informatie. Daaronder valt een aantal zaken: de identiteit van de aanbieder, de kenmerken, de prijs, de kosten van aflevering, de wijze van betaling en de levering of uitvoering van de overeenkomst. De consument moet ook worden geïnformeerd over het al dan niet van toepassing zijn van een bedenktijd en hij moet die informatie hebben ontvangen voordat hij instemt met de aankoop. Dat kan mondeling worden doorgegeven wanneer het gaat om telefonische verkoop. Daarna, als de overeenkomst per telefoon is gesloten, moet de aanbieder de overeenkomst schriftelijk bevestigen aan de consument. Dus dat gebeurt allemaal al. Dit moet tijdig gebeuren, uiterlijk bij aflevering van het product. Als het gaat om een dienst moet de informatie die ik noemde zo snel mogelijk na het sluiten van de overeenkomst worden opgestuurd. Daarnaast moet na het sluiten van de overeenkomst ook informatie worden gegeven over het van toepassing zijn van de bedenktijd en de vereisten voor gebruik maken van het recht tot ontbinding. Die informatie moet schriftelijk worden verstrekt en mag niet per e-mail worden verstrekt. De consument krijgt dus altijd een brief thuis met alle informatie.

Daarnaast heb ik aangegeven dat wij werken met het aanscherpen van de bevoegdheden van de Consumentenautoriteit. Kortom, dat gebeurt al. Wanneer u zegt dat het niet goed functioneert, gaat het om iets anders. Dan gaat het namelijk om handhaving en toezicht. Dan kom ik toch terug

bij de Consumentenautoriteit. Als u zegt: het is wel mooi wat de minister allemaal vertelt, maar volgens mij klopt het niet, dan zeg ik: dat kan niet. Als u zegt: het klopt wel maar het functioneert niet, dan hebben wij een punt. Dan denk ik dat het verstandig is dat wij dit inderdaad ook expliciet bij de Consumentenautoriteit neerleggen, want dan helpt het niet om er een regel aan toe te voegen. Dan krijg je gewoon nog iets anders waarop moet worden toegezien. Het helpt alleen als het toezicht en de handhaving zodanig is dat het het effect heeft dat wij met elkaar willen. Dat wil ik hierover toch graag even kwijt.

Dan wat de snelheden van het internet betreft. Ook daarvan heb ik gezegd dat men daarover transparant moet zijn. Als die transparantie niet wordt gegeven, betekent dat dat de regelgeving niet wordt nageleefd. Dat betekent dus dat die regelgeving gehandhaafd moet worden en dat daarop moet worden toegezien. Dus bij het verhaal dat mevrouw Aasted Madsen vertelde over het kastje en die 5 km zou ik zeggen: klant, dien dan die klacht in en laat het er niet bij zitten, want het heeft geen zin dat wij hier met elkaar allemaal wetgeving bedenken en dat wij er dan niet op toezien dat die wordt gehandhaafd. Wanneer er klachten zijn, moeten zij kenbaar worden gemaakt. Dan kunnen wij ook handhaven. Daar leg ik nogmaals de nadruk op.

Tegen de heer Elias zeg ik dat ik het belang van de interne markt zeker in de gaten houd. Want ook die interne markt is prima voor de consument; die heeft daar alleen maar voordeel bij. Dus ik denk dat wij op hetzelfde spoor zitten.

Ten slotte het cold calling waarover mevrouw Vos zei: wij zijn het zat. Ik kan mij dat voorstellen. Ik ben het ook zat, maar laten wij dan kijken op welke manier wij dit via de handhavingslijn en de Consumentenautoriteit inderdaad kunnen aanpakken alvorens opnieuw een regel te maken waarvan het maar de vraag is of die gaat werken, in plaats van handhaving van de bestaande regels bovenaan te zetten. Dus daar wil ik echt de nadruk op leggen.

De **voorzitter**: Ik heb de volgende toezeggingen genoteerd.

- De minister zegt toe dat zij een halfjaar voor het verstrijken van de vierjaarstermijn informatie over de regeling 0900-nummers de wachttijden, de kosten en de transparantie naar de Kamer zal sturen.
- de minister zegt toe de Kamer over een halfjaar te informeren over de stand van zaken met betrekking tot het Bel-me-niet register, de binnengekomen klachten, de formele waarschuwingen en de boetes.
- de minister zegt toe de Kamer in mei te informeren over het onderzoek dat de Consumentenautoriteit en de NMa uitvoeren naar de toename van verkoop aan de deur, misschien als gevolg van oprichting van het Bel-me-niet register.
- de minister zegt toe voor het overleg met de Kamer over de Raad voor Concurrentievermogen terug te komen op de onderhandelingen over de Europese zwarte en grijze lijst over oneerlijke bedingen.

Minister **Van der Hoeven**: Nee, voorzitter, ik heb u toegezegd dat wij in het kader van de onderhandelingen in Europa bij de Raad voor Concurrentievermogen daarop terug kunnen komen, niet vooraf. Dat is gewoon een regulier overleg dat ik met de Kamer heb.

De **voorzitter**: Ten slotte de laatste toezeggingen.

- de minister zegt toe begin mei de beknopte evaluatie van de Wet handhaving consumentenbescherming naar de Kamer te sturen en in de uitgebreide evaluatie eind 2010, begin 2011 ook het aspect van bestuurlijke handhaving mee te nemen.
- de minister zegt toe dat de minister van Justitie mede namens de ministers van Financiën en van Economische Zaken de Kamer eind

- april, begin mei informeert over de oprichting van een loket voor het melden van financiële fraude.
- de minister zegt toe de Kamer rond de zomer te informeren over het onderzoek naar strooischade en de private en publieke mogelijkheden voor compensatie.