

Vergaderjaar 2004–2005

27 879

Versterking van de positie van de consument

Nr. 10

VERSLAG VAN EEN ALGEMEEN OVERLEG

Vastgesteld 20 oktober 2004

De vaste commissie voor Economische Zaken¹ heeft op 15 september 2004 overleg gevoerd met staatssecretaris Van Gennip van Economische Zaken over een Strategisch Actie Programma **een versterkte consumententaliteit (27 879, nr. 9)**.

Van dit overleg brengt de commissie bijgaand beknopt verslag uit.

Vragen en opmerkingen uit de commissie

Mevrouw **Gerkens** (SP) is er verheugd over dat het kabinet van zijn adagium «meer markt, meer overheid» serieus werk maakt. Zij is erg in haar nopjes over het initiatief van de staatssecretaris. Desalniettemin is zij van mening dat het actieprogramma op een aantal punten aanscherping en verbetering verdient. Het gaat allereerst om de voorlichting aan en de kennis van ondernemers. Mevrouw Gerkens meent dat men moet zoeken naar meer prikkels voor ondernemers om hun informatieachterstand weg te werken. Vooral bij kleine bedrijven is er weinig kennis over de wijze waarop geschillen kunnen worden opgelost. Door middel van een actiever overheidsbeleid en door samenwerking met de ondernemerorganisaties kan hieraan tegemoet worden gekomen. Een middenstandsdiploma is tegenwoordig niet meer wettelijk verplicht voor vestiging als ondernemer. Dat belooft voor het beslechten van geschillen met ondernemers via geschillencommissies niet veel goeds. Kunnen ondernemers verplicht worden, zich aan te sluiten bij een geschillencommissie. Wat vindt de staatssecretaris van het idee omtrent een keurmerk voor die geschillencommissies?

Mevrouw Gerkens vindt dat de relatie met de bestaande specifieke toezichthouders duidelijk moet worden. De herkenbaarheid van deze toezichthouders is belangrijk. Wordt de nieuwe consumenten-toezichthouder een doorschuifloket waarbij alle klachten op een centraal punt worden verzameld, waarna men wordt doorverwezen naar de specifieke toezichthouder? Dit maakt het voor de consument een stuk duidelijker. Hoe wordt straks herkenbaarheid gegeven aan deze nieuwe toezichthouder? Gebeurt dit grootschalig en loopt dit via een postbus 51-campagne?

Mevrouw Gerkens maakt zich er zorgen over dat met het actieprogramma collectieve inbreuken wel worden aangepakt maar individuele gevallen

¹ Samenstelling:

Leden: Crone (PvdA), Hofstra (VVD), voorzitter, Schreijer-Pierik (CDA), ondervoorzitter, Atsma (CDA), Timmermans (PvdA), Vendrik (GroenLinks), Van Egerschot (VVD), Ten Hoopen (CDA), Slob (ChristenUnie), Van den Brink (LPF), Duyvendak (GroenLinks), Kortenhorst (CDA), Hessels (CDA), Gerken (SP), Van Velzen (SP), Varela (LPF), Algra (CDA), Jonker (CDA), Aptroot (VVD), Blom (PvdA), Smeets (PvdA), Douma (PvdA), De Krom (VVD), Bakker (D66), Heemskerk (PvdA), Van Dam (PvdA) en Dezentjé Hamming (VVD).

Plv. leden: Tichelaar (PvdA), Örgü (VVD), De Nerée tot Babberich (CDA), Van Hijum (CDA), Koenders (PvdA), Vos (GroenLinks), Weekers (VVD), Joldersma (CDA), Van der Vlies (SGP), Hermans (LPF), Van Gent (GroenLinks), Verburg (CDA), Van Vroonhoven-Kok (CDA), De Ruiter (SP), Van As (LPF), De Haan (CDA), Van Dijk (CDA), Blok (VVD), Samsom (PvdA), Van Dijken (PvdA), Van Heteren (PvdA), Snijder-Hazelhoff (VVD), Dittrich (D66), Tjon-A-Ten (PvdA), Waalkens (PvdA) en Szabó (VVD).

niet. Voor compensatie van door consumenten geleden schade is nog geen sprake. Ook de Wet massaschade zal hier geen soulaas bieden, aangezien geen schadeloosstelling zal plaatsvinden indien geen schikking is bereikt. Dit laatste blijkt moeilijk realiseerbaar te zijn, waar de consument geen haar beter van wordt. Mevrouw Gerkens wil daarom dat de toezichthouder meer bevoegdheden krijgt. Tot slot maakt zij zich zorgen over de gang naar de rechter en de uitholling van de rechtshulp. Toegang tot het recht en de rechter zijn twee verschillende zaken. Er is een grote behoefte aan versimpeling van de toegang tot de rechter, terwijl Justitie een afhoudend beleid ontwikkelt en de drempels verhoogt. Voorbeelden hiervan zijn het eerder doorverwijzen naar een advocaat, het verhogen van de eigen bijdrage en het griffiegeld en het afschaffen van het dagvaardingsformulier. Kritiek op dit laatste was terecht, maar er is niets voor in de plaats gekomen. De minister zou een aanvullend beleid ontwikkelen over de toegang tot het recht. Hij zou hierover de Kamer een brief sturen als het onderzoek naar de geschillencommissies ontvangen zou zijn. Het desbetreffende onderzoek is ontvangen, maar het blijft verder verdacht stil. Kan de staatssecretaris aangeven wanneer de minister de brief verstuurt? Mevrouw Gerkens pleit in dit kader voor de mogelijkheid om de toezichthouder meer bevoegdheden te geven zodat de rechter meer ontlast wordt.

De heer **Crone** (PvdA) is er verheugd over dat de staatssecretaris nu een ander standpunt inneemt dan bij de vorige debatten. Hij zal het kabinet op dit punt positief volgen. De hoofdlijn is dat partijen klachten onderling moeten oplossen, maar dat het instellen van een loket dit moet bevorderen. Het kabinet spreekt in dezen over transparantie, informatie en websites voor de consument zodat hij weet waarop hij recht heeft en zodoende actiever kan optreden. Tegengegaan moet worden dat, ondanks de aanwezigheid van een algemene toezichthouder, de consument wordt teruggewezen met de opmerking: dit is een individuele klacht waar de toezichthouder niets aan kan doen. Men kan verwezen worden naar de sector specifieke toezichthouder maar de meeste klachten zullen verdwijnen. Het kabinet kan wel verwijzen naar geschillencommissies maar afhankelijk van de schattingen valt daar maar 8 of 11% onder. De heer Crone vraagt of meer geregeld moet worden voor de individuele klachtenafhandeling. Is het niet beter als de sectoren een verplichte geschillencommissie hebben waarbij de ondernemer aangesloten is? Op basis van de algemene voorwaarden kan de publieke toezichthouder daarop toezien. De heer Crone stelt voor, een instellingswet minimum-eisen te formuleren zodat gelijk opgaand in de komende jaren meer geschillencommissies komen. Het achterliggende idee is om ook goede ondernemers tegen misbruik te beschermen. Een geschillencommissie-procedure is een laagdrempelige en prettige toegang voor consumenten, maar mag de weg naar de rechter niet uitsluiten. De heer Crone wil op het punt van de gang naar de rechter meer zekerheid van het kabinet hebben. Wat is een collectieve inbreuk op consumentenbelangen? Wil de staatssecretaris hierop een toelichting geven? De heer Crone pleit voor een ruime definitie hiervan zodat de toezichthouder zich actief kan opstellen. Wat voor sancties en snelheid zijn van de toezichthouder te verwachten? In de wetgeving moet erop worden toegezien dat hiervoor garanties komen. Gaat het om sancties zoals die bij de energiewetgeving onlangs zijn ingevuld? De heer Crone pleit ervoor om op dit punt de kennis bij de telecom- en energiesector te benutten. Heeft de toezichthouder ook een informatie-functie? Mag hij prijsvergelijkingen op internet zetten, of dat, als anderen dat doen die niet goed zijn, verbieden?

Misleiding is in het BW een moeilijk hanteerbaar begrip. Wordt hierop nog nader ingegaan? Er is veel onduidelijk over het invoeringstraject. Waarom gaat de toezichthouder pas in het najaar 2006 van start? Dit moet toch eerder kunnen? Wat voor personeelscapaciteit verwacht de staatssecre-

taris? Dat zij op haar eigen departement begint, is voorstelbaar, maar moet het einddoel niet een ZBO of een onafhankelijke positionering zijn? Het is namelijk mogelijk dat de verdenking rijst dat de staatssecretaris de toezichthouder in zijn onafhankelijkheid beknot, al is het maar omdat de Kamer bepaalde ingrepen eist. De heer Crone bepleit een onafhankelijke positie van instituten met een zekere rechterlijke kwaliteit. Ook de personeelscapaciteit is belangrijk. De heer Crone is tegen proliferatie van toezichthouders, maar hij wil een realistischer inschatting van het aantal personeelsleden dat aangetrokken wordt. Waarom vallen ze onder het departement van de bewindsvrouw en hoe slagvaardig gaat men aan het werk?

De aangekondigde evaluatie na 5 jaar is te laat. De heer Crone meent dat al na 2 jaar evaluaties kunnen worden gemaakt en lessen kunnen worden getrokken.

De heer **Blok** (VVD) memoreert dat in de samenleving een roep om toezicht op allerlei terreinen bestaat. Hij wil de discussie over toezicht in een breder kader plaatsen. De roep is groot, maar er zitten risico's aan, zoals het overbekende punt van de regeldruk. Volgens eenieder moet deze verminderd worden, maar zie: er is sprake van wederom een toezichthouder. Vorige spreker pleitte voor verplichte aansluiting bij een klachteninstantie, maar de heer Blok voorziet op dit terrein problemen. Het gaat hem te ver als geëist wordt dat iedere ondernemer aangesloten moet zijn bij een klachtencommissie. Als er te veel regels komen, wordt het steeds moeilijker een onderneming te starten. En wie houdt er toezicht op de toezichthouders? Toezichthouders zijn gewone mensen die net zo veel of zo weinig fouten maken als anderen. Een ongebreideld overdragen van bevoegdheden aan toezichthouders is vanuit een oogpunt van staatsrechtelijke zorgvuldigheid onjuist. De Kamer maakt de regels en de toezichthouder kan alleen toezicht op die regels houden.

De heer Blok merkt op dat inmiddels lessen met het houden van toezicht moeten zijn geleerd. In sectoren waar veel toezicht is, is desondanks sprake van misstanden. Toezicht garandeert helemaal niet dat het goed gaat. Hoe zit het met de verantwoordelijkheidsverdeling tussen burger en overheid? De beste toezichthouder is uiteindelijk een kritische consument die graag wil kiezen. Door de eis te stellen dat op allerlei terreinen toezicht moet worden uitgeoefend, kan de consument een rad voor ogen worden gedraaid. Het moet duidelijk zijn waar de overheid toezicht op kan houden en waar zij dit kan waarmaken. In sommige gevallen moet de overheid erkennen dat zij geen toezicht kan houden en dat de consument zelf kritisch moet zijn. De heer Blok erkent dat er soms een rol bestaat voor de overheid als toezichthouder bij producten of diensten die naar hun aard ondoorzichtig zijn. De financiële sector, aspecten van veiligheid en medische verrichtingen zijn moeilijk te beoordelen. Het is ook mogelijk dat de achterliggende belangen van de consument zo groot zijn, zoals bij financiële diensten, dat de overheid redelijkerwijze mensen voor onheil wil behoeden. De heer Blok betreurt de komst van een publiekrechtelijke toezichthouder, maar hij begrijpt dat deze zegen door Brussel wordt uitgestort zodat dit een gegeven is.

Kan de staatssecretaris de omvang van de toezichthouder aangeven en wie gaat dat betalen? Hoe wil zij de bevoegdheden invullen, met name het collectieve actierecht dat nu al bij consumentenorganisaties ligt? Hoe kan de burger ervan uitgaan dat er maar een loket is waar alle geschillencommissies achter schuilgaan? Als specifiek aandachtspunt noemt hij de overheid en de semi-overheidsdiensten. De burgers vinden, met de heer Blok, de service in de overheids- en semi-overheidssector beroerd. Over het algemeen betreft dit ook een sector waar weinig te kiezen valt. Meestal is in de regio maar een ROC, een gemeentehuis, een openbaar vervoersbedrijf en een welzijnsinstelling. De kritische consument heeft

weinig invloed. Nu het consumententoezicht wordt opgetuigd, vallen die overheid en semi-overheid daar dan ook onder?

De heer **Algra** (CDA) maakt de staatssecretaris een compliment met de vorderingen die sinds november 2003 zijn geboekt. Er is goed samengewerkt en geluisterd naar de inbreng van zijn fractie en naar vertegenwoordigers van consumenten en ondernemers. Het stuk is redelijk afgewogen en heeft oog voor de belangen van alle betrokkenen. Uit onderzoeken is gebleken dat de basiskennis van de consumenten en aanbieders onvoldoende is wat betreft hun rechten en plichten en de mogelijkheden om hun recht te krijgen. Daarom is het goed dat de staatssecretaris wil bewerkstelligen dat informatie voor consumenten en aanbieders laagdrempelig beschikbaar wordt gesteld. Niet geheel duidelijk is welke definitie van de consument zij hanteert. Gaat zij daarbij ook uit van bedrijven of gaat zij uit van de engere definitie waarbij alleen particuliere afnemers als consument worden aangemerkt? De heer Algra kan zich vinden in het in te richten centrale informatieloket. Hij ondersteunt de lijn om dit loket onderdeel te laten zijn van de publiekrechtelijke toezichthouder. Wel vraagt hij zich af hoe zij een en ander wil inrichten. Welk budget wordt hiervoor uitgetrokken? Wat zijn de structurele kosten en wat zijn de mogelijkheden en beperkingen? Is de staatssecretaris ook voor de langere termijn van plan deze informatievoorziening onder te brengen bij Economische Zaken of worden andere varianten overwogen?

De CDA-fractie is een fervent voorstander van zelfregulering. De heer Algra is het eens met de staatssecretaris dat een adequate klachtenafhandeling geschillen voorkomt. Dat slechts 4,5% van ontevreden consumenten uiteindelijk de stap maakt naar een geschillencommissie of rechter geeft aan dat het met de weerbaarheid van de consument niet goed gesteld is. Consumenten zijn niet bereid of in staat om drempels te slechten. Behalve het verhogen van kennis bij consumenten is het daarom zaak geschiloplossingen laagdrempelig te maken. Het verder bevorderen van geschillencommissie waardoor via zelfregulering geschillen kunnen worden opgelost, vindt de heer Algra een goede zaak. Dat daarmee ook de gang naar de rechter tot een minimum wordt voorkomen is eveneens goed. Toch is hij van mening dat een gang naar de rechter mogelijk moet blijven, waarvoor geen extra drempels opgeworpen moeten worden. Welke afspraken heeft de staatssecretaris hierover met Justitie gemaakt? Uiteraard is de heer Algra met de staatssecretaris van mening dat er sprake moet zijn van efficiënte en effectieve handhaving van consumentenwetgeving. Collectieve verstoringen benadelen consumenten en aanbieders. Met het kabinet meent hij dat er een lijn getrokken moet worden bij de bescherming van grensoverschrijdende handel en handel binnen de landsgrenzen. Hij laat zich graag door de staatssecretaris overtuigen op het punt van het toekennen van de rechtsbevoegdheid van een collectief actierecht bij de civiele rechter aan de toezichthouder. Welke argumenten heeft zij om deze publiekrechtelijke bevoegdheid ook te laten gelden voor de toezichthouder?

Hoe staat het met de toepassing van het strafrecht? Welke afspraken zijn er met Justitie gemaakt over de strafbare feiten op het terrein van oplichting die in vergelijkbare gevallen worden gepleegd? De heer Algra wil dat gedoogsituaties zoveel mogelijk worden vermeden en dat justitie repressief optreedt. Een gedoogsituatie betreft de gevallen die met misleidende reclame te maken hebben. Klopt het dat dit onderdeel zal uitmaken van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken? Verder lijkt het erop dat gewerkt wordt aan een aparte richtlijn salespromotion. Klopt het dat hierover in Europees verband binnenkort aparte afspraken worden gemaakt? Welke insteek kiest de Nederlandse regering bij het dossier salespromotion? Het is vreemd als tussentijds gekozen wordt voor onderliggende richtlijnen terwijl er een kaderrichtlijn oneerlijke handelspraktijken in ontwikkeling is. Het lijkt erop dat deels voor dezelfde onderwerpen meerdere richtlijnen

worden opgetuigd. Ook in het kader van het terugdringen van regelgeving geeft de heer Algra er de voorkeur aan dat zoveel mogelijk gewerkt wordt met kaderrichtlijnen in plaats van dat voor elk onderwerp een aparte richtlijn ontwikkeld wordt. Ook in de Nederlandse situatie moet bij het hanteren van wetgeving meer gebruik worden gemaakt van kapstokartikelen. Hoe wordt het misleidend aanbieden van deelname aan buitenlandse loterijen met de komst van de nieuwe toezichthouder ontmoedigd? De heer Algra staat positief tegenover de plannen van de staatssecretaris, maar het is de praktijk die telt. De belangrijkste vraag blijft dus hoe de nieuwe organisatie er in de praktijk zal uitzien, welk budget daarvoor is uitgetrokken met name voor de langere termijn en welke mogelijkheden en prioriteiten de staatssecretaris voor de langere termijn voor ogen heeft. Desgevraagd benadrukt de heer Algra dat hij de geschillenregeling niet verplicht wil stellen. Iets wat opgelegd wordt, is in zijn ogen geen zelfregulering.

Het antwoord van de staatssecretaris

De **staatssecretaris** memoreert de enorme verandering in het consumentenbeleid in vergelijking met afgelopen jaren die heeft plaatsgevonden op basis van een gedegen onderzoek. Deze verandering kreeg gestalte in de brief van de staatssecretaris van 21 juni 2004 met het voorstel voor een publieke consumentenautoriteit. Het consumentenrecht in Nederland is goed geregeld, echter, met de werking van het recht is het niet zo goed gesteld. De Brusselse richtlijn gaat over collectieve inbreuken op grensoverschrijdende klachten, maar het kabinet heeft de binnenlandse consument niet willen discrimineren. De publieke handhaving geldt dus ook voor de Nederlandse consument. Het kabinet gaat ook iets verder in de bevoegdheden dan wat Brussel voorstelt omdat er in het Nederlandse consumentenrecht op dit moment lacunes zijn.

Er wordt bij de oprichting van de consumentenautoriteit ingezet op drie pijlers: het vergroten van de kennis bij consumenten en aanbieders, het verbeteren van de klachtafhandeling en de individuele geschiloplossing en de publiekrechtelijke handhaving. De staatssecretaris benadrukt dat in het in dezen alleen gaat om de consument en dus niet om het bedrijf. Zij is met het MKB in gesprek over de vraag welke aanpak moet worden gekozen wanneer een klein bedrijf als consument fungeert. De uitkomst van dit gesprek zal de Kamer t.z.t. worden medegedeeld.

Consumenten en aanbieders moeten goed op de hoogte zijn van de regels en hun verantwoordelijkheden. De informatie wordt door het informatieloket beschikbaar gesteld, maar het is de verantwoordelijkheid van consument en aanbieder om daarvan kennis te nemen. Zij is met de heer Blok van mening dat voorkomen moet worden dat bij de aanstelling van toezichthouders het verantwoordelijkheidsgevoel van de consument zelf verdwijnt. De bestaande website wordt uitgebreid met een deel voor bedrijven. De consument met een geschil wordt naar de juiste instantie doorverwezen. Het kan hierbij gaan om een sectorgerichte toezichthouder of om geschillencommissie. De sector specifieke toezichthouders blijft bestaan. De consument die de weg kent, kan daar terecht, maar voor de consument die de weg niet weet, komt er één loket, waarna hij wordt doorverwezen.

Klachtafhandeling staat uiteraard voorop. Samen met VNO/NCW, MKB-Nederland, de Consumentenbond en de SER wordt de klachtafhandeling bekeken en onder de aandacht gebracht. Nu al onderstrepen VNO/NCW en MKB-Nederland bij hun achterban het belang van een goede klachtenafhandeling. Hierbij speelt ook de reputatie van de winkel een rol: een goede klachtenafhandeling helpt het imago en resulteert in tevreden klanten. Hieronder valt ook de individuele geschiloplossing, die thans te duur, te ingewikkeld en te langdurig is. Hier ligt een taak voor de overheid. Uiteraard moet men eerst zelf proberen een oplossing te

bereiken via de buitenrechtelijke geschillencommissies. De overheid wil de werking hiervan stimuleren hetgeen inhoudt dat de dekkinggraad omhoog moet, de doorlooptijd van zaken teruggebracht moet worden en uitspraken van geschillencommissies toegankelijk moeten worden gemaakt. Voor markten in transitie, zoals de energie- en de zorgmarkt, moet een passende geschillenregeling wettelijk verplicht worden. Het doet het imago van een winkelier goed, wanneer hij zich bij een goed werkende geschillencommissie aansluit. Over het idee van een keurmerk voor een geschillencommissie wil de staatssecretaris eerst overleg voeren met de Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken (SGC). Zij wil bedrijven niet verplichten om zich aan te sluiten bij een geschillencommissie. Het moet een positieve onderscheiding zijn, waardoor de dekkinggraad omhoog gaat. Het is in eerste instantie aan de ondernemers om zich aan te sluiten. VNO/NCW, MKB-Nederland, de SER en de Consumentenbond helpen hieraan mee zodat de dekkinggraad verhoogd wordt.

Bezien wordt hoe de relatie tussen de geschillencommissie en de consumentenautoriteit vorm wordt gegeven. Ook wordt gekeken naar de rol die de consumentenautoriteit bij de geschillencommissies speelt. Bij de behandeling van de instellingswet komt de staatssecretaris hierop terug. De consument loopt een risico als hij zaken met een niet bonafide handelaar doet, maar dat neemt niet weg dat de overheid ervoor moet zorgen dat er een vorm van geschillenbeslechting bestaat. Uit onderzoek blijkt dat de sectoren met de meeste klachten al een geschillencommissie kennen. De gang naar de rechter blijft mogelijk, maar de voorkeur gaat uit naar een oplossing van de klachten eventueel via de geschillencommissie. Nederland ontbeert als een van de weinige Europese landen nu nog publiekrechtelijke handhaving op het gebied van het consumentenrecht. Het verschil tussen een collectieve klacht en een individuele klacht is juridisch moeilijk te definiëren. De staatssecretaris komt hierop terug bij de bespreking van de instellingswet. Zij meent dat misleidende reclame onder collectieve klachten valt. De nieuwe toezichthouder zal optreden tegen nationale en grensoverschrijdende inbreuken. Naast de instrumenten die Brussel aanreikt om te kunnen optreden, voegt de staatssecretaris de volgende toe: de bevoegdheid om via de civiele rechter massaschades collectief af te wikkelen – dit slaat op schade van grote groepen consumenten binnen de kaders van het wetsvoorstel van minister Donner –; een collectief actierecht en de bevoegdheid om een last onder dwangsom op te leggen. Deze instrumenten zijn in lijn met de algemene wet bestuursrecht en dragen bij aan het toezicht. De positie van de burger die als consument te maken krijgt met overheid en semi-overheid moet nader worden uitgewerkt in de instellingswet.

Wanneer een toezichthouder moet optreden, dient het meest effectieve instrument te worden ingezet. Dit kan een civielrechtelijk of een publiekrechtelijk instrument zijn. Voor het maken van een keuze hiertussen, moet de toezichthouder de bevoegdheid hebben om een collectieve actie te kunnen starten in aansluiting op de publiekrechtelijke mogelijkheden. Dit voorstel sluit goed aan bij de Europese consumentenregels. Met een collectief actierecht wordt de positie van de consument versterkt.

Bij de afbakening van de taken spelen twee uitgangspunten een rol. Bij de sector specifieke toezichthouders worden zoveel mogelijk sectorspecifieke taken gelegd. Generieke taken worden door een nieuw op te richten toezichthouder gehandhaafd. Er zal sprake zijn van een duidelijk afgebakende markt: de richtlijn consumentenkrediet wordt gehandhaafd door de autoriteit financiële markt. Generieke zaken die betrekking hebben op de economie, komen terug bij de algemene consumententoezichthouder. De samenwerking tussen de sector specifieke toezichthouders en de consumententoezichthouder is van groot belang evenals de uitwisseling van kennis. Een aantal sectoren van de specifieke toezichthouders houdt nu al de klachten en informatie bij over andere sectoren. Deze informatie

zal in de toekomst worden uitgewisseld. De consumententoezichthouder zal deze uitwisseling voor alle consumenten in de gaten moeten houden. Deze uitwisseling geldt ook voor informatie van collega-toezichthouders uit het buitenland wanneer men te maken krijgt met grensoverschrijdende inbreuken. Ervaringen in andere landen worden steeds belangrijker gezien die ene Europese markt. Door internet en het hanteren van één taal (het Engels) wordt het voor de consument steeds gemakkelijker om internationaal aankopen te doen, waardoor een goede samenwerking tussen de verschillende toezichthouders een vereiste is. Waar moet men zich vervoegen met een klacht over Durion: gaat men naar DTA of naar de nieuwe consumententoezichthouder. De Elektriciteitswet 1998 is onlangs herzien. Bij de behandeling daarvan is een amendement aangenomen dat gaat over oneerlijke verkoopmethodes. Bij de uitwerking van de instellingswet voor de consumentenautoriteit moet bekeken worden of dit artikel nog nodig is of dat het onder de algemene consumentenautoriteit valt. Zolang men nog doende is met de uitwerking van de instellingswet is dit artikel hard nodig. Dit punt valt onder eerlijke verkoopmethodes dat de algemene consumentenautoriteit moet gaan handhaven.

Ingaande op de vraag naar de rol van de Stichting reclamecode naast de toezichthouder, zegt de staatssecretaris dat de consumenten-toezichthouder optreedt op het moment waarop de markt er niet uitkomt. De Stichting reclamecode is een private partij in de markt. De toezichthouder zal consumenten met een klacht over reclame doorverwijzen naar de Stichting reclamecode. Bij misleidende reclame op grote schaal is de consumententoezichthouder aan de beurt. De Stichting reclamecode zal het drukker krijgen wanneer consumenten bij de consumentenautoriteit komen klagen. Als de stichting niet kan optreden is een rol weggelegd voor de toezichthouder. Het gaat hierbij om evident kwaadwillende aanbieders die niet aangesloten zijn bij de Stichting reclamecode of zich van de voorschriften daarvan niets aantrekken.

De eigen verantwoordelijkheid van de consument blijft belangrijk. Als individuele geschillen via een toezichthouder worden afgewikkeld en niet eerst via geschillencommissies, ontstaat een enorme uitbreiding van het apparaat waardoor de eigen verantwoordelijkheid van de consument en de markt wordt weggehaald. Het probleem moet dus in eerste instantie via klachtafhandeling en geschillencommissies worden opgelost. De individuele consument moet wel weten dat hij zich niet voor niets tot de consumentenautoriteit richt. Om deze reden is het belangrijk dat het voorstel omtrent afwikkeling van massaschade wordt verbonden met de consumentenautoriteit.

De consumententoezichthouder komt strafbare feiten tegen zoals oplichting, bedrog en misleiding. Deze feiten blijven volgens het Wetboek van Strafrecht strafbaar. Het is aan de politie en OM om daar tegen op te treden. De toezichthouder kan aangifte van een dergelijk feit bij de politie doen waarna het OM het verder moet oppakken. Hierover moeten goede werkafspraken worden gemaakt. Tijdens de oprichting van de toezichthouder is afstemming met het justitiële apparaat van groot belang. Zal de toezichthouder meer gebruik maken van kapstokbepalingen? De Nederlandse toezichthouder zal generieke consumentenbepalingen handhaven. Zo moet de definitie van oneerlijke handelspraktijken nader worden uitgewerkt. De Wet op de kansspelen wordt herzien. Bovendien wordt het toezicht op kansspelen versterkt. Ongewenste kansspelpraktijken zullen harder worden aangepakt. De staatssecretaris wijst in verband met salespromotion op een verordening uit Brussel die betrekking heeft op verkoopbevorderende activiteiten. Het gaat hierbij niet om misleidende reclame, maar om de vraag wat wel en niet toegestaan is om de verkoop te bevorderen. Misleidende reclame wordt in de richtlijn oneerlijke handelspraktijken behandeld. De verordening salespromotion heeft de steun van Nederland en is vooral belangrijk voor een goed functionerende interne markt van diensten. Dit betekent dat reclame voor

bijvoorbeeld in Nederland ook in Duitsland mag worden gemaakt. Oorspronkelijk had Nederland bezwaar tegen de voorgeschreven informatieverplichtingen voor aanbieders, de administratieve lasten, en kansspelen. Dit bezwaar is inmiddels weggenomen. Het lijkt erop dat onder het Nederlandse voorzitterschap een politiek akkoord kan worden bereikt over deze verordening.

De staatssecretaris wil een toezichthouder die «lean and mean» is. De toezichthouder wordt onder haar verantwoordelijkheid gebracht. Niet de toezichthouder bepaalt de beleidsregels, hij voert uit wat in de Kamer wordt overeengekomen. Dit betekent dat de staatssecretaris in de eerste jaren de vinger aan de pols wil houden. Zij beaamt dat de onafhankelijkheid van de toezichthouder een groot goed is, hetgeen betekent dat het uiteindelijk een onafhankelijke organisatie op afstand moet worden. De vraag naar een evaluatie eerder dan na vijf jaar beantwoordt de staatssecretaris positief. De eerste jaren is een bedrag van ongeveer 2 mln euro gereserveerd voor een kleine en slagvaardige toezichthouder.

De toezichthouder wordt gevoed via het informatieloket, consumentenorganisaties en andere toezichthouders. Op basis daarvan vindt een prioriteitenvaststelling plaats. Desgevraagd overhandigt de staatssecretaris de leden een overzicht van de acties uit het strategisch actieprogramma met de realisatiedata. De staatssecretaris benadrukt dat zij er alles aan doet om ervoor te zorgen dat in de zomer van 2006 de consumententoezichthouder operationeel is. De wetgeving hiervoor neemt zij met minister Donner voortvarend ter hand. Dit betekent dat de Kamer voor de zomer van 2005 hiertoe een wetsvoorstel tegemoet kan zien. Zij spreekt tot slot haar blijdschap uit voor de steun van de Kamer voor het instellen van de consumentenautoriteit.

Nadere gedachtewisseling

De heer **Blok** (VVD) kan het enthousiasme van de staatssecretaris niet delen. Hij dringt erop aan, het MKB buiten de deelname aan geschillenregelingen te laten. Welke overheidsdiensten zijn in transitie? Voor welke sectoren komt een klachtenmogelijkheid?

De heer **Algra** (CDA) meent dat meer energie moet worden gestoken in het verbeteren van het verstrekken van overheidsinformatie binnen Nederland en daarbuiten. Hij vraagt de regering de richtlijn salespromotion nogmaals goed te bestuderen en te bezien of er geen overlap is met het dossier oneerlijke handelspraktijken. Indien dit het geval is, verzoekt de heer Algra deze kwestie onder één richtlijn te brengen en niet onder meerdere. Wil de staatssecretaris zijn vraag over de toepassing van het strafrecht aan haar collega van Justitie doorgeven?

De **staatssecretaris** zegt dat aansluiting bij de geschillencommissie vrijwillig is. De consument zelf kiest de aanbieder en zal daar een grens bij leggen. Voor grote aankopen moet het duidelijk zijn waar hij met zijn klacht terecht kan. Het kabinet wil aansluiting bij een geschillencommissie voor markten in transitie verplicht stellen. Zorg, energie en telecom zijn markten in transitie. Daarvoor moet een passende geschillenregeling bestaan. Communicatie met andere toezichthouders, en met name met internationale toezichthouders is juist binnen Europa van groot belang. Er wordt een database opgezet, zodat uitwisseling van gegevens mogelijk is. Verder komt er een informatieprotocol. Voor zover de staatssecretaris bekend is, bestaat er op het punt van de sales promotion geen overlap met oneerlijke handelspraktijken. Aanstaande maandag wordt een algemeen overleg gehouden over de administratieve lastendruk. De staatssecretaris zal dit punt voor die tijd bestuderen. Mocht er toch sprake zijn van een andere situatie dan komt zij daarop tijdens dat algemeen overleg terug. Zij beaamt dat samenwerking met Justitie, het OM en politie

belangrijk is. Verder zal zij minister Donner op de hoogte stellen van de opmerking van de heer Algra over de kansspelen en de oplichtingspraktijken daarbij. Tot slot nodigt zij de Kamerleden uit voor de consumentenconferentie in het kader van het Europese voorzitterschap op 21 oktober a.s.

De voorzitter van de vaste commissie voor Economische Zaken,
Hofstra

De griffier van de vaste commissie voor Economische Zaken,
Tielens-Tripels