

Inhoudsopgave

Leeswijzer	2
Hoofdstuk 1	
1.1 Inleiding	3
1.2 Missie en taken	4
1.3 Bevoegdheden en instrumenten	6
1.4 Werkwijze	8
1.5 Samenwerking	10
Hoofdstuk 2	
2.1 Voorgenomen aandachtsgebieden 2007	13
2.2 Consultatie	15

Leeswijzer

De Consumentenautoriteit zal jaarlijks haar plannen presenteren in een agenda. Alvorens tot definitieve vaststelling van de agenda te komen, wil de Consumentenautoriteit met dit consultatiedocument betrokken partijen uitnodigen om te reageren op haar voorgenomen aandachtsgebieden voor 2007. Daarnaast zet de Consumentenautoriteit in dit document uiteen op welke wijze zij invulling wil geven aan de haar opgedragen taken. Op het moment van verschijnen van dit document geldt nog het voorbehoud van goedkeuring van de Wet Handhaving Consumentenbescherming door de Eerste Kamer. Om begin 2007 een goede start te kunnen maken vraagt de Consumentenautoriteit onder verantwoordelijkheid van de staatssecretaris van Economische Zaken u reeds nu te reageren op de plannen voor het eerste jaar van haar bestaan.

Het document is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 1 schetst in paragraaf 1 de achtergrond van de oprichting van de Consumentenautoriteit. Vervolgens gaat paragraaf 1.2 in op de missie en de taken. Daarna worden in paragraaf 1.3 de bevoegdheden en instrumenten beschreven die de Consumentenautoriteit kan gaan gebruiken bij de uitoefening van haar taken. In paragraaf 1.4 wordt uitgelegd hoe de Consumentenautoriteit daarbij te werk zal gaan. De laatste paragraaf beschrijft de samenwerking en afstemming met andere partijen.

In hoofdstuk 2 presenteert de Consumentenautoriteit haar voorgenomen aandachtsgebieden. De consultatievragen staan in paragraaf 2.2.

1.1 Inleiding

Er is in Nederland veel regelgeving die er op gericht is de consument te beschermen. Bovendien zetten verschillende organisaties zich in voor de belangen van de consument. Er is een goed werkende infrastructuur van geschillencommissies en andere vormen van zelfregulering. In belangrijke sectoren als de energie, de telecommunicatie en de financiële dienstverlening zijn er bovendien toezichthouders die consumentenregels handhaven.

Toch schiet de naleving van de regels structureel te kort. Inbreuken op het consumentenrecht zijn aan de orde van de dag. Een onwenselijke situatie, want aanbieders die zich bedienen van handelspraktijken waarbij zij de wet niet naleven, ontregelen de markt. De consument kan geen goed geïnformeerde en eerlijke keuze maken. En de bonafide ondernemer verliest omzet aan de concurrent die zich niet aan de regels houdt.

Consumenten en ondernemers zijn in de eerste plaats zelf verantwoordelijk voor het oplossen van hun onderlinge conflicten. Binnen het bestaande stelsel van consumentenbescherming blijven echter nog veel inbreuken onopgelost. Wanneer in individuele gevallen een oplossing wordt bereikt, leidt dit immers niet altijd tot de gewenste gedragsverandering ten opzichte van andere consumenten. De Consumentenautoriteit wordt opgericht om aan die gedragsverandering te werken. Zij richt zich op het tegengaan van collectieve inbreuken: overtredingen die de belangen van meerdere consumenten schaden. De Consumentenautoriteit is een dienstonderdeel van het Ministerie van Economische Zaken.

Naast nationale tekortkomingen op het gebied van consumentenbescherming waren ook Europese ontwikkelingen aanleiding tot de oprichting van de Consumentenautoriteit. Binnen de Europese markt vinden steeds meer grensoverschrijdende aankopen plaats. De ontwikkeling van e-commerce, de komst van de euro, en de uitbreiding van de Europese Unie bieden consumenten steeds meer mogelijkheden voor grensoverschrijdende aankopen, maar hebben ook het aantal grensoverschrijdende inbreuken doen toenemen. Hierdoor schrikken veel consumenten terug voor aankopen over de grens. Gevolg hiervan is dat de ontwikkeling van de interne markt wordt geremd.

Voor een effectieve samenwerking bij de aanpak van grensoverschrijdende inbreuken op de consumentenregelgeving is een Europese verordening tot stand gebracht. Kern van de verordening is dat toezichthouders in de verschillende lidstaten elkaar bijstaan bij het tegengaan van deze inbreuken. Daarom wordt door de Europese Unie een sluitend netwerk van toezichthouders opgericht. In Nederland ontbrak, als een van de weinige landen in Europa, een toezichthouder op het algemene terrein van het consumentenrecht. Met de komst van de Consumentenautoriteit wordt deze achterstand ingelopen.

1.2 Missie en taken

De missie van de Consumentenautoriteit is:

Het bevorderen van eerlijke handel tussen bedrijven en consumenten, waarbij de economische belangen van consumenten het uitgangspunt zijn.

Het aanpakken van collectieve inbreuken en het vergroten van kennis over rechten en plichten ziet de Consumentenautoriteit daarbij als haar twee belangrijkste taken.

Aanpak van collectieve inbreuken

De Consumentenautoriteit krijgt de bevoegdheid om op te treden tegen overtredingen van consumentenregels uit het Burgerlijk Wetboek, de Prijzenwet en de Colportagewet¹. De Consumentenautoriteit kan optreden wanneer collectieve belangen van consumenten in het geding zijn. De Wet Handhaving Consumentenbescherming spreekt van collectieve belangen als de belangen van een aantal consumenten door een inbreuk zijn of kunnen worden geschaad. Dat is een vrij ruime definitie. Duidelijk is in ieder geval, dat de definitie uitsluit dat de Consumentenautoriteit optreedt in geschillen tussen een individuele consument en een aanbieder.

Het aantal klachten dat de Consumentenautoriteit ontvangt over een aanbieder, is niet bepalend voor de vraag of sprake is van een collectief consumentenbelang. Het kan immers best zijn, dat al deze klachten op zichzelf staande gevallen zijn die niet wijzen op een collectieve inbreuk door de betreffende aanbieder. Evengoed kan een enkele klacht voldoende zijn voor de Consumentenautoriteit om een onderzoek te starten, indien het vermoeden bestaat dat sprake is van een gedraging van een aanbieder die het kenmerk heeft dat meerdere consumenten op eenzelfde manier zijn of kunnen worden geraakt.

Het is aan de Consumentenautoriteit om aan te tonen dat sprake is van een collectieve inbreuk. Daarvoor is niet noodzakelijk dat een (groot) aantal consumenten reeds is geschaad door een bepaalde gedraging; voldoende is dat aannemelijk wordt gemaakt dat consumenten in de toekomst kunnen worden geraakt door een bepaalde gedraging van een aanbieder indien deze zijn praktijk niet aanpast.

De Consumentenautoriteit zal niet in alle gevallen waarin (mogelijk) sprake is van een inbreuk op de collectieve consumentenbelangen optreden. De beperkte omvang van de organisatie noodzaakt tot het maken van keuzes. Op basis van prioriteringscriteria zal de Consumentenautoriteit een afweging maken welke collectieve inbreuken worden aangepakt. Daarbij wil de Consumentenautoriteit de impact van de inbreuk leidend laten zijn. De belangrijkste criteria daarbij zijn: de omvang van de schade voor consumenten, de invloed op het consumentenvertrouwen en de verstoring van de markt.

Het vergroten van kennis bij consumenten en aanbieders

Uit onderzoeken blijkt dat de basiskennis van consumenten en aanbieders met betrekking tot hun

¹ Een overzicht van deze regels is opgenomen in bijlage 1.

rechten en plichten tekortschiet. Wanneer consumenten en aanbieders niet weten wat zij van elkaar kunnen verlangen, ontstaan onnodige problemen.

Met behulp van het informatieloket ConsuWijzer (www.consuwijzer.nl) wil de Consumentenautoriteit – samen met de NMa en de OPTA – consumenten via internet en telefoon informeren over hun rechten en plichten. Consumenten kunnen via consuWijzer ook hun weg vinden naar de aangewezen instanties voor de oplossing van individuele geschillen met aanbieders.

Voor aanbieders zal de Consumentenautoriteit, onder meer via haar eigen website, zorgen voor heldere informatie over de consumentenregelgeving waarop zij toezicht houdt.

Beide taken van de Consumentenautoriteit zijn onlosmakelijk met elkaar verbonden en zij versterken elkaar. De Consumentenautoriteit krijgt via ConsuWijzer informatie binnen die zij voor het toezicht kan gebruiken. En kennisvergroting over rechten en plichten bij consumenten en aanbieders zal een positief effect hebben op de naleving van consumentenregels.

1.3 Bevoegdheden en instrumenten

In deze paragraaf worden de bevoegdheden beschreven die de Consumentenautoriteit naar verwachting krijgt bij de inwerkingtreding van de Wet Handhaving Consumentenbescherming (WHC). Hierbij geldt het voorbehoud van goedkeuring van de WHC door de Eerste Kamer.

Om feiten helder en zaken rond te krijgen zal de Consumentenautoriteit beschikken over toezichtsbevoegdheden². Voor het afdwingen van de naleving van regelgeving kan de Consumentenautoriteit gebruik gaan maken van privaatrechtelijke en bestuursrechtelijke handhavingsbevoegdheden. Welke bevoegdheid wanneer kan worden ingezet wordt bepaald door de aard van de wettelijke bepaling die de Consumentenautoriteit handhaaft³.

Privaatrechtelijke bevoegdheden

De belangrijkste privaatrechtelijke handhavingsbevoegdheid van de Consumentenautoriteit wordt de bijzondere verzoekschriftprocedure. Met deze procedure kan de Consumentenautoriteit het Gerechtshof in Den Haag vragen om te bevelen dat een inbreuk wordt gestaakt. Hierbij kan de rechter ook een dwangsom opleggen voor het geval geen gehoor wordt gegeven aan het rechterlijk bevel. Op deze manier kan snel en effectief een einde worden gemaakt aan een collectieve inbreuk. De Consumentenautoriteit wordt daarnaast bevoegd door middel van een collectieve actie bij de rechtbank een gebod, verbod of verklaring voor recht te vorderen.

Daarnaast zal de Consumentenautoriteit de rechter kunnen verzoeken een overeenkomst verbindend te verklaren voor de afwikkeling van massaschade van consumenten, die het gevolg is van een inbreuk op de regels waarop de Consumentenautoriteit toezicht houdt. De Consumentenautoriteit zal terughoudend met deze bevoegdheid omgaan. Private consumentenorganisaties hebben hierbij het voortouw.

Bestuursrechtelijke bevoegdheden

De Consumentenautoriteit krijgt de bevoegdheid een last onder dwangsom en/of een bestuurlijke boete op te leggen als zij van oordeel is dat een overtreding heeft plaatsgevonden waarvoor bestuursrechtelijke handhaving openstaat. Het opleggen van een last is erop gericht de inbreuk ongedaan te maken of voortzetting van de inbreuk te voorkomen. Ook krijgt de Consumentenautoriteit de bevoegdheid om een preventieve last op te leggen wanneer een inbreuk dreigt plaats te vinden. Als de Consumentenautoriteit een bestuurlijke boete oplegt bedraagt deze maximaal EUR 67.000 per overtreding. Naast ondernemingen zal de Consumentenautoriteit ook de bestuurders van een onderneming kunnen beboeten. De beschikkingen met betrekking tot het opleggen van een boete of een last onder dwangsom kunnen door de Consumentenautoriteit openbaar worden gemaakt.

Toezegging

Van een overtreder kan de Consumentenautoriteit straks de toezegging verlangen dat de inbreuk wordt gestaakt. Deze toezegging kan de Consumentenautoriteit openbaar maken. De toezegging kan

² Bijlage 2 geeft een overzicht van de toezichtsbevoegdheden.

³ Voor een compleet overzicht van de wettelijke bepalingen en bijbehorende handhavingsvormen wordt verwezen naar bijlage 3.

worden ingezet op het hele werkterrein van de Consumentenautoriteit, als alternatief voor de inzet van de privaatrechtelijke of de bestuursrechtelijke handhavingsbevoegdheden. Met een toezegging kan de Consumentenautoriteit dus voorkomen dat de gang naar de rechter moet worden gemaakt of een boete of een last moet worden opgelegd. Bij minder ernstige inbreuken kan een toezegging effectiever en proportioneel zijn dan de inzet van de verdergaande handhavingsbevoegdheden.

Communicatie

Communicatie in de zin van voorlichting, een gesprek of een waarschuwing ziet de Consumentenautoriteit ook als een belangrijk instrument om naleving van consumentenregels te bevorderen. Communicatie kan bijvoorbeeld effectief zijn in het geval nalevingsproblemen het gevolg blijken te zijn van een gebrekkige kennis van de regels. ConsuWijzer vervult daarin ook een belangrijke rol als een middel om specifieke consumentenproblemen te belichten of bepaalde doelgroepen van informatie te voorzien.

Welk instrument wordt ingezet hangt af van de omstandigheden van het geval. De Consumentenautoriteit zal steeds die instrumenten inzetten waarmee een bepaalde inbreuk zo effectief en efficiënt mogelijk beëindigd kan worden, en die recht doen aan de aard en de ernst van de overtreding.

1.4 Werkwijze

Het werkterrein van de Consumentenautoriteit is breed. Het beslaat een groot aantal sectoren en het betreft zowel nationale als grensoverschrijdende inbreuken. Bovendien is het aantal wettelijke normen waarop de Consumentenautoriteit gaat toezien groot en divers van aard.

Wil de Consumentenautoriteit slagen in haar ambitie om structurele gedragsveranderingen teweeg te brengen met betrekking tot de naleving van consumentenregels, dan vraagt dit om een gestructureerde aanpak. Een planmatig, proactief handhavingsbeleid met heldere en goed onderbouwde keuzes. Het vereist een scherpe prioriteitstelling, niet alleen op zaaksniveau (specifieke overtredingen), maar ook op het niveau van aandachtsgebieden (zoals een branche of een soort inbreuk). Een prioriteitstelling die zich alleen richt op een keuze tussen specifieke overtredingen zou tot gevolg hebben dat de beperkte capaciteit van de Consumentenautoriteit versnipperd wordt ingezet. Dat zou aan het bereiken van structurele gedragsveranderingen in de weg staan.

Gezien de breedte van het toezichtsterrein, de Europese verplichting om grensoverschrijdende zaken op te pakken en de begrensde capaciteit van de Consumentenautoriteit⁴ is de keuze voor een beperkt aantal aandachtsgebieden een vereiste om effectief te kunnen optreden. Dit betekent overigens niet dat de Consumentenautoriteit buiten de aandachtsgebieden en de grensoverschrijdende zaken nooit zal ingrijpen. Wel zal zij haar optreden in die gevallen beperken tot de ernstige overtredingen die zij op het spoor komt.

Voor effectief toezicht is goede informatie over mogelijke inbreuken cruciaal. ConsuWijzer zal voor de Consumentenautoriteit een belangrijke bron van signalen zijn. Maar ook consumentenorganisaties zoals de Consumentenbond en Stichting de Ombudsman zullen de Consumentenautoriteit informatie aanleveren over mogelijke inbreuken.

Om van signalen tot aandachtsgebieden (branche, soort inbreuk) en zaken (specifieke inbreuken) te komen, zal de Consumentenautoriteit prioriteringscriteria toepassen. De impact van het niet naleven van de regels staat daarbij centraal. Bij de keuze voor de aandachtsgebieden gebruikt de Consumentenautoriteit de volgende criteria:

- 1) De omvang van de *schade* voor consumenten
Hoeveel consumenten worden er (potentieel) gedupeerd en wat is de schade per consument?
- 2) De impact op het *consumentenvertrouwen*
Is een bepaald onderwerp relevant vanuit het oogpunt van herstel of versterking van het consumentenvertrouwen?
- 3) De impact op de *markt*
Welke impact heeft een bepaalde gedraging op de mate van (eerlijke) concurrentie?

Op zaaksniveau zal de Consumentenautoriteit daarnaast de volgende criteria hanteren:

- a. Past de zaak binnen de aandachtsgebieden van de Consumentenautoriteit?

⁴ Zie bijlage 4 voor een overzicht van de organisatie en formatie van de Consumentenautoriteit

- b. Zijn er maatschappelijke redenen die maken dat een bepaalde zaak aandacht vereist? Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan het afschrikwekkend -of leereffect dat van het optreden van de Consumentenautoriteit kan uitgaan.
- c. Lost optreden door de Consumentenautoriteit het gesignaleerde probleem effectief op of is een andere partij beter in staat om het probleem aan te pakken?
- d. Hoe verhoudt de inzet van mensen en middelen zich tot de verwachte resultaten?

Bij Europese inbreuken spelen deze criteria in beginsel geen rol. De Consumentenautoriteit zal bij die inbreuken altijd optreden als toezichthouders uit andere lidstaten daarom vragen.

1.5 Samenwerking

De Consumentenautoriteit zal gaan opereren in een druk speelveld. Veel maatschappelijke organisaties, initiatieven van zelfregulering en toezichthouders zijn al actief op het gebied van consumentenbescherming. Een goede samenwerking en afstemming met deze partijen is daarom voor de Consumentenautoriteit heel belangrijk.

Private organisaties en initiatieven van zelfregulering

Organisaties als de Consumentenbond, Stichting de Ombudsman, Stichting Reclame Code, Stichting Geschillencommissies, andere initiatieven van zelfregulering en overlegorganen als de Commissie voor Consumentenaangelegenheden van de Sociaal Economische Raad (SER) spelen een belangrijke rol bij het beschermen van consumenten. Uitgangspunt is dat de Consumentenautoriteit wordt gebouwd op dit 'private fundament'. Dit betekent dat de Consumentenautoriteit geen taken of bevoegdheden van bestaande organisaties overneemt. Zo zal de Consumentenautoriteit bijvoorbeeld met de Stichting Reclame Code afspreken dat inbreuken op de regels van misleidende reclame in beginsel door de SRC zullen worden behandeld. Als een aanbieder zich onttrekt aan de reclamecode of een oordeel van de SRC in de wind slaat, kan de Consumentenautoriteit optreden.

Kort gezegd geldt: waar mogelijk werkt het toezicht door de Consumentenautoriteit aanvullend op de activiteiten van de genoemde organisaties, waar nodig versterkend.

Per geval zal de Consumentenautoriteit beoordelen of er een rol voor haar is weggelegd.

Indien de Consumentenautoriteit verwacht dat marktpartijen zelf snel en effectief een einde kunnen maken aan een gedraging, die een inbreuk vormt op regels van consumentenbescherming, zal zij het doen beëindigen van de inbreuk in beginsel overlaten aan partijen. Er moet dan wel sprake zijn van een structurele gedragsverandering bij de betrokken aanbieder en niet alleen van een oplossing in een individueel geval. Als er geen structurele gedragsverandering is, kan er voor de Consumentenautoriteit (alsnog) reden zijn om op te treden.

Bovengenoemd uitgangspunt betekent niet dat de Consumentenautoriteit een passieve houding aanneemt en alleen zal optreden wanneer alle rechtsmiddelen en onderhandelingsmogelijkheden van private partijen zijn uitgeput. Indien het niet in de lijn der verwachting ligt dat partijen zelf een inbreuk snel en effectief kunnen oplossen, kan dit voor de Consumentenautoriteit reden zijn direct het voortouw te nemen. Bijvoorbeeld wanneer de schade voor consumenten het niet toelaat dat een inbreuk voortduurt, of bij een herhaalde overtreding.

Bij de beslissing om op te treden kan ook een overweging zijn dat van het optreden door de Consumentenautoriteit als toezichthouder een afschrikwekkende (signaal)werking uitgaat en dat zij beschikt over bepaalde toezichts- en handhavingsinstrumenten waarover andere partijen niet beschikken.

De Consumentenautoriteit zal overigens niet altijd optreden in situaties waarin private partijen onvoldoende in staat zijn een probleem op te lossen. Of de Consumentenautoriteit in zo'n geval zal optreden, zal zij beoordelen aan de hand van de hiervoor genoemde criteria.

Maatschappelijk Overleg

Om te zorgen voor een goede aansluiting van haar activiteiten op die van andere organisaties, zal de Consumentenautoriteit ieder kwartaal een maatschappelijk overleg voeren met consumenten- en ondernemersorganisaties. Daarnaast zal het overleg een signaalfunctie hebben. Maatschappelijke organisaties worden gevraagd de Consumentenautoriteit te informeren over de effecten en de doeltreffendheid van de uitvoering van haar wettelijke taken. De Consumentenautoriteit ziet het maatschappelijk overleg bovendien als een belangrijk middel om voeling te hebben met 'de markt' en om onderling informatie uit te wisselen over trends en ontwikkelingen die van wederzijds belang zijn.

Andere Nederlandse toezichthouders en het Openbaar Ministerie

Verschillende toezichthouders kunnen al optreden tegen inbreuken op regels van consumentenbescherming in een bepaalde sector. Dit geldt voor de OPTA, de Nederlandse Zorgautoriteit in oprichting (NZa) en de NMa/DTe als sectortoezichthouders voor respectievelijk de post- en telecommarkten, de gezondheidszorg en de energiesector. In een geval waarin zowel de Consumentenautoriteit bevoegd is om op te treden (op basis van de WHC) als een van deze toezichthouders (op basis van sectorale regelgeving) geldt, dat het sectortoezicht voorrang heeft: de Consumentenautoriteit treedt dan in beginsel niet op. Hierover worden met de OPTA, de NZa en de NMa afspraken gemaakt. Ook met de AFM, de toezichthouder die bevoegd is om regels van consumentenbescherming in de financiële sector te handhaven, zal waar nodig afstemming plaatsvinden.

Bovendien kan het voorkomen dat een inbreuk op regels van consumentenbescherming ook is te kwalificeren als een strafrechtelijk delict. In dat geval is er een overlap met de bevoegdheid van het Openbaar Ministerie en moet duidelijk zijn of de Consumentenautoriteit of het OM optreedt. Met het Openbaar Ministerie zullen hierover samenwerkingsafspraken worden gemaakt.

Internationale samenwerking

Consumentenmarkten stoppen steeds minder bij landsgrenzen. Goede samenwerking tussen instanties die optreden tegen grensoverschrijdende inbreuken op consumentenregels wordt daarmee steeds belangrijker. De Consumentenautoriteit beschouwt dit onderdeel van haar werkzaamheden als één van haar kerntaken.

Doel van een nieuwe verordening van de Europese Unie is om de samenwerking tussen consumententoezichthouders te versterken. Bevoegde autoriteiten in verschillende lidstaten kunnen elkaar vanaf 2007 om bijstand verzoeken bij het bestrijden van grensoverschrijdende inbreuken. De Consumentenautoriteit is aangewezen als 'bevoegde autoriteit'. Dit betekent dat de Consumentenautoriteit een verzoek kan ontvangen van bijvoorbeeld de Belgische toezichthouder om op te treden tegen een Nederlandse aanbieder die zich richt op consumenten in België en daarbij regels van consumentenbescherming overtreedt. De Consumentenautoriteit heeft in beginsel de verplichting om aan een dergelijk verzoek gehoor te geven.

Behalve de Consumentenautoriteit zijn ook andere Nederlandse toezichthouders aangewezen als bevoegde autoriteit, ieder voor hun eigen aandachtsgebied: de AFM, het Commissariaat voor de Media, de Inspectie voor de Gezondheidszorg, de Inspectie Verkeer & Waterstaat en de VWA⁵. Om de uitvoering van de Verordening te coördineren, moet er in elke lidstaat een 'verbindingsbureau' zijn.

⁵ Zie bijlage 5 voor een overzicht van Nederlandse toezichthouders die onder de verordening een rol spelen

In Nederland is deze taak ondergebracht bij de Consumentenautoriteit. In deze rol zal de Consumentenautoriteit dus samenwerken met genoemde Nederlandse toezichthouders en buitenlandse autoriteiten, zodat verzoeken om bijstand zo snel mogelijk terechtkomen bij de juiste toezichthouder.

De Consumentenautoriteit werkt buiten Europa ook nauw samen met consumententoezichthouders, zoals de Federal Trade Commission in de Verenigde Staten.

Samenwerkingsafspraken ConsuWijzer

Ook het informatieloket consuWijzer van de Consumentenautoriteit, OPTA en NMa heeft te maken met een groot aantal partijen waarmee wordt samengewerkt en waarnaar zij indien nodig doorverwijst. Hierbij valt te denken aan partijen als het Juridisch Loket, de SGC, de SRC en andere toezichthouders zoals de AFM en de VWA. ConsuWijzer zal met deze en andere partijen samenwerkingsafspraken maken over ondermeer het wederzijds doorverwijzen van consumenten, het elkaar op de hoogte houden van relevante ontwikkelingen en het uitwisselen van informatie.

2.1 Voorgenomen aandachtsgebieden voor 2007

De Consumentenautoriteit wil transparant zijn in haar optreden zodat bedrijven en consumenten weten wat ze kunnen verwachten. Daarom zal in een agenda voor 2007 worden aangegeven op welke gebieden de Consumentenautoriteit in haar eerste jaar de aandacht zal richten. Om tot deze agenda te komen, consulteert de Consumentenautoriteit diverse partijen over haar voorgenomen plannen.

Om aandachtsgebieden te kunnen benoemen, heeft de Consumentenautoriteit een grote hoeveelheid informatie over collectieve consumentenproblemen geanalyseerd. Informatie afkomstig van consumentenorganisaties, maar ook informatie vanuit de wetenschap en zelfreguleringsinstanties. De analyse van deze informatie en het toepassen van de prioriteringscriteria leveren de volgende voorgenomen aandachtsgebieden op.

Onredelijke bedingen in algemene voorwaarden

De Consumentenautoriteit is voornemens zich te richten op het tegengaan van onredelijk bezwarende bedingen in algemene voorwaarden. Algemene voorwaarden staan bekend als de kleine lettertjes die van ondernemerszijde van toepassing worden verklaard op overeenkomsten die met consumenten worden gesloten. De wederzijdse rechten en plichten voor consument en ondernemer staan in de algemene voorwaarden opgesomd.

Er bestaat een duidelijk verschil tussen enerzijds de algemene voorwaarden die tot stand zijn gekomen in het kader van het voorwaardenoverleg dat bij de SER plaatsvindt tussen vertegenwoordigers van ondernemers en consumenten, en anderzijds de eenzijdig vastgestelde voorwaarden. De eerste zijn veelal evenwichtig van aard en stroken met de consumentenregels, terwijl eenzijdige voorwaarden dikwijls bepalingen bevatten die ingaan tegen dwingende consumentenwetgeving ('zwarte bedingen'). Dit betekent dat van consumenten die zaken doen met een aanbieder die dergelijke voorwaarden hanteert de basisrechten ten onrechte worden beknot. De Consumentenautoriteit wil daarom branches en bedrijven die zich bedienen van eenzijdig vastgestelde voorwaarden onder de loep nemen.

Internethandel

Kopen via internet neemt een steeds grotere vlucht. Nu al vindt 20% van alle aankopen via internet plaats en volgens schattingen kan dat in 2010 oplopen tot 50%. De wet legt internetwinkels bepaalde informatieverplichtingen op en geeft de consument een aantal rechten, bijvoorbeeld een bedenktijd van 7 werkdagen. Kopen via internet is immers anders dan kopen in de winkel waarbij koper en verkoper *face to face* zaken doen en het product in de meeste gevallen ook zichtbaar en tastbaar aanwezig is. De verplichtingen die de wet de internetwinkelier oplegt worden echter niet altijd opgevolgd. Onderzoeken tonen aan dat een meerderheid van alle internetwinkels niet aan de informatieverplichtingen voldoet. Dit betekent dat veel consumenten geconfronteerd worden met onjuiste of onvolledige informatie over hun rechten bij het kopen via internet. Gezien het toenemende belang van internethandel ziet de Consumentenautoriteit het als haar taak om de naleving van deze regels te bevorderen. Branches waar veel via internet wordt gekocht zullen daarbij voorwerp van onderzoek zijn.

Misleidende loterijen en prijzenfestivals

Onder deze noemer worden praktijken geschaard die erop gericht zijn bij de consument de indruk te wekken dat hij iets gewonnen heeft of een ander voordeel zal behalen terwijl daarvan in werkelijkheid geen sprake is. Aan deelname zijn voor de consument veelal kosten verbonden. De Consumentenautoriteit ontvangt van buitenlandse toezichthouders veel signalen, die erop wijzen dat veel van deze praktijken hun oorsprong in Nederland hebben. De 'Dutch lottery scams' zijn in het buitenland een bekend begrip. De Consumentenautoriteit wil prioriteit geven aan de aanpak van deze neploterijen en prijzenfestivals, omdat het hier om bijzonder agressieve en misleidende praktijken gaat.

Reisbranche

Consumenten lopen in de reisbranche tegen verschillende problemen aan. Het meest in het oog springende is het gebrek aan transparantie van prijzen. Door het gebruik van prijzen exclusief belastingen en toeslagen en 'lokkertjes' met een zeer beperkte beschikbaarheid is het voor veel consumenten moeilijk om een optimale keuze te maken. Gevolg hiervan is dat het marktmechanisme niet naar behoren functioneert. Momenteel wordt door een aantal organisaties binnen de branche een gedragscode opgesteld die misleidende reclame-uitingen wil voorkomen, zowel wat betreft de prijsstelling als wat betreft de beschikbaarheid van reis-, recreatie-, vervoers-, en verblijfsdiensten. Via zelfregulering kan een groot deel van dit probleem worden opgelost. De Consumentenautoriteit zal bijzondere aandacht besteden aan ondernemers die zich niet aan deze code wensen te onderwerpen.

Garantie en conformiteit

Bij consumentenorganisaties en geschillencommissies worden bijzonder veel klachten en geschillen gemeld die samenhangen met garantie en conformiteit. Onder deze noemer vallen klachten over de uitvoering van de wettelijke garantie, de leveranciers- of fabrieksgarantie, maar vooral ook over de gebreken die zich voordoen na het verstrijken van de garantietermijn. In de meeste gevallen worden deze klachten veroorzaakt door een gebrek aan kennis over rechten en plichten bij consumenten en aanbieders. Bovendien gaat het overwegend om geschillen tussen individuele consumenten en aanbieders. Daarom wil de Consumentenautoriteit dit probleem in eerste instantie vooral via voorlichting aandacht geven, bijvoorbeeld via consuWijzer.

Momenteel is een wetsvoorstel in voorbereiding voor de omzetting van de Europese richtlijn Oneerlijke Handelspraktijken in Nederlandse wetgeving. Met deze wet kunnen misleidende en agressieve handelspraktijken (zoals exclusief prijzen en misleidende loterijen) nog beter worden aangepakt. Volgens de planning van dit wetgevingstraject zal de Consumentenautoriteit vanaf medio 2007 bevoegd zijn om op grond van deze nieuwe regels maatregelen te nemen tegen inbreuken met een collectief karakter.

2.2 Consultatie

De Consumentenautoriteit nodigt belanghebbenden onder verantwoordelijkheid van de staatssecretaris van Economische Zaken uit te reageren op de voorgenomen aandachtsgebieden en de daarbij gehanteerde selectiecriteria. De reacties die naar aanleiding van dit consultatiedocument binnenkomen, weegt de Consumentenautoriteit mee bij het vaststellen van de definitieve agenda. In januari 2007 wordt de Agenda 2007 gepubliceerd.

Vragen die wij u willen voorleggen zijn de volgende:

1. Wat is uw mening over de gekozen aandachtsgebieden?
2. Welke aandachtsgebieden mist u en welke kan de Consumentenautoriteit volgens u weglaten?
3. Welke oorzaken ziet u voor de geconstateerde problemen binnen de verschillende aandachtsgebieden?
4. Zijn er binnen de genoemde aandachtsgebieden onderwerpen waaraan de Consumentenautoriteit volgens u vooral aandacht moet geven?
5. Hanteert de Consumentenautoriteit volgens u de juiste criteria voor het bepalen van de aandachtsgebieden?
6. Heeft u nog andere opmerkingen naar aanleiding van dit consultatiedocument?

Wij verzoeken u de antwoorden zoveel mogelijk te onderbouwen en toe te lichten.

Antwoorden op de vragen kunt u tot 16 oktober bij de Consumentenautoriteit aanleveren. U kunt uw bijdrage per post sturen naar: Consumentenautoriteit, t.a.v. mw.mr. G.L.A.M. Huijssoon, Postbus 16759, 2500 BT Den Haag of per e-mail naar: g.l.a.m.huijssoon@consumentenautoriteit.nl.

De Consumentenautoriteit publiceert de schriftelijke reacties op haar website⁶ tenzij u aangeeft daarop geen prijs te stellen.

⁶ www.consumentenautoriteit.nl

Bijlage 1 Toezichtsdomein van de Consumentenautoriteit

De Consumentenautoriteit is bevoegd op te treden tegen inbreuken (met uitzondering van de financiële sector) op de bepalingen uit het consumentenrecht die betrekking hebben op:

Bepaling	Wetsartikel(en)
<i>Misleidende reclame</i>	Artikelen 194 tot en met artikel 196 van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek, waarin o.m. is bepaald dat reclame niet misleidend mag zijn ten aanzien van –bijvoorbeeld- de aard van het product of de prijs ervan.
<i>Pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreis-pakketten</i>	Het bepaalde bij of krachtens de artikelen 500 tot en met 513 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek. Deze artikelen bevatten regels waaraan moet worden voldaan bij et aanbieden van een reis waarbij zowel transport als –bijvoorbeeld- accommodatie wordt aangeboden. Zo moet de aanbieder voorzien in een adequate garantieregeling.
<i>Oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten</i>	Artikelen 231 tot en met 247 van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek, waarin o.m. een ‘zwarte lijst’ van bedingen is opgenomen die als onredelijk bezwarend worden aangemerkt, zoals uitsluiting van de mogelijkheid om een overeenkomst te ontbinden.
<i>Timesharing</i>	Het bepaalde bij of krachtens de artikelen 48a tot en met 48g van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek. Deze artikelen geven regels die gelden bij het aanbieden van deeltijd gebruik van onroerende goederen (bijv. vakantiehuisjes).
<i>Koop op afstand</i>	Artikelen 46a tot en met 46j van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek en artikelen 11.7 en 11.8 van de Telecommunicatiewet. Deze artikelen geven rechten en plichten die gelden bij het aanbieden van producten en diensten via communicatiemiddelen ‘op afstand’, zoals internet.
<i>Bepaalde aspecten van de verkoop van en de garanties voor consumptiegoederen Elektronische handel</i>	Artikelen 5 tot en met 6a, artikelen 17 tot en met 19, artikelen 21 tot en met 23 en artikel 25 van boek 7 van het Burgerlijk Wetboek Artikelen 15a tot en met 15f van boek 3, artikel 196c en artikelen 227a tot en met 227c van boek 6 van het Burgerlijk Wetboek, die regels geven voor het aanbieden van een ‘dienst van de informatiemaatschappij’, zoals on-line verkoop van goederen.

<p><i>Buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten ('Colportage')</i></p>	<p>Het bepaalde bij of krachtens de Colportagewet, voor zover niet betrekking hebbend op een financiële dienst of activiteit. In de Colportagewet zijn rechten en plichten opgenomen die gelden bij de verkoop van producten buiten een officiële verkooppunt zoals een winkel. Te denken valt aan verkoop aan de deur.</p>
<p>Prijsaanduiding van aan de consument aangeboden producten</p>	<p>Het bepaalde bij of krachtens de artikelen 2b en 3, voor zover samenhangend met artikel 2b, van de Prijzenwet. De Prijzenwet geeft algemene regels omtrent de wijze van prijsaanduiding van producten.</p>

Tabel: overzicht toezichtsdomeinen Consumentenautoriteit

In de nabije toekomst zullen de bevoegdheden van de Consumentenautoriteit nog worden uitgebreid tot de handhaving van richtlijn 2005/29/EG betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten. De verwachting is dat deze richtlijn in juli 2007 in de Nederlandse wet zal zijn geïncorporeerd.

Bijlage 2 Toezichtsbevoegdheden van de Consumentenautoriteit

Met het oog op de vervulling van de toezichthoudende taken van de Consumentenautoriteit zullen ambtenaren binnen de Consumentenautoriteit die worden aangewezen als toezichthouder beschikken over de bevoegdheden die zijn genoemd in de artikelen 5.15 tot en met 5.19 van de Algemene wet bestuursrecht. Het betreft de volgende bevoegdheden:

1) *Betreden van plaatsen* (art. 5:15 Awb)

Toezichthouders van de Consumentenautoriteit worden bevoegd elke plaats te betreden. Bij het betreden kan assistentie van de politie worden ingeroepen. Ambtenaren van de Consumentenautoriteit kunnen zich laten vergezellen door andere personen. Te denken valt bijvoorbeeld aan deskundigen op IT-forensisch gebied.

2) *Vorderen van inlichtingen* (art. 5:16 Awb)

Toezichthouders van de Consumentenautoriteit worden bevoegd inlichtingen te vorderen. De betreffende persoon is verplicht om naar waarheid te antwoorden.

3) *Vorderen van identificatie van personen* (art. 5:16a Awb)

Een toezichthouder wordt bevoegd van personen inzage te vorderen in een identificatiebewijs als bedoeld in artikel 1 van de Wet op de identificatieplicht.

4) *Inzage van gegevens en bescheiden* (art. 5:17 Awb)

De ambtenaren worden bevoegd om inzage te vorderen van zakelijke gegevens en bescheiden en daarvan kopieën te maken. Voor het maken van deze kopieën mogen de gegevens zondig worden meegenomen. Een uitzondering zal gelden voor geschriften die zijn gewisseld tussen een overtreder en een advocaat en die zich bij de advocaat (ingevolge 5:20 Awb) of bij de overtreder (ingevolge artikel 2.4 Whc) bevinden.

5) *Onderzoek, opneming en monsterneming* (art. 5:18 Awb)

Toezichthouders van de Consumentenautoriteit worden bevoegd zaken te onderzoeken, aan opneming te onderwerpen en daarvan monsters te nemen.

6) *Onderzoek van vervoermiddelen* (art. 5:19 Awb)

Ambtenaren worden bevoegd om vervoermiddelen aan een onderzoek te onderwerpen.

Eenieder zal ingevolge artikel 5:20 Awb verplicht worden om medewerking te verlenen aan de toezichthouders van de Consumentenautoriteit. Medewerking van de betrokken persoon of het betrokken bedrijf zal door de Consumentenautoriteit kunnen worden afgedwongen door middel van een last onder dwangsom (artikel 2.10 Whc).

Bijlage 3 Wettelijke bepalingen en handhavingsvormen van de Consumentenautoriteit

Om naleving af te dwingen, zal de Consumentenautoriteit beschikken over verschillende handhavingsbevoegdheden. Welke dit in een concreet geval zijn, hangt af van de regel die is overtreden.

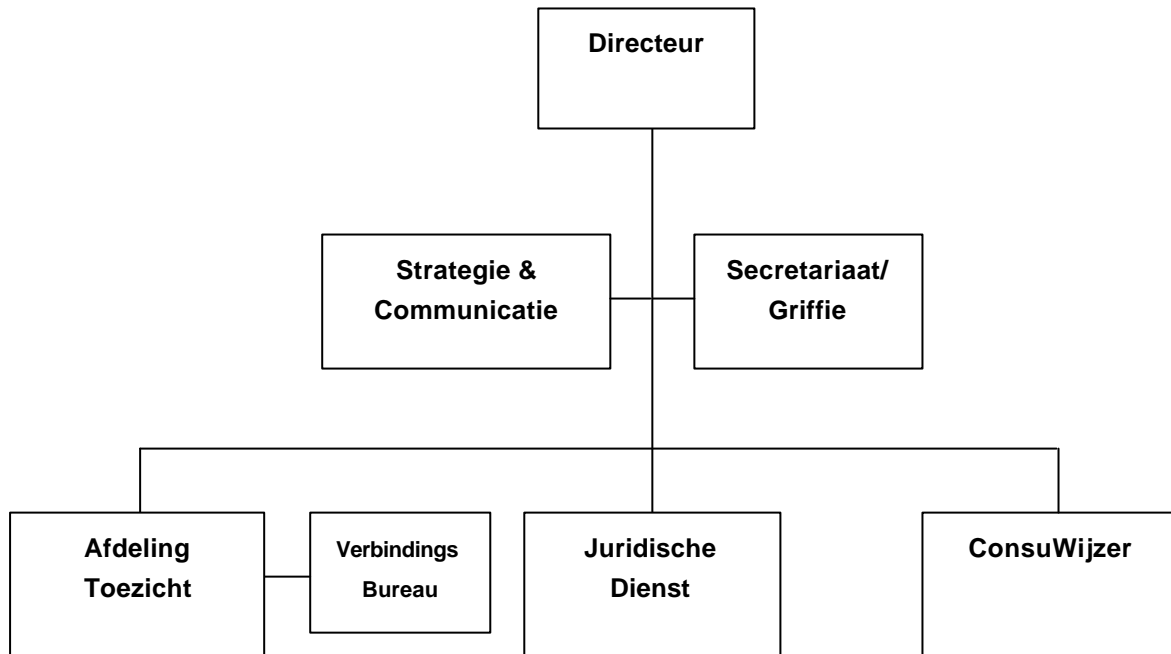
MISLEIDENDE RECLAME	o artikel 194 tot en met artikel 196 boek 6 BW
ELECTRONISCHE HANDEL	o artikel 15a tot en met 15c boek 3 BW o artikel 15f boek 3 BW o artikel 196c boek 6 BW o artikel 227a boek 6 BW o artikel 227b lid 4, 5 en 6 boek 6 BW o artikel 227c lid 3, 5 en 6 boek 6 BW o artikel 8.2 Whc
ALGEMENE VOORWAARDEN	o artikel 231 tot en met artikel 235 boek 6 BW o artikel 237 tot en met artikel 247 boek 6 BW o artikel 8.3 Whc
CONSUMENTENKOOP	o artikel 5, 6 en 6a lid 1,4 en 5 boek 7 BW o artikel 17 tot en met 19 boek 7 BW o artikel 21 tot en met 23 boek 7 BW o artikel 25 boek 7 BW o artikel 8.4 Whc
KOOP OP AFSTAND	o artikel 46a en 46b boek 7 BW o artikel 46d tot en met artikel 46g boek 7 BW o artikel 46i boek 7 BW, m.u.v. de tweede volzin van het eerste lid o artikel 46j boek 7 BW o artikel 8.5 Whc
TIMESHARE	o artikel 48a boek 7 BW o artikel 48fc tot en met artikel 48e boek 7 BW o artikel 48g boek 7 BW o artikel 8.6 Whc
PAKKETREIZEN	o artikel 500 boek 7 BW o artikel 503 tot en met artikel 513 boek 7 BW o artikel 8.7 Whc
COLPORTAGE	o Colportagewet
PRIJZENWET	o het bepaalde bij of krachtens de artikelen 2b en 3, voor zover samenhangend met artikel 2b van de Prijzenwet

■ Civielrechtelijk
■ [Bestuursrechtelijk](#)

Tabel: overzicht civielrechtelijke en bestuursrechtelijke handhaving Consumentenautoriteit

Bijlage 4: Organisatie en formatie

Het organogram van de Consumentenautoriteit ziet er als volgt uit:



1. Directeur en Stafafdelingen

Aan het hoofd van de Consumentenautoriteit staat een Directeur, die zal worden aangewezen als 'Consumentenautoriteit'. Hij geeft feitelijk leiding aan de Consumentenautoriteit, tekent de belangrijkste besluiten en is het gezicht naar buiten toe. Direct onder hem ressorteren de stafafdelingen Strategie & Communicatie en Secretariaat/Griffie.

2. Toezicht/Verbindingsbureau en Juridische Dienst

De afdeling Toezicht/Verbindingsbureau en de Juridische Dienst zijn gezamenlijk verantwoordelijk voor de uitvoering van de wettelijke taken van de Consumentenautoriteit: handhaving van het consumentenrecht en coördinatie van grensoverschrijdende verzoeken om wederzijdse bijstand.

3. ConsuWijzer

Het gezamenlijk informatieloket van NMa, OPTA en Consumentenautoriteit is organisatorisch onderdeel van de Consumentenautoriteit, maar wordt aangestuurd door een Raad van Toezicht, bestaande uit vertegenwoordigers van deze toezichthouders.

In totaal zal de personele omvang van de Consumentenautoriteit bij de start ongeveer 25 fte bedragen.

Bijlage 5. Verordening 2006/2004

Een belangrijke aanleiding voor de oprichting van de Consumentenautoriteit is Verordening 2006/2004. De doelstelling van de Verordening is drieledig:

- i) het bevorderen van de samenwerking tussen nationale autoriteiten die verantwoordelijk zijn voor de handhaving van wetgeving ter bescherming van consumentenbelangen;
- ii) het waarborgen van de werking van de interne markt; en
- iii) de verbetering van de bescherming van de economische belangen van de consument.

Kern van de Verordening is dat bevoegde autoriteiten in verschillende lidstaten elkaar bijstaan bij het tegengaan van grensoverschrijdende inbreuken op het zogenoemde 'consumenten-acquis' (zie hieronder). Zij kunnen hiertoe over en weer 'verzoeken om wederzijdse bijstand' indienen, bestaande uit een verzoek om informatie-uitwisseling of een verzoek om het treffen van handhavingsmaatregelen. Ook hebben bevoegde autoriteiten de verplichting om mogelijke grensoverschrijdende inbreuken te melden aan het netwerk waarvan alle bevoegde autoriteiten deel uitmaken.

De Verordening bevat de wederzijdse rechten en plichten voor nationale autoriteiten in het kader van de aan elkaar te verlenen bijstand. Ook stelt de Verordening voorwaarden aan de samenwerking tussen nationale autoriteiten en de Europese Commissie. De versterking van de samenwerking is noodzakelijk omdat een gebrekkige handhaving door nationale autoriteiten bij intracommunautaire inbreuken kan leiden tot concurrentievervalsingen en tot ondermijning van het vertrouwen van de consument in grensoverschrijdende transacties, hetgeen een belemmering kan zijn voor de ontwikkeling van de interne markt.

De samenwerking tussen de nationale autoriteiten betreft de handhaving van de veertien richtlijnen en één verordening op het gebied van consumentenrecht, opgesomd in de Annex bij de Verordening. Het betreft de volgende, verkort aangeduide, richtlijnen:

- Richtlijn 84/450/EEG inzake misleidende reclame;
- Richtlijn 85/577/EEG betreffende de bescherming van de consument bij buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten;
- Richtlijn 87/102/EEG inzake het consumentenkrediet;
- Artikelen 10 tot en met 21 van richtlijn 89/552/EEG betreffende de uitoefening van televisieomroepactiviteiten;
- Richtlijn 90/314/EEG betreffende pakketreizen;
- Richtlijn 93/13/EEG betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten;
- Richtlijn 94/47/EG betreffende de bescherming van de verkrijger voor wat betreft bepaalde aspecten van overeenkomsten inzake de verkrijging van een recht van deeltijds gebruik van onroerende goederen;
- Richtlijn 97/7/EG betreffende de bescherming van de consument bij op afstand gesloten overeenkomsten;
- Richtlijn 97/55/EG tot wijziging van richtlijn 84/450/EEG inzake misleidende reclame teneinde ook vergelijkende reclame te regelen;
- Richtlijn 98/6/EG betreffende de bescherming van de consument inzake de prijsaanduiding van aan de consument aangeboden producten;
- Richtlijn 1999/44/EG betreffende bepaalde aspecten van de verkoop van en de garanties voor consumptiegoederen;

- Richtlijn 2000/31/EG betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij, met name de elektronische handel, in de interne markt;
- Artikelen 86-100 van de richtlijn 2001/83/EG tot vaststelling van een communautair wetboek betreffende geneesmiddelen voor menselijk gebruik en
- Richtlijn 2002/65/EG betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten.

Hierbij gaat het om de handhaving van de richtlijnen zoals omgezet in het interne recht van de lidstaten. Naast genoemde richtlijnen wordt de volgende verordening gehandhaafd: Verordening nr. 261/2004 tot vaststelling van gemeenschappelijke regels inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten. Het toepassingsgebied van verordening 2006/2004 zal naar verwachting in 2007 nog worden uitgebreid met de recent aangenomen richtlijn oneerlijke handelspraktijken.

Elke Lidstaat dient voor elk van de genoemde richtlijnen en verordening één of meerdere 'bevoegde autoriteiten' aan te wijzen die belast is/zijn met het toezicht op de naleving van deze richtlijnen. Ook dient per lidstaat een 'uniek verbindingsbureau' te worden aangewezen dat belast zal zijn met de coördinatie van de toepassing van de Verordening in die lidstaat.

Vooralsnog ontbrak in Nederland een nationale autoriteit die belast is met toezicht op regels van generiek consumentenrecht. Met de oprichting van de Consumentenautoriteit wordt hierin voorzien. De Consumentenautoriteit is voor het merendeel van de genoemde richtlijnen aangewezen als 'bevoegde autoriteit'. Ook is de Consumentenautoriteit aangewezen als Verbindingsbureau in Nederland. Naast de Consumentenautoriteit zijn de Autoriteit Financiële Markten, het Commissariaat voor de Media, de Inspectie Verkeer & Waterstaat, de Inspectie voor de Gezondheidszorg en de Voedsel en Warenautoriteit aangewezen als 'bevoegde autoriteit' onder de Verordening. Hiernaast staat in een overzicht welke instantie met de handhaving van welke richtlijn is belast.

CONSUMENTENAUTORITEIT

- o Colportage (Colportagewet)
- o Prijsaanduidingen (Prijzenwet) tenzij de overtreding betrekking heeft op een financiële dienst of activiteit.
- o Pakketreizen (artikelen 7:500–7:513 BW)
- o Algemene voorwaarden (artikelen 6:231–6:247BW)
- o Deeltijds gebruik van onroerende goederen (artikelen 7:48a-7:48g BW)
- o Koop op afstand (artikelen 7:46a-7:46j BW, 11.7–11.8 Telecommunicatiewet)
- o Consumentenkoop en garanties (artikelen 7:5, 7:6, lid 1 en lid 3, 7:6a, 7:17–7:19, 7:21–7:23 en 7:25 BW)
- o Elektronische handel (artikelen 3:15d-3:15f, 6:196c en 6:227a-6:227c BW)¹
- o Misleidende reclame (artikelen 6:194a-6:196 BW) tenzij de overtreding betrekking heeft op een financiële dienst of activiteit.

AUTORITEIT FINANCIËLE MARKTEN

- o Consumentenkrediet (artikelen 10, 31, en 35 Wet financiële dienstverlening)
 - o Verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten (artikelen 31, 35, 40, 41 en 100 Wet financiële diensten).
- En MITS betrekking hebbend op financiële diensten of activiteiten:
- o Pakketreizen (artikelen 7:500–7:513 BW)
 - o Algemene voorwaarden (artikelen 6:231–6:248 BW)
 - o Time share (artikelen 7:48a-7:48g BW)
 - o Koop op afstand (artikelen 7:46a-7:46j BW)
 - o Consumentenkoop en garanties (artikelen 7:5, 7:6a, 7:17–7:19, 7:21–7:23 en 7:25 BW)
 - o Elektronische handel (artikelen 3:15d-3:15f, 6:196c en 6:227a-6:227c BW)
 - o Misleidende reclame (artikelen 6:194a-6:196 BW)
 - o Colportage (Colportagewet)

INSPECTIE VOOR DE GEZONDHEIDSZORG

- o Geneesmiddelenreclame (artikelen 79–93 Geneesmiddelenwet)

INSPECTIE VERKEER EN WATERSTAAT

- o Verordening 261/2004 inzake compensatie en bijstand aan luchtreizigers bij instapweigering en annulering of langdurige vertraging

VOEDSEL EN WARENAUTORITEIT

- o Televisiereclame voor tabak (artikel 4 Tabakswet)

COMMISSARIAAT VOOR DE MEDIA

- o Televisiereclame (artikelen 41a, 50, lid 8, 52a, 71f-71k Mediawet; 27–32 Mediabesluit)

Figuur: overzicht toezichtsdomeinen bevoegde autoriteiten onder Verordening 2006/2004

