

Vergaderjaar 2005–2006

27 879

Versterking van de positie van de consument

Nr. 14

BRIEF VAN DE STAATSSECRETARIS VAN ECONOMISCHE ZAKEN

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 31 augustus 2006

Op 21 juni 2004 heeft het vorige Kabinet het Strategisch Actieprogramma voor de Consument (SAP-C) gepresenteerd.¹ Met de vaste commissie voor Economische Zaken heb ik op 15 september 2004 overleg gevoerd over dit actieprogramma.² De kabinetsvoornemens konden op instemming van de Kamer rekenen.

Onderdeel van SAP-C is een tweejaarlijkse consumentenmonitor waarin de voortgang van het actieprogramma wordt weergegeven. Bijgaand treft u de eerste consumentenmonitor aan.

Het merendeel van de acties is succesvol afgerond en op alle vlakken is goede vooruitgang geboekt. Samen met maatschappelijke organisaties heb ik belangrijke stappen gezet in de versterking van de positie van de consument. Zo is onder andere de verbeterde en uitgebreide website www.StalkSterk.nl opgegaan in de website van ConsuWijzer, het nieuwe informatieloket voor consumenten. Dit loket zal begin oktober officieel worden gelanceerd. Daarnaast zijn bedrijven bewust gemaakt van het belang van een goede klachtenafhandeling. De werking en bekendheid van geschillencommissies wordt verbeterd en een tiental nieuwe geschillencommissies is in oprichting. Deze onafhankelijke commissies lossen geschillen tussen consument en aanbieder op.

Het wetsvoorstel handhaving consumentenbescherming³ is op 7 juli jl. door de Kamer aanvaard en ligt voor in de Eerste Kamer. Zoals ik tijdens de plenaire behandeling van dit wetsvoorstel op 1 juni jl.⁴ heb toegezegd, zal ik u met deze brief nader informeren over de organisatie en formatie van de Consumentenautoriteit. In aanvulling op deze consumentenmonitor 2006 zal ik u medio september het consultatiedocument met de voorgenomen werkwijze en aandachtsgebieden van de Consumentenautoriteit doen toekomen.

¹ Tweede Kamer 2003–2004, 27 879, nr. 9.

² Tweede Kamer 2004–2005, 27 879, nr. 10.

³ Tweede Kamer 2005–2006, 30 411, nr. 1–3.

⁴ Tweede Kamer, Handelingen 2005–2006, nr. 85, pag. 5179–5197.

1. Opbouw van deze brief

Deze brief heeft de volgende opbouw. Allereerst ga ik kort in op SAP-C en vervolgens geef ik per doelstelling van het actieprogramma een overzicht van de voortgang. De voortgang is in de bijlage schematisch weergegeven. De nadruk van de huidige consumentenmonitor ligt – twee jaar nadat het Kabinet SAP-C in gang heeft gezet – op de voortgang en afronding van de acties die in SAP-C zijn aangekondigd. De resultaten, in termen van de bijdrage aan een versterkte positie van de consument, kunnen pas gemeten worden als de acties (enige tijd) zijn afgerond en effect hebben kunnen sorteren. De resultaatmeting krijgt zijn beslag in de consumentenmonitor van 2008.

2. SAP-C

Aanleiding voor SAP-C waren de in 2003 geconstateerde lacunes in de consumentenbescherming en de noodzakelijke implementatie van nieuwe Europese regels met betrekking tot consumentenbescherming. Deze uitgangspunten vormen de basis voor het actieprogramma in 2004. SAP-C heeft tot doel het vertrouwen van de consument in de markt te vergroten en hen in staat te stellen goed gefundeerde keuzes te maken en voor de eigen belangen op te komen. Voor dit doel moeten consumenten over voldoende en juiste informatie beschikken. Verder moet de regelgeving inhoudelijk effectief zijn en moeten de regels op de markt daadwerkelijk gehandhaafd worden. SAP-C richt zich op de economische belangen van de consument en spitst zich toe op de relatie tussen aanbieder en consument.¹

De drie doelstellingen van SAP-C zijn:

- a. *Kennis*: Vergroten van kennis bij consumenten en aanbieders omtrent hun rechten en plichten en van de mogelijkheden om hun recht te halen.
- b. *Individuele klachtafhandeling en geschillen*: Verbeteren van de afhandeling van consumentenklachten en vereenvoudigen van de mogelijkheden voor consumenten om recht te halen.
- c. *Collectieve klachten*: Vermindering van het aantal inbreuken op het consumentenrecht door middel van het uitbreiden van de handhaving van voorschriften inzake nationale en grensoverschrijdende Europese wetgeving ter bescherming van de economische belangen van de consument.

De in SAP- aangekondigde acties om de drie doelen te bereiken, zullen een positief effect hebben op het vertrouwen van consumenten in de markt. Consumenten weten wat hun rechten en plichten zijn en aanbieders worden gestimuleerd hun verplichtingen beter na te komen. Naar verwachting ontstaan er minder geschillen en treedt een mentaliteitswijziging op bij zowel de aanbieder als de consument. Als het nodig is, kan de publiekrechtelijke toezichthouder Consumentenautoriteit bij misstanden en inbreuken op het consumentenrecht optreden voor zover er collectieve belangen in het geding zijn.

In de volgende paragrafen ga ik dieper in op de voortgang per doelstelling.

¹ SAP-C richt zich niet op: het wijzigen van het materiële recht, het gedrag tussen bedrijven onderling, de consument als afnemer van overheidsdiensten, gezondheids-, veiligheids- of milieueffecten van consumeren en maatschappelijk verantwoord ondernemen.

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

Uit onderzoek verricht in 2000 blijkt dat de basiskennis van de consument (en de aanbieder) onvoldoende is ten aanzien van zijn rechten en plichten

en mogelijkheden om zijn recht te halen.¹ Ook zijn de mogelijkheden van geschiloplossing bij consumenten nauwelijks bekend. Dat is voor een goede werking van de markt een zorgwekkende uitkomst. Als consumenten en aanbieders niet goed weten welke rechten en plichten zij hebben, weten zij niet goed wat zij van elkaar mogen verwachten en vragen. Daardoor worden aanbieders onvoldoende geprikkeld hun verplichtingen na te komen en kwaliteit te leveren. Dat kan het vertrouwen van de consument in de markt schaden. Ik ben ervan overtuigd dat als consumenten én aanbieders beter op de hoogte zijn van hun rechten en plichten, problemen voorkómen kunnen worden en de markt beter kan werken.

ConsuWijzer

Naar aanleiding van het bovengenoemde onderzoek heeft het Kabinet in SAP-C aangekondigd een centraal informatieloket op te richten. Op initiatief van de drie markttoezichthouders van het Ministerie van Economische Zaken, Consumentenautoriteit, NMa en OPTA, is inmiddels een gezamenlijk informatieloket voor consumenten opgericht met de naam ConsuWijzer. Begin oktober 2006 wordt ConsuWijzer officieel geopend en met een campagne onder de aandacht gebracht van een breed publiek. Tot aan de oprichting van ConsuWijzer is de bestaande informatievoorziening van de in 2003 opgezette site www.StalkSterk.nl door de jaren heen steeds verder uitgebreid en verbeterd.

De site www.StalkSterk.nl is voor wat betreft het consumentengedeelte opgegaan in de website www.ConsuWijzer.nl. De informatievoorziening aan bedrijven wordt per 1 januari 2007 ondergebracht bij de corporate website van de Consumentenautoriteit.

Uit de evaluatie van *StalkSterk* in 2005 is gebleken dat de consument een bredere ontsluiting van de aangeboden informatie door bijvoorbeeld een telefoonnummer op prijs stelt. Tevens bleek uit het onderzoek dat de consument in het algemeen behoefte heeft aan een onafhankelijke partij die deze dienstverlening via diverse communicatiekanalen, laagdrempelig en met voldoende autoriteit aanbiedt. ConsuWijzer sluit aan op deze behoefte. ConsuWijzer is voor consumenten te bereiken per web, email en telefoon. Op de website vindt de consument allerlei hulpmiddelen waarmee hij eventuele conflicten met bedrijven zo veel mogelijk kan voorkomen en zo nodig zelf kan oplossen. Stappenplannen, voorbeeldbrieven en infobladen met tips over waar men op moet letten als men iets koopt ondersteunen de consument daarbij. Naast informatie verwijst het loket consumenten bij een individueel geschil door naar de juiste instantie. Daarnaast heeft ConsuWijzer een belangrijke signaleringsfunctie ten behoeve van toezicht.

Organisatorisch valt ConsuWijzer onder de Consumentenautoriteit. Voor de samenwerking tussen ConsuWijzer en andere organisaties, zoals onder andere de Autoriteit Financiële Markten, de Voedsel en Waren Autoriteit, Consumentenbond, Stichting Reclame Code Commissie, de Stichting De Ombudsman, de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken en de Nederlandse Zorgautoriteit i.o., worden samenwerkingsafspraken gemaakt. De afspraken gaan onder andere over de manier van over en weer doorverwijzen en het opstellen van rapportages ten behoeve van de toezichtsfunctie. Ook met de Stichting Het Juridisch Loket worden samenwerkingsafspraken gemaakt. Beide organisaties hebben afgesproken naar elkaar te verwijzen in het belang van de consument. Het Juridisch Loket zal naar ConsuWijzer doorverwijzen voor specifieke vragen op gebied van telecommunicatie, post, energie en mededinging en zal collectieve klachten over het consumentenrecht melden aan de Consumentenautoriteit. ConsuWijzer zal vragen op gebied van familie-

¹ EIM, 2000, «Kennen consumenten en leveranciers hun rechten en plichten?, Inventariserend onderzoek naar basisbescherming, ordening en transparantie».

recht, arbeidsrecht, sociale zekerheid (uitkeringen), huur- en woonrecht, burenkwesties en vreemdelingenzaken doorverwijzen naar het Juridisch Loket. Afgesproken is dat consumenten zo min mogelijk hinder van een doorverwijzing zullen ondervinden. Ik zal erop toezien dat de genoemde samenwerkingsafspraken adequaat worden ingevuld en zijn ondertekend bij de officiële opening van Consuwijzer.

Ik ben ervan overtuigd dat de oprichting van ConsuWijzer een stap in de goede richting is om de consument snel en adequaat te helpen met zijn vragen en klachten op het gebied van het consumentenrecht.

Ad b. Het verbeteren van de individuele klachtafhandeling en geschilbeslechting

Het uitgangspunt van het Kabinet is dat consumenten en aanbieders in eerste instantie zelf verantwoordelijk zijn voor het oplossen van hun conflicten. De overheid kan een faciliterende rol spelen bij de zelfregulering door de markt. Het beleid is in de eerste plaats gericht op het voorkomen van geschillen door adequate klachtenafhandeling en in de tweede plaats op vergroting van het aandeel in de geschillenbeslechting van de geschillencommissies. Daarnaast blijft het een taak van de overheid om te zorgen voor een effectieve toegang tot de rechter voor consumenten met een geschil.

Adequate klachtafhandeling

Op 29 augustus 2005 organiseerde het Ministerie van Economische Zaken in samenwerking met VNO-NCW en MKB-Nederland het symposium «Maak uw kracht van elke klacht!». Dit symposium voor brancheorganisaties had als doel een goede klachtafhandeling en een makkelijke toegang tot individuele geschiloplossing te stimuleren. Om een goede klachtenafhandeling en geschillenoplossing te bevorderen heeft de Commissie Consumentenaangelegenheden van de SER (SER/CCA) een briefadvies uitgebracht en een brochure «Klachten = kennis, Doe er meer mee!». De brochure bevat zeven gerichte stappen en praktische tips voor ondernemers om tot een betere klachtafhandeling te komen. Brancheorganisaties zijn bezig dit gedachtegoed onder hun leden te verspreiden. Naar mijn overtuiging kan een goede klachtafhandeling worden gezien als een krachtig marketinginstrument voor ondernemers. Op het bedrijven-gedeelte van www.Sta/kSterk.nl dat per 1 januari 2007 opgaat in de corporate website van de Consumentenautoriteit, staat relevante informatie over klachtafhandeling voor ondernemers. Er is een test opgenomen waarmee bedrijven snel te weten kunnen komen of hun klachtafhandeling voldoet en hoe zij die kunnen verbeteren. De SER/CCA zal vanaf 2007 onderzoeken of de klachtafhandeling in het bedrijfsleven is verbeterd.

Geschillencommissies

Het uitgangspunt van SAP-C is een sterk privaat fundament. Dat geldt ook voor geschillenbeslechting. Een goede buitengerechtelijke geschillenregeling kan voor de consument die een geschil heeft met een ondernemer, een alternatief zijn voor de gerechtelijke procedure. Gebruik van buitengerechtelijke geschillenregelingen voldoet aan de behoefte van de consumenten en leveranciers om laagdrempelig een geschil op te lossen. Deze geschillenregelingen geven ook vorm aan de eigen verantwoordelijkheid van partijen om hun geschillen op te lossen. Zoals in SAP-C is aangegeven, is het Kabinet een voorstander van geschillencommissies waarin vertegenwoordigers van consumenten en vertegenwoordigers van de branche onder leiding van een onafhankelijk voorzitter tot oplossing komen van geschillen tussen aanbieders en consumenten. Vanuit de één-loket-gedachte geeft het Kabinet de voorkeur aan aansluiting bij reeds bestaande geschillencommissies, ofwel aansluiting bij de Stichting Geschillencommissie voor Consumentenzaken (SGC). Het voordeel van de

SGC is dat de nodige ervaring en deskundigheid aanwezig is. Dit heeft geleid tot de oprichting van ruim dertig goed werkende geschillencommissies. De aangesloten brancheorganisaties bieden bovendien een nakominggarantie en de commissies onder de SGC worden alle erkend door het Ministerie van Justitie.

Verbetering werking geschillencommissies

Voor consumenten is de drempel om bij een conflict over een dienst of product naar een geschillencommissie te stappen, lager geworden. Dit meldt de SGC in haar jaarverslag over 2005. In 2005 klopten bijna 13 000 consumenten aan bij de SGC. Dat is ruim 10 procent meer dan in 2004. Het traject dat de SGC heeft ingezet om de behandelingsduur te verkorten, begint zichtbaar resultaten af te werpen. Ondanks de toename van het aantal geschillen, is de behandelingsduur in 2005 gedaald tot gemiddeld 5 maanden (tegenover 6,1 maand in 2004). Het streven is om de behandelingsduur verder te verlagen naar maximaal 4,5 maanden in 2006 en 100 dagen in 2007/2008.

Samen met de Minister van Justitie ondersteun ik het digitaliseringsproject E-SGC dat in juni 2005 is gestart. E-SGC bestaat uit vijf onderdelen

- het verlagen van de gemiddelde behandelingsduur van de geschillencommissies;
- het realiseren van een bedrijvenregister van de bij de SGC aangesloten ondernemingen;
- het creëren van de mogelijkheid geschillen elektronisch in te dienen;
- het toegankelijk maken van de hoofdlijn van de uitspraken van de geschillencommissies;
- het realiseren van een elektronisch dossier zodat partijen online de status van hun dossier kunnen volgen.

Bij de geschillencommissies Bankzaken, Hypothecaire Financieringen, Telecommunicatie, Energie en Water kan de consument inmiddels geschillen digitaal indienen en is het bedrijvenregister gerealiseerd. De consument kan tevens zien wat de opvatting is van de geschillencommissie in soortgelijke geschillen. Het bedrijvenregister biedt transparantie over aangesloten bedrijven binnen de branches die een geschillencommissie hebben. De consument kan dit laten meewegen bij zijn aankoop. Naast dit E-SGC project geeft SGC in samenwerking met de Nederlandse Thuiswinkel Organisatie en ECP.nl een digitale aansluiting vorm tussen het klachtenproces en het geschillenproces. Hierdoor kunnen in de nabije toekomst bedrijven die bij de SGC zijn aangesloten, hun klachtenafhandeling laten aansluiten op de geschillenbehandeling en het klachtendossier hergebruiken bij de geschillenbehandeling. De consument en ondernemer hebben beide baat bij deze versnelde procedure.

Uitbreiding aantal geschillencommissies

In een samenwerkingsverband van het Ministerie van Economische Zaken, het Ministerie van Justitie, de Consumentenbond, VNO-NCW, MKB-NL, SER en SGC wordt gewerkt aan een uitbreiding van het aantal geschillencommissies. Dit traject zal eind van dit jaar naar verwachting resulteren in de oprichting van tien nieuwe geschillencommissies bij de SGC. Het betreft onder andere de branches van koudetechniek en luchtbehandeling, juweliers, fitnesscentra, dakdekkers en schoonheidsspecialisten. Met een toename van het aantal geschillencommissies wordt de dekkingsgraad verhoogd. Om de bekendheid van de SGC te doen toenemen en daarmee te zorgen dat er enerzijds voor meer branches geschillencommissies komen en anderzijds ook binnen de branches meer bedrijven zich bij de geschillenregeling aansluiten, heeft de SGC een projectvoorstel ten behoeve van publiciteit en bekendheid van de SGC in voorbereiding. Hierover is de SGC in overleg met het Ministerie van Justitie.

Effectieve toegang tot de rechter

Bovenop het fundament van private initiatieven, zoals alternatieve geschillenbeslechting, is de waarborging van de toegang tot de rechter van belang voor de effectiviteit van de consumentenbescherming. Voor de stand van zaken met betrekking tot de effectieve toegang tot de rechter verwijs ik naar de brief aan van de Minister van Justitie van 21 april 2006 «Naar een slagvaardiger rechtspraak».¹ Dit is een vervolg op de brief van 6 juli 2004² waarin de hoofdlijnen hiervan zijn uiteengezet. In de brief van 21 april jl. wordt aangegeven welke maatregelen zijn en/of worden genomen om te komen tot een slagvaardiger rechtspraak. Te denken valt aan het stroomlijnen van rechterlijke processen, het stimuleren van het gebruik van moderne technologie, het voor burgers eenvoudiger maken te procederen en het stimuleren van buitengerechtelijke geschiloplossing. Daarnaast wordt in de brief de laatste stand van zaken met betrekking tot de fundamentele herbezinning van het burgerlijk procesrecht en de onderhandelingen in het kader van de verordening inzake een Europese «small claims» procedure aangegeven. U zal hierover door de Minister van Justitie worden geïnformeerd.

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

De derde doelstelling van SAP-C is het uitbreiden van de handhaving van voorschriften inzake nationale en grensoverschrijdende Europese wetgeving ter bescherming van de collectieve economische belangen van de consument.

Een voorbeeld van een collectieve inbreuk op het consumentenrecht is een misleidende prijsaanduiding, bijvoorbeeld in de reisbranche. Consumenten zien vaak bij een reclame-uiting niet goed wat zij uiteindelijk in totaal moeten betalen. Vooruitlopend op een wettelijke regeling ter implementatie van de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken³ wordt er op dit moment gewerkt aan een gedragscode Reisaanbiedingen. Het is op dit moment niet noodzakelijk gebleken de bepalingen uit de code vast te leggen in een algemene maatregel van bestuur. De code past binnen het kabinetsbeleid om partijen zoveel mogelijk zelf hun verantwoordelijkheid te laten nemen en binnen het uitgangspunt van SAP-C dat een sterk privaat fundament van groot belang is voor de goede werking van markten. Het doel van de code is het voorkomen van misleidende reclame-uitingen op de Nederlandse markt, zowel wat betreft de prijsstelling als de beschikbaarheid van reis-, recreatie-, vervoers- en verblijfsdiensten. De code wordt opgesteld door de brancheorganisaties ANVR, BARIN, HISWA Vereniging en KNV Busvervoer, na overleg met de Consumentenbond, de Stichting Reclame Code en de ministeries van Economische Zaken en van Verkeer en Waterstaat. Het streven van een van de belangrijkste betrokken brancheorganisaties is om deze code op 30 augustus a.s. in een ledenvergadering goed te keuren, waarna men bij acceptatie van plan is mij de code snel daarna officieel aan te bieden. De code zal bij een positief besluit effectief kunnen worden voor diensten met een vertrekdatum of ingangsdatum vanaf 1 april 2007.

Consumentenautoriteit

Voor een efficiënte en effectieve handhaving van consumentenwetgeving is een nieuwe toezichthouder opgericht, de Consumentenautoriteit. Uiterlijk 1 januari 2007 start de Consumentenautoriteit met haar toezichts- en handhavingsactiviteiten. Deze toezichthouder is gebouwd op het fundament van zelfregulering en zal alleen dan ingrijpen als marktpartijen niet in staat blijken het consumentenrecht goed na te leven. Hierbij geef ik u een overzicht van de voortgang rondom de opbouw van deze nieuwe organisatie.

¹ TK 2005–2006, 29 279, nr. 35.

² TK 2003–2004, 29 279, nr. 10.

³ 2005/29/EG.

Wet handhaving consumentenbescherming (Whc)

In het wetsvoorstel voor de Wet handhaving consumentenbescherming (Whc), dat momenteel ter behandeling in de Eerste Kamer der Staten-Generaal ligt, zijn taken en bevoegdheden van de Consumentenautoriteit neergelegd.

Naar verwachting zal het behandelingstraject van dit wetsvoorstel dit najaar zijn afgerond. Daarmee wordt voldaan aan de implementatietermijn van Verordening 2006/2004.

Europese ontwikkelingen

Verordening 2006/2004 beoogt een actieve samenwerking tussen Europese toezichthoudende autoriteiten op het gebied van consumentenrechten tot stand te brengen met het oog op versterking van de Europese interne markt. Consumentenmarkten krijgen steeds meer een grensoverschrijdend karakter en een intensieve samenwerking bij grensoverschrijdende inbreuken is van toenemend belang. Het werk van de Consumentenautoriteit heeft daarom een belangrijke internationale dimensie. De Consumentenautoriteit zal in het kader van deze Europese samenwerking niet alleen handhavend kunnen optreden in grensoverschrijdende situaties, ook zal het Verbindingsbureau, belast met de coördinatie van internationale verzoeken om bijstand, worden ondergebracht bij de Consumentenautoriteit.

In Brussel wordt gewerkt aan nadere afspraken in het kader van de Verordening, waarmee de samenwerking tussen de verschillende bevoegde autoriteiten praktisch verdere invulling krijgt. Ook is de Europese Commissie bezig met het ontwikkelen van de databank en het elektronische communicatiesysteem, waarmee de bevoegde autoriteiten over en weer verzoeken om bijstand kunnen versturen en ontvangen.

Samenwerking Consumentenautoriteit met andere organisaties

De Consumentenautoriteit wordt «gebouwd» op een reeds bestaand privaat fundament van consumentenbescherming. Bij de uitvoering van haar taken zal de Consumentenautoriteit intensief samenwerken met bestaande (private) partijen en andere toezichthouders. De samenwerking tussen Consumentenautoriteit, NMa en OPTA bij de oprichting van ConsuWijzer is hier een mooi voorbeeld van. Wat betreft toezicht en handhaving worden met diverse partijen samenwerkingsafspraken gemaakt. De samenwerking en het overleg hierover met diverse partijen verloopt tot op heden goed en constructief. Het betreft – tot dit moment – de volgende partijen:

Consumentenorganisaties

Met de Consumentenbond en Stichting De Ombudsman heeft de Consumentenautoriteit regelmatig overleg. Met Stichting De Ombudsman zijn afspraken gemaakt over het periodiek aanleveren van informatie omtrent binnengekomen signalen. Ook met de Consumentenbond zullen soortgelijke afspraken worden gemaakt. De Consumentenautoriteit heeft al uitgebreide informatie over binnengekomen klachten van de Consumentenbond ontvangen. Deze signalen vormen waardevolle input voor de Consumentenautoriteit bij het opstellen van prioriteiten en aandachtsgebieden voor 2007. Het ligt voor de hand dat in de afspraken met genoemde organisaties ook onderwerpen als afstemming van communicatiecampagnes e.d. worden opgenomen. Daarnaast dient het Maatschappelijk Overleg, dat bij de Whc is voorzien en vanaf dit najaar zal worden vormgegeven als belangrijk forum om de activiteiten te laten aansluiten bij die van maatschappelijke organisaties. Daarnaast dient het Maatschappelijk Overleg om terugkoppeling te krijgen over de effectiviteit van het optreden van de Consumentenautoriteit.

Stichting Reclame Code

De Stichting Reclame Code (SRC) stelt zich ten doel als private klachteninstantie snel en doeltreffend te oordelen over reclame-uitingen. Conform het uitgangspunt dat de Consumentenautoriteit aansluit bij het bestaande private fundament, zal de Consumentenautoriteit inbreuken op het gebied van misleidende reclame, voor zover deze vallen binnen het competentiegebied van de SRC, in beginsel ter behandeling overlaten aan de SRC. Dit is de kern van de samenwerkingsafspraken die met de SRC worden gesloten en die verder worden uitgewerkt in een samenwerkingsprotocol. Met het oog op de behandeling van grensoverschrijdende gevallen, zal de SRC in de terminologie van de Verordening kunnen worden ingeschakeld als «organisatie met een rechtmatig belang». Naar verwachting zal het protocol met de SRC dit najaar zijn afgerond.

Andere «bevoegde autoriteiten» onder de Verordening

Dit betreft: de Autoriteit Financiële Markten, het Commissariaat voor de Media, de Voedsel en Waren autoriteit, de Inspectie Verkeer & Waterstaat en de Inspectie voor de Gezondheidszorg. De toezichtsterreinen van deze toezichthouders overlappen in beginsel niet met die van de Consumentenautoriteit. De genoemde organisaties zijn zelfstandig aangewezen als «bevoegde autoriteit» voor één of meer van de richtlijnen onder de Verordening. Met deze toezichthouders maakt de Consumentenautoriteit met name afspraken in haar hoedanigheid van Verbindingsbureau, zodat de uitvoering van de Verordening in Nederland goed verloopt. De afgelopen maanden is er met deze organisaties overleg gevoerd en er wordt gewerkt aan protocollen. Naar verwachting zullen deze aan het einde van het jaar in de Staatscourant kunnen worden gepubliceerd.

OPTA, NMa en NZa i.o.

Met deze toezichthouders is een (gedeeltelijke) overlap van bevoegdheden mogelijk, zowel in nationale als in grensoverschrijdende gevallen. In de Whc is bepaald dat in een dergelijk geval de sectorspecifieke toezichthouder eerst aan zet is. Deze toezichthouders zullen in het systeem van de Verordening worden aangeduid als «andere overheidsinstantie». Ook met deze toezichthouders wordt momenteel gewerkt aan samenwerkingsprotocollen, waarbij genoemde «voorrangsregel» praktisch verder wordt uitgewerkt. Naar verwachting zullen ook deze protocollen aan het einde van het jaar in de Staatscourant kunnen worden gepubliceerd.

Openbaar Ministerie

Ook met het OM bestaat mogelijke samenloop van bevoegdheden. De Whc bepaalt dat in het geval een gedraging zowel een inbreuk vormt op regels van consumentenbescherming en kan worden gekwalificeerd als een strafrechtelijk delict, de overtreding aan het OM moet worden voorgelegd. Het OM zal vervolgens bepalen of zij strafrechtelijke vervolging instelt. Inmiddels zijn met het OM verkennende gesprekken gevoerd, die de komende tijd een vervolg zullen krijgen. Een en ander zal resulteren in een samenwerkingsprotocol met het OM. Het streven is ook dit protocol voor het einde van dit jaar te hebben afgesloten.

Implementatie van de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken

Tot slot kan op het punt van de consumentenbescherming worden vermeld dat de regering een wetsvoorstel in voorbereiding heeft voor de implementatie van de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken. Hiermee kunnen misleidende en agressieve handelspraktijken gericht op de consument worden aangepakt. Deze wetgeving moet uiterlijk juni 2007 in werking treden.

De Consumentenautoriteit zal met de handhaving van deze wetgeving

worden belast en zal bevoegd zijn maatregelen te nemen tegen overtreders voor zover sprake is van een inbreuk met een collectief karakter.

Werkwijze Consumentenautoriteit

Het toezichtsdomein van de Consumentenautoriteit is potentieel heel breed. Het omvat veel wettelijke regelingen, strekt zich uit tot – in beginsel – alle markten (met uitzondering van de financiële) en betreft zowel nationale als grensoverschrijdende zaken. Gelet op de beperkte omvang van de organisatie, zal de Consumentenautoriteit slagvaardig en effectief moeten opereren, «lean and mean» moeten zijn. Daarin past een helder handhavingsbeleid, gebaseerd op duidelijke criteria.

De Consumentenautoriteit is druk doende met het formuleren van haar aandachtsgebieden en prioriteiten voor 2007. Ze wil stakeholders en belanghebbende partijen daarover consulteren, alvorens een agenda voor 2007 vast te stellen. Ook kan bij die gelegenheid worden gereageerd op de criteria op basis waarvan de prioriteiten zullen worden vastgesteld. Deze consultatie zal het komend najaar plaatsvinden. In dat kader zal de Consumentenautoriteit ook communiceren over de uitgangspunten bij de invulling van haar taken en bevoegdheden. Half september zal ik u het consultatiedocument doen toekomen en zal het aan stakeholders worden verzonden.

Organisatie Consumentenautoriteit

Tijdens de behandeling van het wetsvoorstel voor de Whc heb ik toegezegd u te informeren over de organisatorische opzet en omvang van de Consumentenautoriteit. Op 1 januari 2007 zal de formatie van de gehele Consumentenautoriteit bestaan uit 25 fte. Per 1 september 2006 zijn er daarvan 21 ingevuld. De 25 fte zijn als volgt verdeeld over de verschillende afdelingen:

Directeur	1 fte
Staf communicatie en strategie:	2 fte
Secretariaat/griffie:	3,5 fte
ConsuWijzer:	7 fte
Toezicht:	8,5 fte
Juridische dienst:	3 fte

Indien het aantal van 10 fte's voor de toezichtstaak wordt overschreden, zal ik u daarover, zoals ik tijdens de plenaire behandeling van het wetsvoorstel Whc heb toegezegd¹, nader informeren.

3. Conclusie

Het Kabinet concludeert dat met het Strategisch Actieprogramma voor de Consument afgelopen jaren veel in gang is gezet. Het actieprogramma draagt naar de overtuiging van het Kabinet bij aan een versterking van de positie van de consument op de markt en daarmee aan de goede werking van markten. Hierdoor zal het consumentenvertrouwen toenemen. Het programma is grotendeels tot afronding gebracht.

Tegelijkertijd staan we pas aan het begin: de Consumentenautoriteit gaat – wanneer de Eerste Kamer het wetsvoorstel goedkeurt – aan het werk op basis van wettelijke bevoegdheden uit de Wet handhaving consumentenbescherming en de later in te voeren wettelijke regeling krachtens de Richtlijn oneerlijke handelspraktijken. De Consumentenautoriteit zal zich de komende tijd moeten bewijzen als een effectieve toezichthouder. Ook ConsuWijzer wordt in de markt gezet. Het is nu aan consumenten en aanbieders om daarvan gebruik te maken en hun voordeel mee te doen. Geschillencommissies worden in aantal uitgebreid en de werking ervan wordt verbeterd. Daarnaast is er in Brussel hernieuwde aandacht voor het

¹ Tweede Kamer, Handelingen 2005–2006, nr. 85, pag. 5179–5197.

consumentenbeleid. Het stelsel van consumentenrichtlijnen, het consumentenacquis, wordt tegen het licht gehouden om te bezien of verdergaande harmonisatie noodzakelijk en mogelijk is. Al met al meen ik te mogen constateren dat veel in gang is gezet om het vertrouwen van de consument in de markt vergroten en daarmee de Nederlandse economie te versterken.

De Staatssecretaris van Economische Zaken,
C. E. G. van Gennip

Stand van zaken per doelstelling:

I. Vergroten van kennis van consumenten en aanbieders omtrent rechten en plichten en de mogelijkheden om recht te halen

Actie	Stand van zaken
1. Oprichting van een centraal informatieloket ConsuWijzer dat individuele consumenten informeert over hun rechten en plichten op de taakgebieden van de deelnemende toezichthouders (CA, NMa, OPTA) en de manieren om hun recht te halen. Geplande realisatie in 2006	<ul style="list-style-type: none"> • Officiële opening van ConsuWijzer (CA, NMa, OPTA) is voorzien op 4 oktober 2006. • Vanaf oktober 2006 wordt ConsuWijzer met een publiciteitscampagne breed onder de aandacht gebracht. • ConsuWijzer zal bereikbaar zijn via web, email en telefoon. • Het consumentendeel van de bestaande site <i>www.StalkSterk.nl</i> gaat op in de website van ConsuWijzer.
2. <i>www.StalkSterk.nl</i> beter bekend maken Gerealiseerd in 2005	<ul style="list-style-type: none"> • <i>www.StalkSterk.nl</i> is met diverse middelen in de loop der jaren beter bekend gemaakt (posters en kaarten, radiomagazine, jongerencampagne Radio 538, huis-aan-huisbladen en online promotie). • Dit heeft geresulteerd in hogere bezoekersaantallen (2003: 106 888 bezoeken per jaar; 2006 tot nu toe: 103 547 bezoeken per maand).
3. Inhoudelijk actualiseren en uitbreiden <i>www.StalkSterk.nl</i> met een bedrijvengedeelte. Gerealiseerd in 2005	<ul style="list-style-type: none"> • Er wordt continue gewerkt aan de inhoudelijke actualisatie en verbetering van <i>www.StalkSterk.nl</i>. In januari 2005 stond de website in Elsevier's selectie van 514 beste websites. • Op 29 augustus 2005 is <i>www.StalkSterk.nl</i> met een bedrijvengedeelte uitgebreid. Doel is om ondernemers beter bewust te maken van de rechten en plichten van hun klanten zodat ze daar beter rekening mee houden (onder de noemer: voorkomen is beter dan genezen). • Op basis van het in december 2005 gehouden gebruikersonderzoek wordt bedrijvendeel verder verbeterd en geactualiseerd. Een aangepast bedrijvendeel gaat per 1 januari 2007 op in de corporate website van de Consumentenautoriteit.

II. Verbeteren van de afhandeling van consumentenklachten en vereenvoudigen van de mogelijkheden voor consumenten om recht te halen.

Actie	Stand van zaken
4. Samen met VNO-NCW, MKB en de SER zal gestimuleerd worden dat bedrijven voorzien in een adequate klachtafhandeling. Gerealiseerd in 2005	<ul style="list-style-type: none"> • Op 29 augustus 2005 organiseerde EZ samen met VNO-NCW en MKB-Nederland het symposium «Maak uw kracht van elke klacht!». Doel was branche-organisaties te attenderen op het nut van een goede klachtbehandeling en geschiloplossing. Symposium vormde de afsluiting van het project «Buitengerechtelijk Traject» van SAP-C. De brancheorganisaties verspreiden het gedachtegoed onder hun leden. • De SER-CCA heeft tijdens seminar de brochure «Klachten = Kennis. Doe er meer mee!» gepresenteerd. • Het bedrijvendeel van <i>www.StalkSterk.nl</i> is hierbij een belangrijk informatie-instrument. Ondernemers kunnen bijvoorbeeld op de site een test doen of hun klachtenafhandeling op orde is.
5. Stimuleren van SGC (de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken) om de werking van de commissies te verbeteren: de doorlooptijd verlagen, toegankelijk maken van de uitspraken van de SGC en de dekkinggraad verhogen. Gerealiseerd in 2006	<ul style="list-style-type: none"> • Gemidd. behandelingsduur van geschillencommissies is verlaagd van 6,1 maanden in 2004 naar 5 maanden in 2005. Streven is minder dan 4,5 maanden in 2006 en 100 dagen in 2007/2008. • SGC heeft digitaliseringsproject E-SGC gestart om te komen te verdere verbetering en versnelling werking geschillencommissies. Is reeds ingevoerd voor de geschillencommissies Bankzaken, Hypothecaire Financieringen, Telecommunicatie, Energie en Water. • SGC bereidt project voor ten behoeve van vergroting van zijn eigen bekendheid. • EZ stimuleert samen met JUS de oprichting van 10 nieuwe geschillencommissies onder SGC-vlag. Realisatie voorzien in 2006.
6. Introductie van de verplichting van een adequate en passende geschillenregeling bij markten in transitie. Gerealiseerd in 2004	<ul style="list-style-type: none"> • Het is voor de positie van consumenten op markten in transitie van bijzonder groot belang om op goede wijze hun recht te kunnen halen. Het kabinet ziet er op toe dat markten in transitie een adequate geschillenregeling hebben, eventueel opgelegd via een wettelijke verplichting.

Actie	Stand van zaken
7. Stimuleren dat bedrijven bekend maken dat zij aangesloten zijn bij een geschillencommissie (positieve onderscheiding). Gerealiseerd in 2005	<ul style="list-style-type: none"> • Op 29 augustus 2005 organiseerde EZ samen met VNO-NCW en MKB-Nederland het symposium «Maak uw kracht van elke klacht!». Doel was brancheorganisaties te attenderen op het nut van een goede klachtbehandeling en geschiloplossing en bedrijven te stimuleren ook bekend te maken dat zij aangesloten zijn bij een geschillencommissie. De brancheorganisaties verspreiden het gedachtegoed onder hun leden. • Bovendien bereidt SGC een project voor ten behoeve van vergroting van zijn eigen bekendheid. Als SGC bekender is, zullen bedrijven waarschijnlijk eerder aangeven dat ze aangesloten zijn bij SGC.
8. Verder bevorderen effectieve toegang tot de rechter voor de consument Gerealiseerd in 2006	<ul style="list-style-type: none"> • De minister van Justitie heeft de TK hierover geïnformeerd op 6 juli 2004 (TK 2003–2004, 29 279, nr. 10) en 21 april 2006 (TK 2005–2006, 29 279, nr. 35) «<i>Naar een slagvaardiger rechtspleging</i>». • In deze brief van 21 april 2006 wordt aangegeven welke maatregelen zijn en/of worden genomen om te komen tot een slagvaardiger rechtspraak (stroomlijnen van rechterlijke processen, het stimuleren van het gebruik van moderne technologie, het voor burgers eenvoudiger maken van procederen en het stimuleren van buitengerechtelijke geschiloplossing).

III. Vermindering van het aantal inbreuken op het consumentenrecht door middel van het uitbreiden van de handhaving van voorschriften inzake nationale en grensoverschrijdende Europese wetgeving ter bescherming van de economische belangen van de consument.

Actie	Stand van zaken
9. Introduceren van publiekrechtelijke handhaving inzake inbreuken op het consumentenrecht. Geplande realisatie in 2006	<ul style="list-style-type: none"> • Voor een efficiënte en effectieve handhaving van consumentenwetgeving wordt de Consumentenautoriteit opgericht. De Consumentenautoriteit zal optreden tegen nationale en internationale inbreuken op het consumentenrecht met een collectief karakter. • De Wet handhaving consumentenbescherming (WHC) is 7 juli 2006 door de Tweede Kamer aangenomen en treedt na goedkeuring door de Eerste Kamer naar verwachting uiterlijk 29-12-2006 in werking. Na inwerkingtreding van de WHC kunnen de toezichtactiviteiten starten. • De officiële presentatie van de Consumentenautoriteit is voorzien op 14-09-2006
10. Stimuleren vaststelling gedragscode reis-aanbiedingen. Geplande realisatie in 2006	<ul style="list-style-type: none"> • Een consument moet als hij een reis boekt duidelijk kunnen zien wat hij moet betalen (all-in-prijs). Vooruitlopend op Europese regelgeving heeft de reisbranche in overleg met de Consumentenbond een gedragscode prijsaanduiding reis-aanbiedingen opgesteld die naar verwachting binnenkort aan de Staatssecretaris van Economische Zaken wordt aangeboden.