

Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

2566

Vragen van het lid **Nijboer** (PvdA) aan de Staatssecretaris van Financiën en de Minister van Infrastructuur en Milieu over *websites als zorgtoeslag.nl en mijntheorieaanvragen.nl* (ingezonden 23 juni 2017).

Antwoord van Staatssecretaris **Wiebes** (Financiën) (ontvangen 30 augustus 2017).

Vraag 1

Bent u bekend met websites als *zorgtoeslag.nl* en *mijntheorieaanvragen.nl*, alsmede met de antwoorden op eerdere vragen?¹

Antwoord 1

Ja.

Vraag 2

In hoeverre zijn de antwoorden op deze vragen uit 2011 nog actueel?

Antwoord 2

De toen gegeven antwoorden ten aanzien van het rijksbeleid zijn nog actueel. Er zijn geen bezwaren tegen het verlenen van dit soort intermediaire diensten zolang de betreffende websites zich voldoende onderscheiden van de overheidswebsites en het voor de consument helder is wat de (aanvullende) kosten van de dienstverlening zijn.

Vraag 3

Wat is het wettelijk kader om aanbieders van websites die misbruik maken van overheidsdiensten aan te pakken?

Antwoord 3

Het wettelijk kader bestaat uit o.a. de Dienstenwet, de Wet oneerlijke handelspraktijken en de Wet handhaving consumentenbescherming. Wanneer dienstverleners gebruik maken van websites die qua inhoud of qua kleurgebruik, lettertype en vormgeving sterk lijken op websites van de overheid, dan maken zij inbreuk op de rijkshuisstijl (inbreuk op merkenrecht). Dergelijke websites zijn bovendien misleidend omdat burgers zouden kunnen menen met de overheid te doen te hebben. Dienstverleners die dergelijke

¹ Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2011–2012, nr. 593

websites gebruiken, kunnen worden aangesproken wegens onrechtmatig handelen.

Vraag 4

Wat vindt u ervan dat, als men «cbr theorie aanvragen» googelt, er drie advertenties bovenaan verschijnen met betrouwbaar klinkende webadressen, die fors meer geld vragen voor een theorieaanvraag dan via cbr.nl, terwijl de voorwaarden op cbr.nl hetzelfde zijn?

Antwoord 4

Zoals in het antwoord op vraag 2 is aangegeven is het niet verboden om intermediaire diensten aan te bieden. Het punt is echter dat de consument niet misleid mag worden. Dat betekent dat intermediaire websites duidelijk moeten maken dat het om commerciële dienstverlening gaat en dat zij vooraf eerlijk moeten zijn over de kosten. Ook dienen ze ten aanzien van vormgeving, kleurgebruik en lettertype voldoende onderscheidend te zijn ten opzichte van de overheidswebsites.

Het feit dat een aantal van deze sites bovenin de zoekmachines staat, komt dikwijls omdat het advertenties betreft. De overheid streeft ernaar om zo goed mogelijk uit de zoekmachines te komen, maar heeft geen invloed op het advertentieblok. Net zoals burgers alert behoren te zijn op phishing en andere malafide internetpraktijken, vragen de ontwikkelingen op internet ook dat burgers zichzelf vergewissen of ze de juiste website bezoeken.

Vraag 5

Deelt u de mening dat de toegevoegde waarde van deze partijen nihil is, nu overheidswebsites hetzelfde aanbieden tegen lagere kosten? Deelt u de observatie dat deze websites hun best doen zo veel mogelijk op overheidswebsites te lijken? Kunt u zich voorstellen dat mensen zich bedrogen voelen door websites als zorgtoeslag.nl en mijntheorieaanvragen.nl?

Antwoord 5

De toegevoegde waarde van intermediaire websites verschilt per type dienstverlening. Het is de klant die bepaalt of hij daaraan behoefte heeft en die dat afweegt tegen de (meer)prijs.

Als de websites zeer sterk lijken op overheidswebsites en er geen melding wordt gemaakt dat het gaat om commerciële dienstverlening kan er sprake zijn van misleiding.

Vraag 6

Welke mogelijkheden hebben instanties als de Belastingdienst en het Centraal Bureau Rijvaardigheidsbewijzen (CBR) om websites aan te pakken die misleidende diensten aanbieden? Wat gaat u doen om dit soort misleidende websites te bestrijden?

Antwoord 6

Als commerciële websites teveel lijken op overheidswebsites wordt actie ondernomen richting de desbetreffende sites. Dit begint met een waarschuwingsbrief en een sommatie de webpagina aan te passen en aangepast te houden. De ervaring leert dat hier doorgaans gehoor aan wordt gegeven. Indien een dienstverlener geen gehoor geeft aan het verzoek zijn webpagina aan te passen, dan kunnen juridische stappen ondernomen worden. Organisaties als het CBR waarschuwen hun publiek geregeld via hun websites en via social media voor misleidende websites.