

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

### 2558

Vragen van het lid **Vos** (PvdA) aan de minister van Economische Zaken over *implementatie van Europese richtlijnen over consumentenbescherming in Nederland* (ingezonden 20 april 2010).

Antwoord van ministers **Van der Hoeven** (Economische Zaken) en **Hirsch Ballin** (Justitie) (ontvangen 27 mei 2010).

#### Vraag 1

Bent u bekend met het artikel «Nederland houdt zich niet aan de Europese richtlijn»?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Is Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 1997, die wijst op de noodzaak om de kopers van goederen of diensten tegen het eisen van betaling voor niet-bestelde goederen en tegen agressieve verkoopmethoden te beschermen, op een dergelijke manier in de Nederlandse wetgeving geïmplementeerd dat aan de doelbepaling voldaan is?

#### Antwoord 2

Ja. In de memorie van toelichting bij het wetsvoorstel *Aanpassing van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek aan richtlijn nr. 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad van de Europese Unie van 20 mei 1997 betreffende de bescherming van de consument bij op afstand gesloten overeenkomsten (PbEG L 144)* (richtlijn verkoop op afstand, hierna richtlijn)<sup>2</sup> is ingegaan op de doelbepalingen van de richtlijn en de wijze waarop de richtlijn is omgezet in de Nederlandse wet- en regelgeving. Hieruit blijkt dat de consument zelf diverse mogelijkheden heeft om naleving van de bepalingen af te dwingen, door bijvoorbeeld bij de rechter nakoming van de overeenkomst te vorderen, eventueel versterkt met een dwangsom (artikel 611a Rv). Hoewel hiermee al aan de richtlijnbevestigingen inzake effectieve handhaving was voldaan, zijn de handhavingmogelijkheden bij latere wetwijzigingen verder versterkt, door de introductie van de mogelijkheid van de collectieve actie door belangenorgani-

<sup>1</sup> Marco Mekenkamp, «Nederland houdt zich niet aan de Europese richtlijn» in Connexie (Nr. 10-2009).

<sup>2</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 19992000, 26 861, nr. 3.

saties (3:305a BW en 3:305d BW) en publieke handhaving door de Consumentenautoriteit.

### Vraag 3

Wat vindt u van de stelling dat de zogeheten «cowboys» in de telefonische verkoop hun gang kunnen blijven gaan omdat de richtlijn anders geïmplementeerd had moeten worden? Indien u het niet eens bent met de stelling, hoe verklaart u dan dat de agressieve verkooppraktijken nog steeds doorgaan?

### Antwoord 3

De stelling dat de richtlijn anders geïmplementeerd had moeten worden, delen wij niet. Daarvoor verwijzen wij naar ons antwoord op vraag 2. De Wet verkoop op afstand en de Wet oneerlijke handelspraktijken bieden de consument een goede bescherming tegen agressieve verkooppraktijken. Dat laat onverlet dat er altijd bedrijven kunnen zijn die zich niet aan de wet houden of de grenzen van de wet opzoeken. Overtreding van de regels is vanzelfsprekend niet aanvaardbaar, zowel vanwege het vertrouwen van consumenten als vanuit het oogpunt van concurrentieverhoudingen, en moet daarom worden tegengegaan. Naast de al genoemde mogelijkheden tot handhaving, is het van belang dat consumenten op een laagdrempelige manier gebruik kunnen maken van hun rechtsmiddelen. Dat kan in veel gevallen door middel van geschillencommissies. Voorlichting, door bijvoorbeeld ConsuWijzer, vervult een belangrijke rol bij het waarschuwen van consumenten. Daarnaast kunnen consumenten bij ConsuWijzer hun beklag doen over bedrijven die zich volgens hen niet aan de regels houden. Deze klachten vormen een belangrijke bron van informatie voor de Consumentenautoriteit in het kader van de handhaving. Datzelfde geldt voor de rol die consumentenorganisaties en consumentenprogramma's op radio en televisie vervullen.

### Vraag 4 en 5

Welke verschillen zijn er tussen de implementatie van deze richtlijn in Duitsland en de implementatie van deze richtlijn in Nederland?  
Wat zijn de effecten van deze verschillen?

### Antwoord 4 en 5

Allereerst is de Duitse regeling over verkoop op afstand aangepast aan het Duitse systeem van wet- en regelgeving. Dit betekent dat deze op onderdelen zal afwijken van het Nederlandse systeem, bijvoorbeeld bij de wijze van handhaving. Het doel van de richtlijn, namelijk de harmonisatie van de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen van de lidstaten inzake overeenkomsten op afstand en de bescherming van de consument bij het op afstand sluiten van overeenkomsten, moet uiteraard zowel in Duitsland als in Nederland worden bereikt. Voor de wijze waarop Nederland aan dat doel heeft voldaan, verwijzen wij naar de beantwoording van vraag 2. Hieraan zij toegevoegd dat de Nederlandse implementatiemaatregelen, zoals gebruikelijk, aan de Europese Commissie zijn gemeld, die niet heeft doen blijken van enig bezwaar tegen onze wijze van implementatie.

Ten tweede is de richtlijn gebaseerd op minimumharmonisatie. Dit betekent dat de nationale wetgevers ruimte hebben om extra maatregelen te treffen ter bescherming van de consument. Duitsland heeft op sommige punten verdergaande maatregelen getroffen dan de richtlijn vereist, onder meer door de herroepingstermijn te stellen op twee weken (vgl. art. 355 lid 1 BGB). De richtlijn hanteert als minimale termijn 7 werkdagen. In Nederland maken wij zeer terughoudend gebruik van nationale koppen. Bij de invoering van de Wet koop op afstand is hierover overwogen dat de richtlijn de consument voldoende bescherming biedt.<sup>3</sup>

### Vraag 6

Deelt u de mening dat er inzicht gegeven zou moeten worden in het aantal klachten per onderwerp dat de Consumentenautoriteit ontvangt?

<sup>3</sup> Tweede Kamer, vergaderjaar 19992000, 26 861, nr. 3.

#### Antwoord 6

De Consumentenautoriteit is een onafhankelijke toezichthouder die onder het ministerie van Economische Zaken ressorteert. Op [www.ConsuWijzer.nl](http://www.ConsuWijzer.nl), het informatieloket van de toezichthouders de Consumentenautoriteit, de NMa en de OPTA, kan de consument informatie vinden over zijn rechten en plichten. Tevens kan de consument bij ConsuWijzer melding maken van de handelspraktijken van een ondernemer. Deze meldingen kunnen een signaal zijn voor de toezichthouders dat een ondernemer zich niet aan de wet- en regelgeving houdt. Overigens zijn niet alle meldingen te kwalificeren als klachten en is het onderscheid tussen vragen en klachten niet altijd helder. In de jaarlijkse terugblik van de Consumentenautoriteit doet de Consumentenautoriteit verslag van haar activiteiten en gaat zij tevens in op de meldingen van consumenten bij ConsuWijzer, onder meer door aan te geven in welke categorieën de meeste meldingen zijn geregistreerd. Deze terugblik wordt jaarlijks voor 1 juni met mijn bevindingen aan uw Kamer toegezonden. De meldingen die bij ConsuWijzer binnenkomen, worden overigens niet als individuele klachten behandeld. Ze zijn een bron van informatie voor de toezichthouders ten behoeve van hun toezichts- en handhavingspraktijk. Wel worden consumenten waar mogelijk individueel geadviseerd over hun rechten en de vervolgstappen die zij eventueel zelf kunnen zetten. Wij zijn van mening dat de Consumentenautoriteit op deze manier voldoende transparant is over haar toezichts- en handhavingsactiviteiten.

#### Vraag 7

Acht u het noodzakelijk dat de transparantie over het aantal klachten en de inhoud van de klachten van de Consumentenautoriteit en de Geschillencommissie Telecommunicatie verbeterd wordt?

#### Antwoord 7

Zie ons antwoord op vraag 6. Wij zijn van mening dat de Consumentenautoriteit voldoende transparant is over haar activiteiten.

De Geschillencommissie Telecommunicatie valt onder de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC). Het doel van de Geschillencommissie is om geschillen tussen consumenten en ondernemers op een goedkope, snelle en eenvoudige manier uit de wereld te helpen. Wij zijn een groot voorstander van deze manier van geschillenbeslechting. De SGC brengt ieder jaar een jaarverslag uit waarin per geschillencommissie het aantal klachten te vinden is. Daarnaast kan men op de website van de SGC in het online uitsprakenregister per commissie een selectie van uitspraken vinden. Deze selectie representeert de lijn van uitspraken van de Commissie. Bovendien kunnen geïnteresseerden bij de SGC specifieke uitspraken opvragen.

#### Vraag 8

Op welke manier wordt, zoals beweerd in het artikel, de wetgeving momenteel verder aangescherpt, zodat de Consumentenautoriteit eerder in het proces kan ingrijpen als zij misstanden ziet?

#### Antwoord 8

Tijdens het Algemeen Overleg met de Vaste Commissie Economische Zaken op 8 april jl. is de minister van Economische Zaken ingegaan op haar voornemen het handhavingsinstrumentarium van de Consumentenautoriteit verder aan te scherpen. Uitgangspunt bij de maatregelen die de minister van Economische Zaken wil treffen is dat de goede ondernemers niet lijden onder de kwade ondernemers en dat ondernemers die de wet overtreden in een vroeg stadium kunnen worden gecorrigeerd. Daarnaast wordt met deze maatregelen ook de motie Gesthuizen/Aasted-Madsen-Van Stiphout (TK 24 095, 237) uitgevoerd, die de regering verzoekt de Consumentenautoriteit de mogelijkheid te geven om, hangende een onderzoek, bedrijven het deel van de bedrijfsvoering dat onderwerp is van het onderzoek naar de wens van de Consumentenautoriteit aan te laten passen. De voorstellen behelzen een aanwijzingsbevoegdheid voor de Consumentenautoriteit, een informatie- en waarschuwingsbevoegdheid, het verhogen van de boetes en het opleggen van aanvullende maatregelen bij een last onder dwangsom, om de naleving van de last op een effectieve wijze te kunnen controleren.

#### Vraag 9

Wat vindt u van de stelling dat consumentenbescherming onder het ministerie van Justitie zou moeten worden ondergebracht, omdat de (regelmatig) tegengestelde belangen van ondernemers en consumenten niet onder één ministerie zou moeten vallen?

#### Antwoord 9

Het consumentenbeleid, de voorlichting via ConsuWijzer en de handhaving via de Consumentenautoriteit zijn bij het ministerie van Economische Zaken in goede handen. Bij het vormgeven van het consumentenbeleid is het van belang een evenwicht te vinden tussen een hoog niveau van consumentenbescherming en het concurrentievermogen van het bedrijfsleven. Het Ministerie van Economische Zaken heeft hier oog voor en betreft hierbij de belangen van zowel de consument als de ondernemer.

Daarbij wordt uiteraard intensief samengewerkt met het ministerie van Justitie, omdat de Minister van Justitie verantwoordelijk is voor het Burgerlijk Wetboek en daarin de hoekstenen van de consumentenbescherming zijn neergelegd. Het ministerie van Justitie is voorts verantwoordelijk voor de implementatie van Europese Richtlijnen op het gebied van burgerlijk recht. Vanwege de onderlinge samenhang tussen de pijlers «beleid, handhaving en regelgeving» worden overkoepelende wetten, zoals de Wet oneerlijke handelspraktijken en de Wet handhaving consumentenbescherming, door beide bewindspersonen ondertekend. Ook trekken beide ministeries gezamenlijk op in de onderhandelingen over de Richtlijn Consumentenrechten in Brussel. Ons is niet gebleken dat hierdoor de consumentenbescherming in het gedrang komt.