

# **Speech Marije Hulshof, de Consumentenautoriteit**

Startbijeenkomst Consumentenautoriteit - 15 januari 2007

Mevrouw de staatssecretaris, geachte aanwezigen,

Zoals aangekondigd zal ik de agenda van de Consumentenautoriteit voor 2007 aan u presenteren.

In deze agenda staan onze vijf prioriteiten voor 2007 als toezichthouder op het consumentenrecht.

Stellen van prioriteiten is nodig want willen de consument wel een merkbaar betere bescherming bieden en eerlijke handel bevorderen.

Dus zetten we gericht in op die terreinen waar dat - uit oogpunt van consumentenbescherming en consumentenvertrouwen - het hardst nodig is.

Deze terreinen hebben wij bepaald na onderzoek van consumentenklachten en na uitgebreide consultatie van wetenschappers, brancheorganisaties en consumentenorganisaties.

De vijf prioriteiten die wij hebben gekozen, zal ik u nu - in willekeurige volgorde - presenteren:

## **1. Internethandel**

- De internetwinkels vormen een snelgroeiende en dynamische markt. Thuiswinkelorganisatie recent gepubliceerde cijfers laten zien (FD afgelopen woensdag): omzet ruim 3 miljard. Schatting: 10.000 webwinkels, waarvan er 500 zijn aangesloten bij de thuiswinkelorganisatie. Die 500 staan dan wel voor 80 procent van de omzet.
- CA wil bijdrage leveren aan volwassen, eerlijke internethandel waar consumenten in vertrouwen hun aankopen kunnen doen. Dat is goed voor de consument en de branche.
- Winkelen op afstand is voor veel consumenten nog niet zo vertrouwd als het doen van aankopen in de winkel, waar je het product zelf kunt pakken en dus weet wat je koopt en bij wie.
- In 2007 gaat de CA na of de informatievoorziening van webwinkels aan hun klanten voldoet aan de wettelijke eisen. Probleemloos internetwinkelen start immers met goede informatievoorziening van verkoper aan de klant. Informatie over wie hij is, waar klant terecht kan als er iets misgaat, het product zelf, de procedure rondom de aankoop, en - niet onbelangrijk - de rechten van de consument als hij van de aankoop af wil.
- Onderzoek waarbij honderden sites onder de loep worden genomen is gestart, we verwachten in voorjaar met eerste resultaten naar buiten te komen. Afhankelijk hiervan handhavend optreden.

## **2. Reisbranche**

- Wij gaan er op toezien dat binnen de reisbranche transparante, vergelijkbare prijzen worden gehanteerd. Dat betekent prijzen inclusief toeslagen en belastingen en een redelijke beschikbaarheid van het aanbod in geval van aanbiedingen. Geen lokkertjes dus.
- De Reisbranche zelf heeft in samenspraak met ministerie en consumentenbond een code reisaanbiedingen opgesteld, die precies ditzelfde behelst. De code gaat in vanaf april 2007. Een goed initiatief vanuit de markt dat onze steun verdient.
- CA zal er daarom vanaf 1 april scherp op toezien dat reisbranche zich op dit punt aan de wettelijke eisen gaat houden. Zodat bonafide ondernemers die zich aan de code houden niet lijden onder zwakke broeders die zich hier niet aan wensen te onderwerpen. Zodat consument duurzaam kan rekenen op transparante, vergelijkbare prijzen.

## **3. Algemene Voorwaarden**

- Deze kleine lettertjes regelen onder welke voorwaarden de consument een koop sluit en - niet onbelangrijk - hoe hij er weer van af kan als hij dat wil.
- Veel branches en bedrijven hanteren eerlijke en redelijke voorwaarden. Die zullen in 2007 op dit punt geen last van ons krijgen. Maar er zijn ook bedrijven die onredelijke algemene voorwaarden hanteren die de wettelijke rechten van consumenten regelrecht ondermijnen. Zo zijn er electronicabedrijven die eisen dat je binnen veertien dagen na aankoop klaagt, anders vervalt je recht op garantie. Dat is onwettig en onredelijk.
- CA gaat deze en andere oneerlijke handelspraktijken die consumenten schaden komend jaar aanpakken.

## **4. Garantie en conformiteit**

- Ons informatieloket ConsuWijzer sinds de start in oktober van 2006 al zo 25.000 vragen en klachten ontvangen. Met stip op 1 staat het onderwerp "garantie en conformiteit". Consumenten worstelen heel vaak met aankopen die niet voldoen aan de verwachting en gedoe met de leverancier over een wenselijke oplossing.
- Wij weten dat zowel bij consumenten ALS ondernemers op dit punt veel onduidelijkheid en verwarring bestaat.
- In 2007 zetten wij erop in consument en ondernemer op dit punt wijzer te maken.
- Via ConsuWijzer bereiken we de consument. Via bijzondere specifieke campagne richten we ons ook expliciet op de ondernemer.

## 5. Misleidende Prijzenfestivals en neploterijen

- U kent het wel: er valt een enveloppe in de bus met uw naam in vette letters: U heeft een grote prijs gewonnen en tienduizenden euro's worden U deel. U moet alleen nog een klein bedragje aan incassokosten overmaken. Geloof u maar: als het te mooi klinkt om waar te zijn, dan is het dat meestal ook. En U heeft waarschijnlijk met een prijzenfestival of neploterij te maken.
- Zoals de naam al zegt gaat het hier om loterijen waar wat mee loos is. Variërend van ondernemingen die het reclamerecht aan hun laars lappen tot aan regelrechte fraudeurs en oplichters.
- Met de komst van de CA, treedt Nederland toe tot een Europees netwerken van consumententoezichthouders. Wij verwachten dat landen als Engeland, Frankrijk en België zeker onze hulp in roepen bij het bestrijden van dit soort praktijken. In het buitenland zijn namelijk nogal wat bedrijven actief die vanaf Nederlandse bodem opereren. Die verschaffen ons land een bedenkelijke reputatie. Wij verwachten dus nogal wat verzoeken om op te treden en wij zullen dat zeker doen. Waar nodig i.s.m. projectbureau kansspelen, de reclame code commissie of het OM.
- Uiteraard zullen we ook de Nederlandse burger waarschuwen en beschermen tegen dit type praktijken.

### En dan

Tot zover onze prioriteiten: op deze terreinen zal de toezicht en handhaving zich concentreren.

Betekent dit nu dat ondernemers die niet onder dit prioriteitenlijstje vallen hun gang kunnen gaan? Natuurlijk niet.

De CA houdt de ogen en oren goed open, onder andere via onze eigen ConsuWijzer.

Maar ik verwacht ook dat andere consumentenorganisaties en consumentenprogramma's ons wel scherp zullen houden en dat stel ik ook op prijs.

En als er signalen komen over werkelijk ernstige inbreuken die groepen consumenten forse schade toebrengen, dan maken we daar werk van.

[Dank voor uw aandacht]