



Consumentenagenda

Voor een eerlijker consumentenklimaat

Joba van den Berg

CDA Consumentenagenda

Het CDA staat voor een eerlijke economie, met aandacht voor de juiste verhoudingen tussen groot en klein. In een eerlijke economie profiteert iedereen, zowel ondernemer als consument, mee van het werk dat we samen verzetten. Aan de ene kant moet geïnvesteerd worden in een sterk en rechtvaardig ondernemersklimaat. Dat betekent concreet dat onnodige regels moeten worden geschrapt, ondernemers de ruimte moeten krijgen om te innoveren, scheve handelspraktijken tussen kleine en grote ondernemers worden aangepakt en de rechten van kleine ondernemers en zzp'ers beter worden beschermd.

Aan de andere kant moeten de belangen en rechten van consumenten worden beschermd. Want ook consumenten lopen weleens tegen onrechtvaardige situaties aan, waar de huidige wetten en regels niet altijd een antwoord op hebben. Of waar de juiste instrumenten wel aanwezig zijn, maar simpelweg niet goed worden toegepast. Bijvoorbeeld door nieuwe ontwikkelingen op de markt en de snelle digitalisering. En omdat wetten zonder werking waardeloos zijn, wil het CDA dat wordt ingegrepen wanneer consumenten met oneerlijke praktijken te maken krijgen.

Daarom presenteert CDA-Kamerlid Joba van den Berg een agenda met daarin 10 actiepunten voor een eerlijker consumentenklimaat. Heeft u zelf voorbeelden waarin consumenten onterecht worden benadeeld? Laat het Joba weten via www.cda.nl!

Actiepunten

Eerlijk gedrag (online) winkels

- 1) **Probleem:** Webwinkels blijken de regels voor retourzendingen niet altijd na te komen. Indien consumenten binnen 14 dagen een bestelling terug sturen, zijn winkels wettelijk verplicht om binnen 2 weken het volledige aankoopbedrag, inclusief eventuele bezorgkosten terug te betalen. Uit onderzoek van de Consumentenbond blijkt dat maar liefst 44% van de winkels het verschuldigde bedrag niet, niet volledig of te laat terug betaalde. Sommige winkels weigerden ten onrechte de retourzending.
 - ✓ **Inzet CDA:** Webwinkels moeten zich aan de regels houden. Steeds meer mensen maken gebruik van de mogelijkheid om online te shoppen. Men moet erop kunnen vertrouwen dat het volledige aankoopbedrag binnen de daarvoor gestelde termijn netjes wordt teruggestort. Daarom wil het CDA dat de toezichthouder Autoriteit Consument & Markt (ACM) zich actiever gaat inzetten op bewustwording en handhaving.
- 2) **Probleem:** Het komt voor dat winkels met 'van-voor' prijzen flinke kortingen suggereren, terwijl de doorgestreepte 'van-prijs' nooit is gerekend. Hiermee overtreden zij de wet waarin staat dat de doorgestreepte 'van-prijs' daadwerkelijk voorafgaand aan de aanbieding gerekend moet zijn. Bijvoorbeeld een aanbieding voor een soundbar van €329 voor €189. In werkelijkheid kostte de soundbar in de 3 maanden daarvoor €205 en zakte vervolgens via €194 naar €189. Een korting van 8% in plaats van de voorgespiegelde 42%.
 - ✓ **Inzet CDA:** Het is begrijpelijk dat winkels aanbiedingen gebruiken om consumenten naar zich toe te trekken en de verkoop te verhogen. Maar consumenten moeten er op kunnen rekenen dat de voorgestelde kortingen correct zijn vermeld en dat zij niet worden misleid. Nep-aanbiedingen zijn slecht voor het consumentenvertrouwen. Ook hier vindt het CDA dat een rol is

weggelegd voor toezichthouder ACM om winkels hierop aan te spreken en beter te handhaven.

- 3) Probleem: Er bestaan malafide webwinkels die met hoge kortingen merkkleding of luxe producten aanbieden, maar in werkelijkheid nepproducten verkopen of soms zelfs helemaal niets leveren. In veel gevallen maken deze winkels gebruik van bestaande, in onbruik geraakte domeinnamen.
- ✓ **Inzet CDA:** Daarom wil het CDA een detectiemethode aanmoedigen, waarbij via een geautomatiseerd systeem malafide websites sneller en op grotere schaal kunnen worden opgespoord en doorgespeeld aan zogenaamde 'registrars' om ze offline te laten halen. Dat moet criminelen ontmoedigen om voor een '.nl'-domein te kiezen.

Transparantie databedrijven

- 4) Probleem: Google verzamelt locatiegegevens van gebruikers van Androidtelefoons, zonder dat het bedrijf daar op de goede manier toestemming voor vraagt. Dit bleek uit onderzoek van de Noorse consumentenorganisatie Forbrukerrådet.
- ✓ **Inzet CDA:** Het is van groot belang dat een bedrijf als Google openheid geeft over het gebruik van locatiegegevens aan gebruikers. Daar hebben gebruikers recht op. Daarom wil het CDA meer transparantie over het opslaan van locatiegegevens door bijvoorbeeld Google en roept Google en andere databedrijven op zich te houden aan de Europese privacywet.

Langere garantietermijn

- 5) Probleem: Maar liefst één op de drie cadeaukaarten blijkt slechts een jaar geldig te zijn. Eerder liet de Consumentenbond al weten dat de korte garantietermijn de meeste frustratie onder consumenten veroorzaakt als het gaat om cadeaukaarten. Zelfregulering heeft niet gewerkt bij cadeaukaarten. In februari 2016 is gestart met de Stichting Keurmerk Cadeaukaarten om te kijken of het probleem via zelfregulering opgelost kon worden. Na 2,5 jaar blijken hier slechts zeven cadeaukaarten bij te zijn aangesloten.
- ✓ **Inzet CDA:** Het CDA wil de wettelijke geldigheidstermijn van cadeaukaarten verhogen van 1 jaar naar minimaal 2 jaar. Een langere minimale geldigheidsduur zorgt voor een betere bescherming van de consument en kan daarnaast leiden tot een toename in het vertrouwen van de consument in de cadeaukaartenmarkt in zijn geheel. Het CDA-voorstel is door een meerderheid van de Tweede Kamer aangenomen. Het is nu wachten op de wetswijziging die deze aanpassing mogelijk maakt.

Iedereen snel internet en uitrol 5G

- 6) Probleem: Nog niet iedereen kan in Nederland over snel internet en mobiele netwerkdekking beschikken. Dat terwijl anno 2019 snel internet haast onmisbaar is geworden. Daar moeten consumenten dan ook op kunnen rekenen, waar je in Nederland ook woont. Daarnaast zitten een aantal knelpunten de snelle uitrol van 5G (techniek met een extreem hoge snelheid) in de weg. Bijvoorbeeld door het satellietgrondstation in Burum, waarbij onze veiligheidsdiensten van dezelfde frequenties gebruik maken. Door 5G kunnen innovatieve technologische ontwikkelingen, zoals zelfrijdende auto's, sneller mogelijk worden gemaakt.

- ✓ **Inzet CDA:** Het CDA wil dat snel internet zo spoedig mogelijk beschikbaar komt voor heel Nederland (minimaal 100 Megabit per seconde), uiterlijk in 2023. Op verzoek van het CDA is de deadline naar voren gehaald, zodat iedereen eerder over snel internet kan beschikken.
- ✓ **Inzet CDA:** Het CDA wil dat er bij de volgende frequentieveiling een dekkingsverplichting komt, zodat mobiele netwerkdekking in heel Nederland wordt geborgd. De dekkingsverplichting is onderdeel geworden van het actieplan digitale connectiviteit van het kabinet.
- ✓ **Inzet CDA:** Het CDA wil dat zo snel als mogelijk de randvoorwaarden op orde zijn voor een snelle uitrol van 5G in Nederland, waarbij de nationale veiligheid beschermd blijft.

Geen ongevraagde telemarketing

- 7) Probleem: Iedereen heeft er weleens mee te maken: een anoniem telefoonnummer die, vaak zonder dat je het zelf wil, probeert jou een abonnement of product te verkopen. Het ongevraagd benaderen van bedrijven via telemarketing zorgt voor veel ergernis bij consumenten. Ook vraagt men zich terecht af hoe deze bedrijven aan jouw contactgegevens zijn gekomen.
- ✓ **Inzet CDA:** Consumenten zouden alleen nog gebeld mogen worden als zij daar expliciet toestemming voor hebben gegeven aan bedrijven. Daarom heeft staatssecretaris Mona Keijzer van Economische Zaken en Klimaat aangegeven deze ongevraagde telefonische verkoop te verbieden. Deze inzet is onderdeel geworden van de consumentenagenda van dit kabinet.

Veilige producten

- 8) Probleem: Het gevaar bestaat dat consumenten gehackt kunnen worden door criminelen bij producten die zijn aangesloten op het internet, zoals thermostaten, koelkasten en webcams. Als consument moet je er vanuit kunnen gaan dat deze producten veilig zijn in gebruik, ook als deze op het internet worden aangesloten.
- ✓ **Inzet CDA:** Om dit probleem aan te pakken is het CDA voor het invoeren van verplichte certificering dan wel standaardisering van op internet aangesloten apparaten. Hiertoe is een voorstel samen met D66 inmiddels aangenomen door de Tweede Kamer. Op deze manier worden deze producten veiliger in gebruik.
- 9) Probleem: Producten van buiten de EU kunnen aantrekkelijk zijn in prijs, maar voldoen niet altijd aan de strenge eisen die hier worden gehanteerd. Consumenten weten bij online platforms buiten de EU onvoldoende bij wie ze kunnen aankloppen indien er problemen zijn met het product.
- ✓ **Inzet CDA:** Online platforms buiten de EU worden verplicht een persoon te hebben op het Europees grondgebied die erop toeziet dat producten aan de Europese normen rond productveiligheid en kwaliteitseisen voldoen. Hiertoe is een voorstel samen met D66 aangenomen in de Tweede Kamer.

Betalen met contant geld bij overheden

- 10) Probleem: Steeds meer gemeenten doen contant geld in de ban en accepteren alleen nog maar de pinpas of online betalingen. Digitaal betaalverkeer heeft een heleboel voordelen, maar volgens het CDA is het van belang dat het gebruik van contant geld als wettig betaalmiddel niet onmogelijk wordt gemaakt. Zeker niet bij overheden, waar een gemeente het dichtste bij de burger staat. Bij 39% van alle

transacties, oftewel 4 van de 10, wordt gebruik gemaakt van contant geld. Voor grote groepen is het betalen met briefjes en munten nog heel belangrijk, zoals ouderen, mensen met een visuele beperking en mensen zonder betaalpas (zoals kinderen). Niet alleen hebben zij op deze manier meer grip op hun uitgaven, ook leren kinderen hierdoor bijvoorbeeld zorgvuldig om te gaan met geld.

- ✓ **Inzet CDA:** Het CDA roept gemeenten op geen 'pin-only' beleid te voeren en vindt dat betalen met contant geld mogelijk moet blijven. De minister moet hierop aandringen bij de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). Een voorstel samen met 50PLUS is hiervoor aangenomen in de Tweede Kamer.



CDA Tweede Kamerlid Joba van den Berg



Buitenom 18
Postbus 30453
2500 GL Den Haag
☎ 070 3424888
✉ cda@cda.nl
🌐 www.cda.nl