

# Autoriteit Consument & Markt



De Staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat,  
Mevrouw mr. drs. M.C.G. Keijzer  
Postbus 20401  
2500 EK Den Haag

Den Haag, **21 SEP. 2018**

Aantal bijlagen :  
Uw kenmerk : DGETM-MC/ I8195849  
Ons kenmerk : ACM/UIT/499198  
Contactpersoon :  
Onderwerp : Uitvoerings- en handhavingstoets inzake uitvoeringswet CPC-verordening

Geachte mevrouw Keijzer,

De Autoriteit Consument en Markt (ACM) heeft bij brief van 31 juli 2018 uw verzoek ontvangen om het conceptwetsvoorstel uitvoeringswet Verordening samenwerking consumentenbescherming (hierna: CPC-verordening<sup>1</sup>) te onderwerpen aan een uitvoerings- en handhavingstoets als bedoeld in artikel 6 van de Regeling gegevensuitwisseling ACM en ministers. Graag wil ik u danken voor uw verzoek. In het kort gaat het onder meer om het volgende.

Ter uitvoering van de CPC Verordening neemt het wetsvoorstel twee aanvullende bevoegdheden op in de Wet handhaving consumentenbescherming (Whc). Dit zijn het handelen met een fictieve identiteit en hoedanigheid (mystery shopping) en het beperken van online interfaces<sup>2</sup> en domeinnamen. De ACM verwelkomt deze aanvullingen, omdat het de ACM in staat stelt de consument beter te beschermen. Wel plaatst de ACM een aantal kritische kanttekeningen, met name over de strafrechtelijke toetsing van het beperken van online interfaces en domeinnamen. De ACM staat achter de keuze om de aanvullende bevoegdheden binnen het bestuursrecht te plaatsen en ook in nationale zaken toepasbaar te maken.

De ACM ziet daarnaast ook graag dat de CPC Verordening wordt omgezet in nationale wetgeving op het punt van het kunnen nemen van tijdelijke maatregelen om ernstige consumentenschade te voorkomen. Binnen haar huidige toezichtsbevoegdheden loopt de ACM tegen een aantal beperkingen van haar handavingsinstrumenten aan, bijvoorbeeld indien handelaren in korte tijd veel schade veroorzaken alvorens van de markt te verdwijnen, dan wel onvindbaar (willen) zijn. Het wetsvoorstel biedt geen afdoende oplossing om in die gevallen ernstige schade voor de collectieve belangen van consumenten te voorkomen. Inzet van tijdelijke maatregelen versterkt het toezicht van de ACM.

<sup>1</sup> Verordening (EU) 2017/2394 betreffende samenwerking tussen de nationale autoriteiten die verantwoordelijk zijn voor de handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming en tot intrekking van Verordening (EG) nr. 2006/2004.

<sup>2</sup> Overgenomen uit Verordening (EU) 2017/2394, bijvoorbeeld een website.

Het wetsvoorstel regelt verder dat het toezicht op grensoverschrijdende portabiliteit van online-inhoudsdiensten bij de ACM wordt ondergebracht. De ACM begrijpt deze keuze. Deze taak sluit aan bij bestaande toezichttaken van de ACM en kan worden uitgevoerd met het in de Whc opgenomen toezichtinstrumentarium.

Deze en andere onderdelen van de toets worden in de brief verder uitgewerkt.

Voorts vraagt u in uw brief de ACM om, naast de gebruikelijke toetsingsgronden zoals uitvoerbaarheid en handhaafbaarheid en de gevolgen voor personeel en organisatie, aandacht te besteden aan de volgende aspecten van de CPC-verordening:

- De wenselijkheid om de in het conceptwetsvoorstel geregelde bevoegdheden niet alleen bij inbreuken binnen de Unie, maar ook nationaal in te kunnen zetten (a);
- De toedeling van bevoegdheden aan de verschillende bevoegde autoriteiten (b);
- De concrete toepassingsmogelijkheden die de ACM ziet voor de nieuwe onderzoeks- en handhavingsbevoegdheden die dit wetsvoorstel regelt (c);
- Het bestuursrechtelijk karakter van de nieuwe voorgestelde bevoegdheden (toezicht met een fictieve identiteit; blokkade websites) en als alternatief een strafrechtelijke regeling van die nieuwe bevoegdheden (d).

Om deze vragen te beantwoorden en de reguliere uitvoerings- en handhavingstoets uit te voeren heb ik deze brief opgedeeld in de volgende vier onderdelen:

1. Het bestuursrechtelijke karakter van de aanvullende bevoegdheden en de inzet in nationale zaken (zie hiervoor onder a en d);
2. Aanvullende bevoegdheden en de uitoefening daarvan door de ACM voor andere bevoegde autoriteiten (zie hiervoor onder b, c en d);
3. Toezicht op grensoverschrijdende portabiliteit van online-inhoudsdiensten en
4. Uitbreiding taken verbindingsbureau.

### **1. Het bestuursrechtelijke karakter en de inzet in nationale zaken**

In Nederland zijn de bevoegdheden waarmee de CPC-verordening het toezicht binnen de EU harmoniseert grotendeels al opgenomen in de huidige Whc. Ter uitvoering van de CPC Verordening neemt het wetsvoorstel twee aanvullende bevoegdheden op in de Whc. Hieronder wordt ingegaan op de keuzes om de aanvullende bevoegdheden binnen het bestuursrecht te plaatsen en ook in nationale zaken toepasbaar te maken. De ACM staat achter deze keuzes. Op de strafrechtelijke toets van het beperken van online interfaces en domeinnamen wordt hierna onder 2 ingegaan.

#### *Bestuursrechtelijke karakter*

Bij het opnemen van regels ter bescherming van consumenten in de nationale wetgeving en het toezicht daarop door de voormalige Consumentenautoriteit zijn indertijd fundamentele keuzes gemaakt over het karakter van de regelgeving en de inrichting van het stelsel. Naar deze keuze is opnieuw gekeken ten tijde van de oprichting van de ACM in 2013 en de stroomlijning van het markttoezicht in 2014. Er is besloten tot verdergaande uniformering van bestuursrechtelijk handhaven voor het hele werkkterrein van de ACM en harmonisatie van procedures en instrumenten. De handhaving van consumentenrechten is daarbij versterkt met onder meer de afschaffing van het duale stelsel van bestuursrechtelijke en privaatrechtelijke handhaving. Daarbij is gekozen voor handhaving via het bestuursrecht.

Uit verschillende evaluaties van de voormalige Consumentenautoriteit en de ACM blijkt dat bestuursrechtelijke handhaving van consumentenrechten naar behoren functioneert. Zowel bij de ACM als bij de ondertoezichtgestelden bestaat inmiddels veel kennis van en ervaring met bestuursrechtelijke handhaving. Zoals destijds is beargumenteerd bij de afschaffing van het duale stelsel, is het niet doelmatig indien betrokkenen kennis en ervaring met betrekking tot meerdere rechtssystemen moeten hebben en bijhouden. Verder bestaat binnen het bestuursrecht de nodige ervaring met de toepassing van het consumentenrecht en de handhaving. Uit de ervaringen tot dusverre is gebleken dat bedrijven in voldoende mate hun recht kunnen halen tegen het optreden van de ACM, ook via een kort geding. De ACM staat dan ook achter de keuze voor bestuursrechtelijke handhaving.

#### *Inzet in nationale zaken*

Er is voor gekozen om de aanvullende bevoegdheden niet alleen bij grensoverschrijdende inbreuken op het consumentenrecht, maar ook in nationale zaken te kunnen inzetten. Dit is conform het bestaande systeem en de gedachte achter de stroomlijning van het markttoezicht. De politieke keuze bij de oprichting van de voormalige Consumentenautoriteit en de inwerkingtreding van de Whc in 2006 was dat de Nederlandse consument recht heeft op dezelfde bescherming als de buitenlandse consument binnen de EU die goederen of diensten van een Nederlands bedrijf afneemt. Verder is bij de start van een onderzoek niet altijd duidelijk of een onderneming de vermoedelijke overtreding alleen in Nederland of in meer EU landen begaat. Het is onwerkbaar om vooraf keuzes te maken welke instrumenten wel en welke niet ingezet mogen worden. De ACM staat dan ook achter de keuze om de aanvullende bevoegdheden bij alle inbreuken te kunnen toepassen.

## **2. Aanvullingen Whc**

In dit deel van de brief gaat de ACM nader in op de volgende onderdelen van het wetsvoorstel:

- De twee voorgestelde aanvullende bevoegdheden (2.1), te weten handelen met een fictieve identiteit en hoedanigheid (mystery shopping; 2.1.1) en het beperken van online interfaces en domeinnamen (2.1.2):
  - De concrete toepassingsmogelijkheden van deze bevoegdheden;
  - De uitoefening van de tweede bevoegdheid door de ACM voor andere autoriteiten (2.1.3);
- Het ontbreken van de bevoegdheid tot het opleggen van een tijdelijke maatregel om ernstige consumentenschade te voorkomen in het wetsvoorstel (2.2)..

### **2.1 Aanvullende bevoegdheden**

In dit onderdeel van de brief volgt de toets op de twee aanvullende bevoegdheden.

#### **2.1.1 *Het handelen met fictieve identiteit en hoedanigheid***

De ACM verwelkomt de aanvullende bevoegdheid om in het kader van onderzoek ook met een fictieve identiteit en hoedanigheid een overeenkomst te kunnen sluiten en hieraan gerelateerde handelingen te verrichten. Door de inzet van mystery shopping kan de ACM informatie vergaren over verkoopmethoden en prijzen, bijvoorbeeld na signalen over een mogelijk schadeveroorzakende handelspraktijk, die op een andere manier niet te verkrijgen is. Het is voor de ACM een belangrijk middel om bewijs te vergaren.

Anders dan in veel Europese landen, hebben toezichthoudende ambtenaren van de ACM reeds ervaring opgedaan met het instrument mystery shopping, waaronder het doen van testaankopen. De juridische basis hiervoor is de algemene onderzoeksbevoegdheid uit de Algemene wet bestuursrecht (Awb). In verschillende rechterlijke uitspraken is het gebruik van mystery shopping als rechtmatig beoordeeld. Bij bijvoorbeeld online aankopen moeten bepaalde persoonsgegevens worden verstrekt om een overeenkomst te kunnen afsluiten. In die gevallen kan het gebruiken van een fictieve identiteit noodzakelijk zijn.

De ACM adviseert om in de Memorie van Toelichting te verduidelijken dat de beoogde aanvulling de huidige werkwijze ten aanzien van mystery shopping onverlet laat. Verder merkt de ACM op dat voor het tot stand brengen van een testaankoop bijvoorbeeld ook fictieve betaalgegevens nodig zijn, waaronder een bankrekening. Deze mogelijkheid ontbreekt nog en zou in het wetsvoorstel opgenomen moeten worden om de bevoegdheid van mystery shopping effectief te maken.

Voorts adviseert de ACM om in de voorgestelde wettekst van artikel 2.2a, eerste lid (en de toelichting daarop), de term 'opzet' te vermijden omdat uit de parlementaire geschiedenis en de rechtspraak blijkt dat dit geen bewijsvoorwaarde is voor overtredingen op het gebied van het consumentenrecht.

#### **2.1.2 Het beperken van online interfaces en domeinnamen**

In de uitvoeringswet is een aanvulling opgenomen ter uitvoering van artikel 9, vierde lid, onder g van de CPC Verordening. Hiermee kan de ACM kort gezegd een zelfstandige last opleggen aan een aanbieder van een communicatiedienst om consumenten te waarschuwen voor online interfaces zoals een website, dan wel om deze te beperken. Voorts kan de last worden opgelegd aan een beheerder van een domeinregister of een registrerende instantie om domeinnamen te beperken.

Deze bevoegdheid kan alleen worden ingezet wanneer gevaar dreigt van ernstige schade aan de collectieve consumentenbelangen die voorkomen dient te worden. Het zal hier vooral gaan om commerciële uitingen, waarin een handelaar een product of dienst op misleidende wijze aanbiedt, maar bijvoorbeeld niet aanspreekbaar is.

*De ACM denkt hierbij als voorbeeld aan een praktijk waarbij de handelaar online een misleidend aanbod doet aan consumenten, bijvoorbeeld voor het aanbieden van een gratis proefproduct, cashback-actie, kortingsdienst of loterij. Achteraf claimt de handelaar dat de consument bij reactie op de aanbieding heeft ingestemd met een overeenkomst voor vervolgzendingen, terwijl niet is voldaan aan de wettelijke vereisten voor het aangaan van een overeenkomst buiten de verkoopprijs. De consument wordt vervolgens achtervolgd door incassobureaus en de handelaar is niet te bereiken. Deze handelaar blijkt vanuit het buitenland te opereren. Daardoor is hij ook voor de ACM niet vindbaar, dan wel onbereikbaar.*

Het is dan belangrijk dat zo snel mogelijk consumenten doeltreffend worden gewaarschuwd dan wel dat de commerciële uitingen zo snel mogelijk worden verwijderd, om te voorkomen dat meer consumenten schade lijden. Gelet op het proportionaliteitsbeginsel, zal de ACM deze bevoegdheid alleen dan kunnen inzetten als minder zware middelen niet effectief genoeg zijn om ernstige schade te voorkomen.

De ACM plaatst de volgende drie kritische kanttekeningen bij het voorgestelde artikel 2.7 van de Whc en de Memorie van Toelichting.

Ten eerste wordt de doelmatigheid en de snelheid van handelen beperkt door de inrichting van het proces. Bij de uitoefening van de bevoegdheid is namelijk een machtiging vereist van de rechter-commissaris, belast met de behandeling van strafzaken bij de rechtbank Rotterdam. Dit geldt zowel voor het waarschuwen van consumenten als bij het beperken van online interfaces. Blijkens de Memorie van Toelichting is aansluiting gezocht bij een gelijksoortige bestuursrechtelijke bevoegdheid van de kansspelautoriteit. Voor de uitoefening van die bevoegdheid door de Kansspelautoriteit is echter alleen een voorafgaande machtiging van de rechter-commissaris vereist bij het ontoegankelijk maken van online interfaces en niet bij het laten plaatsen van een waarschuwing daarop. De ACM wijst er verder op dat met het toezicht op de kansspelen ook het voorkomen van witwassen, financiering van terrorisme, en andere kansspel gerelateerde vormen van criminaliteit wordt beoogd. Bij het toezicht op de consumentenwetgeving is dit niet aan de orde maar gaat het om misleidende commerciële uitingen en handelspraktijken in strijd met het consumentenrecht. De ACM vindt dan ook de beschreven machtigingsprocedure te zwaar en niet doeltreffend. Het bestuursrecht, waaronder een mogelijke rechterlijke toets van proportionaliteit, biedt voldoende rechtsbescherming en mogelijkheden om tegen de opgelegde maatregel op te komen. Er kan een kort geding worden aangespannen tegen een (voorgenomen) handeling van de ACM. Ten slotte is de nodige ervaring opgedaan met de toepassing van de openbare waarschuwingsbevoegdheid op grond van artikel 2.23 van de Whc<sup>3</sup> en met de bevoegdheid tot intrekking van informatienummers op grond van de Telecomwet<sup>4</sup>.

Ten tweede wordt in de Memorie van Toelichting de suggestie gewekt van dwingende processtappen die het toepassen van de bevoegdheid bemoeilijken of zelfs onmogelijk maken. Volgens de toelichting dient de handelaar namelijk eerst een formele maatregel te krijgen, vervolgens moet de aanbieder van de communicatiedienst informeel worden aangesproken en uiteindelijk kan de zelfstandige last met de genoemde machtiging van de rechter-commissaris worden opgelegd. Indien een handelaar bijvoorbeeld onvindbaar is, kan er geen formele maatregel aan hem worden opgelegd. Ook zorgen deze procedurestappen ervoor dat de schade die wordt toegebracht aan collectieve consumentenbelangen doorloopt. Indien de handelaar wel aanspreekbaar is en bereid tot aanpassing, dan zal deze bevoegdheid niet ingezet hoeven worden.

Ten derde worden verschillende begrippen gehanteerd voor de (definitie van) aanbieder van de communicatiedienst. De ACM adviseert om consequent de definitie van artikel 1.1. aan te houden.

### **2.1.3 Uitoefening bevoegdheden bij online interfaces voor andere bevoegde autoriteiten**

In het wetsvoorstel is opgenomen dat de ACM bij grensoverschrijdende inbreuken de bevoegdheid tot het beperken van online interfaces en domeinnamen uitoefent voor andere bevoegde autoriteiten zoals IGZ, NVWA, ILJ en CvdM.<sup>5</sup> Volgens de toelichting op het wetsvoorstel is de reden hiervoor dat het gaat om een bevoegdheid met potentieel ingrijpende gevolgen die met de nodige terughoudendheid moet worden toegepast. Het gaat dan bijvoorbeeld om grensoverschrijdende inbreuken op vervoersterrein, de geneesmiddelen- of de tabaksreclame.

<sup>3</sup> <https://www.acm.nl/nl/publicaties/acm-waarschuwt-voor-incassobureau-pay-care>

<sup>4</sup> <https://www.acm.nl/nl/publicaties/publicatie/17423/Vlogger-Snapking-hield-bellers-aan-het-lijntje>

<sup>5</sup> Hierbij wordt gebruikt gemaakt van de mogelijkheid die de CPC Verordening biedt dat niet alle bevoegde autoriteiten over alle genoemde bevoegdheden hoeven te beschikken maar dat er altijd één autoriteit is die er wel over beschikt. Volgens de Memorie van Toelichting handelt de ACM op verzoek van de desbetreffende andere autoriteit, waarbij de ACM zelfstandig een afweging maakt over het al dan niet toepassen van dit instrument.

De ACM merkt op dat zij kennis noch ervaring heeft met handhaving op de genoemde terreinen en niet bevoegd is om eigen onderzoek te doen. Zij acht zich dan ook niet goed in staat om een afweging te kunnen maken over het al dan niet toepassen van het instrument en daarvoor verantwoordelijkheid te dragen. Evenmin kan een inschatting worden gemaakt van de consequenties voor personeel en organisatie. Onder deze omstandigheden acht de ACM de uitoefening van deze bevoegdheid op verzoek van en voor andere bevoegde autoriteiten dan ook niet uitvoerbaar. Een mogelijk alternatief zou kunnen zijn dat de ACM de bevoegdheid uitoefent namens de andere bevoegde autoriteiten, waarbij die autoriteiten zelf verantwoordelijk blijven en de zeggenschap blijven behouden.

## 2.2 Ontbreken tijdelijke maatregelen

In artikel 9, vierde lid, onderdeel a, van de CPC-verordening staat dat bevoegde autoriteiten tijdelijke maatregelen moeten kunnen nemen om ernstige schade voor de collectieve belangen van consumenten te voorkomen. Over deze mogelijkheid wordt in de Memorie van Toelichting van de uitvoeringswet gesteld dat in de Whc al voldoende bevoegdheden staan om consumentenschade te voorkomen. Daarbij wordt gewezen op de last onder dwangsom, de zelfstandige last, de bindende gedragsregel en het geven van een openbare waarschuwing.

De ACM merkt op deze maatregelen inderdaad geschikt kunnen zijn om een overtreding te (doen) stoppen. Echter, de handelaar is bij deze maatregelen degene die de overtreding feitelijk dient te stoppen. De ACM kan dit niet doen. In de praktijk blijkt dat schadelijke handelspraktijken te lang kunnen voortduren.

*Er zijn handelaren die vanuit het buitenland opereren en/of handelaren die onvindbaar dan wel onbereikbaar (willen) zijn en/of bijvoorbeeld gedurende korte tijd meerdere bedrijfjes oprichten en weer opheffen. Dergelijke partijen leveren de aangeboden producten of diensten niet, zijn niet bereikbaar voor consumenten met klachten, incasseren op agressieve wijze en zij verdwijnen van de radar als hun werkwijze te veel de publieke aandacht trekt. Vervolgens herhalen ze de handelspraktijk met een gewijzigde commerciële naam. De ACM ziet dit soort handelspraktijken in toenemende mate, met vaak grote schadebedragen voor de consument tot gevolg. De schade bedraagt veelal honderden euro's per consument.*

De bevoegdheden waarover de ACM reeds beschikt, kunnen in een dergelijke situatie de ernstige schade voor de collectieve belangen van de consument niet voorkomen. Dit komt met name doordat de handelaar onbereikbaar is of zijn handelspraktijk niet staakt.

Het kan het in die situaties noodzakelijk zijn om de hulp van intermediaire partijen in de handelsketen in te roepen om de betreffende handelspraktijk te voorkomen, te bemoeilijken of te stoppen. Hierbij kan worden gedacht aan banken, makelaars, (online) kantoorverhuurders en Kamers van Koophandel.

Momenteel kan slechts op basis van vrijwilligheid en welwillendheid medewerking van intermediaire partijen worden verkregen. Tijdelijke maatregelen kunnen ervoor zorgen dat de ACM sneller en robuuster optreedt tegen de beschreven handelspraktijken. Zo kan aansluiting worden gezocht bij de aanstaande bestuursrechtelijke bevoegdheid van de kansspelautoriteit om de aanbieder van een betaaldienst te verplichten maatregelen te treffen door betalingsverkeer te blokkeren om een bestaande overtreding te beëindigen of om een nieuwe overtreding te voorkomen.

Een andere optie is een tijdelijk verbod tot het verrichten van bepaalde (handels)activiteiten. De ACM is graag bereid tot nader overleg over de vormgeving van effectieve tijdelijke maatregelen die binnen het bestuursrecht passend zijn.

### **3. Toezicht op online inhoudsdiensten**

Uit het wetsvoorstel is gebleken dat het voornemen bestaat om de ACM te belasten met het toezicht op Verordening (EU) 2017/1128 betreffende grensoverschrijdende portabiliteit van online-inhoudsdiensten in de interne markt, zoals film, muziek, amusement of sportevenementen. Deze verordening is in werking getreden met ingang van 1 april 2018. Zij heeft kortgezegd tot doel dat de consument een abonnement voor online inhoudsdienst in zijn woonlidstaat ook in een andere lidstaat van de EU kan gebruiken wanneer hij daar tijdelijk verblijft. De portabiliteitsverordening wordt met ingang van 17 januari 2020 onderdeel van de CPC-verordening.

De keuze voor de ACM als toezichthouder lijkt een logische en sluit aan bij de reeds bestaande toezichttaken van de ACM. De ACM houdt al toezicht op online diensten van de informatiemaatschappij. Ook past de keuze binnen het brede raamwerk van de interne digitale markt, waaronder de door de ACM te handhaven geoblocking verordening en de roamingverordening. Binnen het bestaande samenwerkingsprotocol zal waar nodig afstemming worden gezocht met het Commissariaat voor de Media, bijvoorbeeld over de invulling van begrippen als audiovisuele mediadienst.

De ACM acht het mogelijk het toezicht binnen de bestaande kaders van de Whc vorm te geven en afdoende te kunnen optreden tegen overtredingen door aanbieders van online diensten. Op dit moment is niet duidelijk om hoeveel gevallen per jaar het zou kunnen gaan. Ook zal de consument voorgelicht moeten worden over zijn nieuwe rechten. In de loop van 2019 komt de ACM terug op de met deze taak samenhangende budgettaire consequenties.

Met inachtneming hiervan acht de ACM deze taak uitvoerbaar en handhaafbaar.

De ACM constateert ten slotte dat in de Memorie van Toelichting een nadere toelichting over deze taak ontbreekt. De ACM adviseert om hierin alsnog te voorzien.

### **4. Uitbreiding taken verbindingsbureau**

De ACM is belast met de taken van het verbindingsbureau dat verantwoordelijk is voor de coördinatie van de toepassing van de CPC-verordening binnen Nederland. Het voornemen bestaat om deze aanwijzing te continueren. Het verbindingsbureau is verantwoordelijk voor de administratieve afwikkeling van de verzoeken om bijstand van andere Europese toezichthouders en coördineert de afhandeling daarvan door de bevoegde autoriteit. Die verzoeken kunnen betrekking hebben op informatie-uitwisseling en op het nemen van handhavingsmaatregelen bij een intracommunautaire inbreuk op het consumentenrecht. De verzoeken moeten worden opgevolgd. Daarnaast zijn er verschillende administratieve taken.

Per 17 januari 2020 voorziet de ACM een toename van werkzaamheden door de volgende ontwikkelingen:

- Het aantal richtlijnen en verordeningen onder toepassingsbereik van de CPC Verordening neemt toe van 15 naar 29. Hiermee wordt de Europese samenwerking bij het toezicht op consumentenrechten over meer terreinen uitgebreid. Zo wordt een toename van het aantal informatie- en handhavingsverzoeken uit andere lidstaten verwacht.
- De mogelijkheid om externe organisaties aan te wijzen, zoals naar verwachting de Consumentenbond en het Europees Consumenten Centrum. Deze externe organisaties kunnen vervolgens 'alerts' uitvaardigen. Met dergelijke 'alerts' brengen zij misstanden bij de toepassing van het consumentenrecht onder de aandacht van de Europese toezichthouders. Deze 'alerts' worden door het verbindingsbureau geregistreerd in het Europese samenwerkingssysteem (CPCS) en worden beoordeeld en gemotiveerd afgedaan.
- Het hanteren van uiterste termijnen waarbinnen de informatie- en handhavingsverzoeken dienen te worden afgewikkeld.
- De nieuwe verantwoordelijkheid dat elke bevoegde autoriteit moet zorgdragen voor de noodzakelijke vertalingen van de verzoeken, antwoorden, documenten die zij van een andere bevoegde autoriteit ontvangt.
- De uitbreiding van de tweejaarlijkse verslagleggingstaken aan de Europese Commissie.

De werkzaamheden van het verbindingsbureau per 17 januari 2020 worden in de komende maanden verder ingevuld in samenwerking met de Europese Commissie en de andere lidstaten. Hiermee wordt een beter beeld verkregen over de consequenties voor personeel en financiën. De ACM komt dan ook in de loop van 2019 hierop terug.

## 5. Slotopmerkingen

Een lijst met wetstechnische en tekstuele opmerkingen is onderhands aan uw ministerie verstrekt. De ACM gaat er van uit dat deze opmerkingen afdoende worden verwerkt.

In verband met de complexiteit en de omvang van de voorstellen heeft een geringe overschrijding van de indieningstermijn plaatsgevonden. Hierover is vooraf contact met uw ministerie geweest.

De ACM is graag bereid tot nader overleg over de inhoud van deze brief en de bijlage. U kunt hiervoor contact opnemen via de in het briefhoofd vermelde contactpersoon. Bij een eventuele schriftelijke reactie wordt u verzocht om te refereren aan zaaknummer: **ACM/18/033708**. Ten slotte verneemt de ACM graag wanneer u deze brief zult publiceren.

Hoogachtend,

Autoriteit Consument en Markt,  
namens deze:

bestuurslid