

Aan de Minister voor Economische Zaken en Klimaat

**Directoraat-generaal  
Economie en Digitalisering**  
Directie Mededinging en  
Consumenten

**Auteur**

[Redacted]

**TER ONDERTEKENING**

**Datum**

19 juni 2023

**Kenmerk**

DGED-MC / 27940009

nota

Nederlandse consumentenagenda

**Kopie aan**

[Redacted]

**Bijlage(n)**

1. Kamerbrief
2. Visual

**Parafenroute**

[Redacted]

Mede namens/met akkoord van Minister voor Rechtsbescherming

### **Aanleiding**

U heeft bij de eerdere versie van de kamerbrief over de Nederlandse consumentenagenda aangegeven steviger te willen inzetten op maatregelen. Bijgevoegd treft u de aangepaste kamerbrief (wijzigingen geel gemarkeerd).

### **Geadviseerd besluit**

U wordt geadviseerd bijgevoegde kamerbrief te ondertekenen.

### **Kernpunten**

- Naar aanleiding van uw opmerkingen bij de vorige versie van de kamerbrief, waarin u verzocht steviger in te zetten, zijn (opnieuw) gesprekken gevoerd met branchevereniging DDMA (branchevereniging voor onder andere fieldmarketing) en het ministerie van J&V.
- Door DDMA is aangegeven dat zelfregulering de voorkeur geniet boven wetgeving voor colportage en telemarketing. Op het gebied van telemarketing geldt - onder andere - een wettelijk schriftelijkheidsvereiste. Dit vereiste wordt in de praktijk niet altijd goed ingevuld. Zelfregulering kan hier mogelijk een rol spelen. In de brief is daarom aangegeven dat u hier verder met marktpartijen over in gesprek gaat. Voor colportage geldt het schriftelijkheidsvereiste nog niet. In deze versie van de brief geeft u daarom aan dat het wenselijk is om ook voor colportage een schriftelijkheidsvereiste wettelijk vast te leggen.
- Met J&V is verder gesproken over het nut en de noodzaak van de nationale acties. J&V is akkoord met deze laatste versie van de kamerbrief waarin u meer achtergrond schetst bij de problematiek van de nationale acties en tegelijkertijd concrete maatregelen aankondigt.
- De kamerbrief wordt in overeenstemming met de Minister voor Rechtsbescherming aangeboden aan de Tweede Kamer.
- De volledige inbreng vanuit het kabinet op de Europese fitness check van het consumentenrecht (waarnaar verwezen wordt in de kamerbrief) wordt separaat aan u voorgelegd.

## **Toelichting**

### *Nationale acties en Europese inzet*

- Colportage en telemarketing: Colportage en telemarketing zijn indringende verkoopmethoden. Consumenten worden bij verkoop aan de deur of tijdens een telemarketinggesprek onder druk gezet om direct een contract te tekenen. Dit treft met name kwetsbare consumenten.
  - Om hier iets aan te doen, gaat u de regels zoals die gelden voor telemarketing ook invoeren voor colportage (een contract komt pas rechtsgeldig tot stand wanneer de consument ná afloop van het gesprek schriftelijk instemt).
- Online opzeggen net zo eenvoudig als aanmelden: Het wordt consumenten regelmatig onnodig moeilijk gemaakt om een abonnement op te zeggen. Dit is onwenselijk omdat consumenten daardoor ontmoedigd worden en dus langer aan een ongewenst abonnement vastzitten. In Frankrijk en Duitsland bestaat al een wettelijke verplichting om opzegmogelijkheden makkelijk vindbaar te maken.
  - U geeft aan dat u een vergelijkbare regeling in Nederland wil introduceren.
- Fitness check: De Commissie is bezig met een fitness check van de Europese consumentenwetgeving in het kader van digitalisering. Dit kan onder de volgende Commissie leiden tot nieuwe wetgevende voorstellen.
  - Nederland zet tijdens deze fitness check in ieder geval in op aanvullende regels rondom in-app en in-game aankopen, waaronder een verbod op loot boxes (virtuele schatkistjes in games).
  - Daarnaast vragen we aandacht voor informatie-overload bij consumenten.
- Ondersteunen van duurzame keuzes en tegengaan van greenwashing: De Commissie wil de gehele levenscyclus van producten verduurzamen. Ook moet duurzaamheidsinformatie duidelijk, betrouwbaar en toegankelijk zijn en moet greenwashing uitgebannen worden.
  - Nederland zet zich actief in voor strengere regels om greenwashing tegen te gaan. Dit moet consumenten beter in staat stellen om een duurzame keuze te maken en bedrijven die werkelijk duurzaam zijn, kunnen zich dan beter onderscheiden.

### *Krachtenveld*

- In de voorbereiding van deze agenda zijn gesprekken gevoerd met onder andere de toezichthouder ACM en de Consumentenbond. Beide partijen onderstrepen de noodzaak tot nationale acties.
- Ook is gesproken met verschillende brancheverenigingen (DDMA, Energie-Nederland, Platform Consumentenaanbieders Telecom, Goede Doelen Nederland). Deze partijen ondersteunen nieuwe wettelijke eisen rondom colportage en telemarketing niet. De brancheverenigingen hebben daarnaast vragen over de uitwerking en de praktische uitvoerbaarheid van de voorstellen (bijvoorbeeld of de regels die gaan gelden voor colportage ook van toepassing zijn als een consument een handelaar zelf thuis uitnodigt).
- Goede Doelen Nederland wil uitgezonderd worden van het toepassingsbereik van de voorstellen. Afgesproken is om hierover met Goede Doelen Nederland in gesprek te gaan bij de verdere uitwerking.

*Informatie die niet openbaargemaakt kan worden*  
Niet van toepassing.