

E-mail  
mkarskens@consumentenbond.nl

Doorkiesnummer  
070-4454439

Doorkiesnummer telefax  
070-4454591

Uw kenmerk

Ons kenmerk  
MK/73213

Datum  
1 oktober 2012

Tweede Kamer der Staten-Generaal  
De heer H.G.J. Kamp en  
de heer W.J. Bos  
Postbus 20018  
2500 EA DEN HAAG

Onderwerp  
Herstel consumentenvertrouwen

Geachte heren Kamp en Bos,

Het consumentenvertrouwen is op een historisch diepte punt. De Consumentenbond is net als u druk bezig met het opstellen van maatregelen voor het herstel van het consumentenvertrouwen. In deze brief willen we u graag de visie en de wensen van de Consumentenbond voor de komende periode meegeven.

Van de drie pijlers van de Nederlandse economie: export, overheidsbestedingen en consumentenbestedingen is de indicatie van de ontwikkeling van de consumptie door huishoudens niet eerder zo laag geweest. In deze tijden van crisis zien wij dat onze achterban bovenal behoefte heeft aan een veilige en stabiele omgeving. Een omgeving waarin vertrouwen van de consument in de markt, de overheid en zijn eigen rol weer kan groeien. Het consumentenvertrouwen moet worden herwonnen, door het toerusten van consumenten en het versterken van zijn positie op de markt.

Wij willen uw Commissie graag een aantal thema's meegeven waarvoor de Consumentenbond extra aandacht vraagt. Onder elk thema staat een aantal concrete suggesties.

### *1. Financiële diensten: einde aan de excessen en publiek belang voorop*

Van woekerpolissen tot falende banken, de consument heeft het de afgelopen jaren allemaal moeten ondergaan als kind van de rekening. Het is hoog tijd dat de excessen in de financiële sector bij de wortel worden aangepakt.

De Consumentenbond pleit daarom voor:

- Sterker en gericht toezicht. De financiële sector is zeer geconcentreerd en er is nauwelijks sprake van concurrentie. De marges van de banken op de hypotheek stijgen weer. Door het invoeren van een vangnetregulering, zoals in de energiesector, kan de AFM greep krijgen op de praktijken van banken.
- Splitsing van banken in nuts- en zakenfuncties. In het bankwezen is het publiek- en consumentenbelang ver zoek. De Consumentenbond pleit voor het loskoppelen van de nutsfunctie van banken van de zakelijke diensten.
- De huizenmarkt vraagt om een geloofwaardig lange termijn plan, dat met name voor starters vertrouwen geeft. Zij zijn het namelijk die de huizenmarkt uit het slop moeten gaan trekken.

### *2. Zorg voor de toekomst!*

De patiënt/ consument vervult een sleutelrol in de zorg. Meer en meer wordt van patiënten en consumenten verwacht een actieve rol te spelen op zorggebied, maar iemand deze taak toedichten betekent ook de randvoorwaarden scheppen.

De vigerende voorwaarden plaatsen de consument niet in een dusdanige positie om zijn (nieuwe) taak te vervullen, en daarom moet de positie van de consument worden verbeterd:

- Verschaf de patiënt betrouwbare keuze-informatie zodat deze een eigen verantwoordelijkheid kan worden toevertrouwd voor het maken van keuzes in de zorg.
- Zorg voor meetbare en inzichtelijke kwaliteitsgegevens, niet alleen voor de consument ook voor de zorgverzekeraars om de inkoop op te baseren.
- Verschaf transparantie over de gang van zaken en met name laagdrempelige en onafhankelijke geschilbeslechting. Benut hierbij de Wet cliëntenrechten Zorg, welke na vele jaren werk het resultaat toont van een werkbare situatie rondom rechten en plichten in de zorg.
- Houd de zorg betaalbaar door
  - niet het eigen risico rücksichtslos omhoog te gooien, maar ook te kijken naar alternatieven,
  - de grote mate van verspilling, fraude en ondoelmatig besteed geld in de zorg te voorkomen,
  - goede follow up van vernieuwingen die vermeende besparingen op moeten leveren.

### *3. Maak de gezonde en duurzame keuze, de makkelijke keuze*

Gezonde en duurzame keuzes moeten mogelijk en makkelijk worden. Consumenten worstelen met de vraag hoe gezond, veilig en duurzaam de producten zijn die zij dagelijks kopen in de supermarkt. Inmiddels is 1 op de 7 kinderen te dik, en de hoeveelheid zout die consumenten ongewild

binnenkrijgen daalt niet. De gezonde keuze is, ondanks vele beloftes van bedrijven en sectoren, nog steeds de moeilijke keuze. De Consumentenbond pleit voor een actief overheidsbeleid om het consumenten makkelijker te maken om gezonde, veilige en duurzame producten te kopen. Alleen door de consument weer centraal te stellen in het beleid kan dit voldoende gewaarborgd worden.

De Consumentenbond pleit daarom voor:

- robuuste etikettering van levensmiddelen waarmee in één oogopslag te zien is hoeveel suiker, vet en zout een levensmiddel bevat;
- informatie in (fastfood)restaurants over de inhoud van producten (calorieën en zout);
- scherpe normen en doelstellingen voor het tegengaan van besmetting van voedingsmiddelen met (antibioticaresistente) bacteriën, zoals ESBL-bacteriën en campylobacter op kip;
- een sterke en transparante Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit, die het vertrouwen van consumenten in de voedselveiligheid kan herstellen en misleidende etiketten aanpakt;
- een nationaal programma met concrete doelstellingen en wettelijke normen om het overvloedige zout in alledaagse levensmiddelen tegen te gaan;
- het aan banden leggen van junkfoodreclame richting kinderen.

#### 4. *Digitaal: geef de ruimte en "do not track!"*

Technologie kan consumenten veel ruimte bieden om zelf betere keuzes te maken en biedt nieuwe manieren van interactie onderling, met bedrijven en overheid. Cruciaal voor de adoptie van nieuwe technologieën door consumenten is dat deze veilig zijn, de gebruiksmogelijkheden niet worden beperkt noch gecensureerd en dat de privacy voorop staat.

De Consumentenbond pleit daarom voor:

- De privacy van burger en consument wordt op internet continu met voeten getreden; overal waar men gaat wordt men minutieus gevolgd. Persoonsgegevens zijn op internet geen aanwinst/ 'asset', maar een kwetsbaarheid/ 'liability'. Stop het ongevraagd volgen van consumenten en geef mensen de controle over hun privacy terug.
- Modernisering van de thuishopieregeling. De Consumentenbond heeft samen met artiesten en auteurs een voorstel gedaan voor modernisering van de thuishopieregeling. Voor consumenten moet makkelijk en open gebruik van internet voorop staan, het criminaliseren van consumenten met een downloadverbod is geen oplossing.

## 5. Consumentenrecht

Wanneer groepen consumenten schade ondervinden als gevolg van een collectieve inbreuk, zoals een kartel of een oneerlijke handelspraktijk, is het onmogelijk om op een efficiënte manier in één collectieve procedure hun schade vergoed te krijgen. Groepen gedupeerde consumenten moeten allemaal individueel naar de rechter.

De Consumentenbond pleit daarom voor:

- Het voor representatieve organisaties mogelijk maken om collectief schade te verhalen (uitvoering van de motie Dijksma).

De Consumentenbond hoopt dat u deze thema's en suggesties wilt meenemen in de gezamenlijke doelstellingen en de hoofdlijnen van beleid van het toekomstige kabinet. Uiteraard lichten wij onze punten graag nader aan u toe.

Met vriendelijke groet,  
Consumentenbond

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Bart Combée  
algemeen directeur

*CC: Fractievoorzitters van de Tweede Kamer der Staten-Generaal*