

Inleiding

Het CDA staat voor een eerlijke economie, met aandacht voor de juiste verhoudingen tussen groot en klein. In een eerlijke economie plukt iedereen, zowel ondernemer als consument, de vruchten van het werk dat we met elkaar verzetten. Dat betekent aan de ene kant zorgen voor een sterk en rechtvaardig ondernemersklimaat, waarin de ondernemers de ruimte krijgen om te ondernemen, groeien en innoveren. Aan de andere kant moeten de belangen en rechten van consumenten goed zijn beschermd.

Het CDA vindt het belangrijk dat mensen die winkelen te allen tijde goed beschermd zijn tegen oneerlijke praktijken, ongeacht of zij hun boodschappen in een fysieke winkel of in een webwinkel doen. In de afgelopen tijd zijn mensen, mede als gevolg van de coronacrisis, steeds meer online gaan winkelen. We hebben gemerkt dat het bij online winkelen een stuk lastiger is om als consument je recht te halen als er iets misgaat, en dat consumentenregels niet altijd goed werken of juist worden toegepast in de digitale economie.

Begin 2019 presenteerde het CDA voor het eerst een [Consumentenagenda](#), met tien actiepunten voor een eerlijker consumentenklimaat. Bijna twee jaar verder is het goed te constateren dat op veel van deze punten vooruitgang is geboekt.

Zoals:

- De Autoriteit Consument & Markt (ACM) heeft de [Leidraad bescherming online consument](#) gepubliceerd, een hulpmiddel voor ondernemers om online misleiding van consumenten te voorkomen.
- De CPC-verordening is in werking getreden. Dit is een Europese wet waarmee malafide webwinkels beter kunnen worden aangepakt door, na toestemming van een rechter-commissaris, hun domeinnamen op zwart te zetten.
- Het kabinet legt de laatste hand aan een wetsvoorstel om de minimale geldigheidsduur van cadeaubonnen te verlengen van één naar twee jaar.
- De uitrol van snel internet vordert gestaag en eind 2023 heeft tenminste 99,5% van de adressen in Nederland snel internet (100 Mbps).
- Een wetsvoorstel om ongewenste verkooptelefoontjes te verbieden is klaar en wordt eind 2020/begin 2021 door de Tweede Kamer behandeld.
- Er wordt op Europees niveau onderhandeld over veiligheidseisen aan op internet aangesloten apparaten.
- Vanaf juli 2021 moeten producenten of aanbieders uit landen van buiten de EU, die producten in de EU aanbieden, verplicht een aanspreekpunt in de EU hebben.

Dit zijn mooie resultaten, maar we zijn er nog niet. Denk bijvoorbeeld aan een **betere bescherming van persoonlijke data**, een **vindbaar klachtenloket per webwinkel**, het **tegengaan van malafide dropshipping** (waarbij producten door een verkoper worden besteld bij een producent die rechtstreeks levert aan de consument, maar die zich niet aan de geldende rechten en plichten houdt), of het **kunnen blijven betalen met contant geld**.

Daarom presenteert het CDA een Consumentenagenda 2.0, een vervolg op de eerste consumentenagenda, met tien nieuwe actiepunten om consumenten beter te beschermen, vooral online. Hebt u zelf voorbeelden van situaties waarin consumenten onterecht worden benadeeld? Laat het woordvoerder Hilde Palland dan weten via www.cda.nl.

CDA consumentenagenda 2.0

1. **Probleem:** Databedrijven slaan zonder toestemming of een transparant gerechtvaardigd belang (locatie)data van gebruikers op en/of verkopen deze voor commerciële doeleinden.
 - **Inzet CDA:** Het toezicht op databedrijven moet sterk worden verbeterd om schending van de privacywet (AVG), door het bewaren en/of verhandelen van (locatie)data zonder toestemming of een transparant gerechtvaardigd belang, tegen te gaan.
2. **Probleem:** (Data)bedrijven maken gebruik van algoritmes om het informatieaanbod aan een consument te bepalen, zonder dat deze hiervan op de hoogte is.
 - **Inzet CDA:** Algoritmes moeten transparant zijn, zodat consumenten weten dat een uitkomst op een algoritme is gebaseerd en geïnformeerd een keuze kunnen maken. Er moet een 'algoritmewaakhond' komen die toezicht houdt op het gebruik van algoritmes en die handhavend optreedt bij o.a. de verspreiding van desinformatie en nepnieuws.
 - > Voorstel van D66 en CDA voor toezicht op het gebruik van algoritmes door de overheid ([klik hier](#)).
 - > Voorstel van CDA en VVD voor een onderzoek naar de ongewenste effecten van algoritmes ([klik hier](#)). Het voorstel is in 2020 uitgevoerd ([klik hier](#)).

- 3. Probleem:** met het online winkelen groeien de hoeveelheid verpakkingsmateriaal en (weggegooid) retourgoederen, wat zorgt voor belasting van het milieu en de openbare ruimte.

 - **Inzet CDA:** Aanbieders hebben een verantwoordelijkheid om de maatschappelijke kosten van online winkelen, zoals gevolgen voor het milieu en de openbare ruimte, transparant te maken en zo laag mogelijk te houden. Bijvoorbeeld door geen gebruik te maken van veel te grote dozen vol met lucht, en retourgoederen niet weg te gooien maar te hergebruiken. Consumenten kunnen bewuster winkelen als de kosten en gevolgen van retourneren transparant(er) zijn.
- 4. Probleem:** Voor consumenten die kopen in een webwinkel is niet altijd duidelijk wie de verkopende partij is, het platform zelf of een externe verkoper, waardoor zij niet weten bij wie ze terecht kunnen ingeval van bijv. een klacht.

 - **Inzet CDA:** Het moet voor consumenten inzichtelijk zijn met wie zij online zakendoen (het platform of een externe verkoper), zodat zij weten wie ze kunnen aanspreken op het moment dat er iets mis is en hun recht kunnen halen.
 - > Hilde Palland (CDA) over dit onderwerp te gast in het tv-programma Radar ([klik hier](#)).
- 5. Probleem:** Onveilige of ondeugdelijke producten, aangeboden via een online platform en geproduceerd door een derde partij.

 - **Inzet CDA:** Platforms hebben een verantwoordelijkheid voor de aanbieders die zij op hun platforms toelaten (wie laten ze toe, met welke producten en hoe houden zij daar toezicht op). Aanbieders hebben ook een verantwoordelijkheid in het borgen dat fabrikanten zich aan de verplichtingen m.b.t. productveiligheid en deugdelijkheid houden, waaronder het updaten van software bij elektronische producten. De productaansprakelijkheid blijft bij de fabrikant.
 - > Vragen van het CDA aan de staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat over het bericht 'Consumentenbond: Producten van webwinkels buiten de EU vaak onveilig' ([klik hier](#)).
- 6. Probleem:** Consumenten die kopen in een webwinkel, maar waarbij het product door de verkoper wordt besteld bij een producent die rechtstreeks levert aan de consument, maar die zich niet aan de geldende rechten en plichten houdt t.a.v. levertijd en productkwaliteit.

 - **Inzet CDA:** Malafide dropshipping-bedrijven, die producten doorverkopen tegen vaak forse meerprijzen zonder zich aan geldende rechten en plichten te houden (o.a. levertijd en productkwaliteit), moeten worden aangepakt.
- 7. Probleem:** Malafide webwinkels, die hun klanten oplichten en misleiden, blijven te lang in de lucht.

 - **Inzet CDA:** Partijen in de betaalketen moeten beter kunnen samenwerken om frauduleuze webwinkels en internetoplichting tegen te gaan. Reclame op (sociale media) platforms moet beter worden beheerd op het tegengaan van advertenties door malafide webwinkels.
 - > Voorstel van het CDA over bescherming tegen malafide webwinkels ([klik hier](#)).
- 8. Probleem:** Gebruikersvoorwaarden worden vanwege hun gebruiksonvriendelijke vormgeving en omvang niet bekeken en beoordeeld door consumenten.

 - **Inzet CDA:** Gebruikersvoorwaarden voor online platforms moeten consument- en gebruiksvriendelijk zijn, zodat consumenten op een begrijpelijke en efficiënte wijze kennis kunnen nemen van de hoofdlijnen van de gebruikersvoorwaarden van een online platform.
 - > Voorstel van CDA en VVD over consumentvriendelijke gebruikersvoorwaarden voor digitale platforms ([klik hier](#)).
- 9. Probleem:** (Software)bedrijven die accounts van gebruikers afsluiten en toegang tot persoonlijke data ontzeggen wegens (een vermoeden van) schending van de gebruikersvoorwaarden, zonder uitleg of mogelijkheid tot verweer.

 - **Inzet CDA:** Bij (een vermoeden van) schending van de gebruikersvoorwaarden van softwarebedrijven, waarbij een gebruikersaccount wordt gesloten en iemands toegang tot persoonlijke data ontzegd, moet aan de gebruiker de aard van de schending worden gemeld en de mogelijkheid tot verweer worden geboden.
 - > Voorstel van het CDA over transparantie over het blokkeren van accounts ([klik hier](#)).
- 10. Probleem:** Winkels waar niet meer met contant geld kan worden betaald.

 - **Inzet CDA:** In zoveel mogelijk winkels moet, net als bij overheden en apotheken, met contant geld kunnen worden blijven betaald. Dit is van belang voor o.a. ouderen en kwetsbare groepen.
 - > Vragen van het CDA aan de minister van Financiën over het met contant geld kunnen blijven betalen in winkels ([klik hier](#)).