

# Memorandum van de verbruikersorganisaties in het vooruitzicht van de Europese verkiezingen

# OIVO

Onderzoeks- en Informatiecentrum  
van de Verbruikers Organisaties



Stichting van openbaar nut

Paapsestraat 20 – 1070 Brussel

ON 417541646

De voorbije jaren werden gekenmerkt door de ontwikkeling van het concept van Europese harmonisatie. In tegenstelling tot wat de verbruikersorganisaties verwachtten, bleek de maximale harmonisatie die de Europese Commissie nastreeft een slechte zaak voor de consumentenbescherming in de verschillende lidstaten. In ons land heeft deze strategie geleid tot het beperken van de bescherming van de consumenten, onder andere op het vlak van de handelspraktijken. Ongebreidelde economische vrijmaking en deregulering leidt tot ontsporingen, en een minder goede bescherming van de consumenten. Het consumentenvertrouwen neemt af en de geloofwaardigheid van eerlijke handelspraktijken komt in gevaar.

Het feit dat de Commissie haar acties op het gebied van de consumentenbescherming almaar meer beperkt tot louter informatie verstrekken, wat een teken van onmacht is, draagt daar nog extra toe bij. De regulering van de markten heeft de neiging te verdwijnen in een markt waar de consument geïmpersoniseerd is.

De verbruikersorganisaties (VO) willen de Europese dialoog over consumptie verbeteren, in het bijzonder met het oog op de verdere uitbreiding van de EU, waarna nieuwe landen een woordje zullen moeten meepraten. Zij dringen erop aan dat de veiligheid, zowel van voeding als van non-foodproducten, gewaarborgd wordt.

De huidige financiële crisis heeft uitgewezen dat enkel nationale maatregelen onvoldoende effectief zijn. Daarom dringen de VO erop aan dat de EU in de toekomst direct kan optreden, of het nu gaat om een financiële, economische, ecologische of energiecrisis.

De VO stellen vast dat de beroepssectoren hoe langer hoe meer het principe van de zelfregulering via de gedragscodes aanbevelen. Er steken nieuwe problemen de kop op, zoals de dualiteit van de consumptie en in het bijzonder van het voedingsaanbod. Ook de vrijmaking van de openbare diensten vertoont belangrijke gebreken. Vooral de universele dienstverlening en toegankelijkheid blijven brandend actueel.

In dit memorandum formuleren de VO meer dan 50 prioriteiten op het vlak van het consumentenbeleid voor de volgende commissie, met een bijzondere aandacht voor de meest kwetsbare consumenten.

De verbruikersorganisaties moeten beschikken over een *capacity building*, d.w.z. over de middelen die nodig zijn om de markt te kennen en waar nodig bij te sturen. Een belangrijke voorwaarde is dan ook beschikken over relevante informatie en analyse-instrumenten omtrent het stakeholders- en consumentengedrag en het markttoezicht. Enkel door informatie, evaluatie en participatie kunnen noodzakelijke beleidsopties voor de overheid in verband met consumptie voorbereid worden.

De VO vragen aan de Europese Commissie dat zij de mechanismen ontwikkelt voor het verzamelen van informatie en onder andere statistieken opmaakt over de consumptie, in samenwerking met de onderzoeksinstituten in de lidstaten. De ontwikkeling van een Europees netwerk van onderzoekscentra rond consumentenzaken, steunend op de structuren die in de lidstaten al bestaan, moet voor de VO aangemoedigd worden.

De 'networking' tussen consumentenorganisaties dient te worden verbeterd. Dit kan onder andere door projectwerking te steunen. Ook het periodiek samenkomen van een 'general assembly' die open is voor alle consumentenorganisaties in de EU, kan hierbij een grote hulp zijn.

### **Prioriteiten**

- De onderzoeksprogramma's van de onderzoekscentra voor consumentenzaken financieren
- De opstarting van een netwerk voor samenwerking tussen de onderzoekscentra voor consumentenzaken financieren

Het is belangrijk dat de mechanismen in werking worden gesteld die nodig zijn voor de democratische vertegenwoordiging van alle nationale, gewestelijke en Europese verbruikersorganisaties. De financiële ondersteuning van de organisaties die dit doel hebben de consumenten te beschermen, al dan niet aangevuld via projectfinanciering, is een belangrijk hulpinstrument.

De VO moedigen de EU aan om de monitoring van de consumentenbeweging ernstig te nemen. Deze monitoring is een essentieel element om de consumentenwereld op nationaal en Europees niveau in kaart te brengen. Sterke, representatieve en effectieve NGO's van consumenten dragen bij tot een toenemend bewustzijn van hun rechten en tot hun assertiviteit. Zo worden consumenten 'empowered'. Het is tevens van vitaal belang te verzekeren dat consumentenbelangen correct en maximaal in rekening worden genomen in het politieke besluitvormingsproces op nationaal en EU-niveau. De VO volgen dan ook met bijzondere aandacht de werkzaamheden van de subgroep die wordt opgezet binnen de ECCG (European Consumer Consultative Group) om indicatoren te identificeren voor de monitoring van de consumentenbeweging in de 27 Lidstaten van de Europese Unie. Deze indicatoren zullen immers een structuur bieden aan de belangrijkste kenmerken van nationale consumentenorganisaties in de lidstaten en een benchmark voor de consumentenwereld naast de indicatoren van de "Consumer Markets Scoreboard".

De VO bepleiten een vroegere consultatie van de VO in het Europese besluitvormingsproces, zoals meermaals beklemtoond in de recente vergadering van de ECCG. Tegelijkertijd ondersteunen de VO het streven van de EC om beter over de ECCG-werkzaamheden te communiceren.

Ze vragen dat de besprekingen binnen de ECCG gebalanceerd gebeuren en dat het ECCG in haar huidige samenstelling behouden blijft en verder versterkt wordt. Een stakeholderoverleg kan enkel zijn plaats hebben extern aan het EU raadgevend comité van de verbruikers.

De VO vragen dat het normalisatieproces verder zou worden versterkt en gedemocratiseerd. De medewerking van veelzijdige instellingen en de participatie van de vertegenwoordigers van de nationale verbruikersorganisaties in de participatieorganen en debatkringen is hierbij fundamenteel.

## Prioriteiten

- De consumentenverenigingen op nationaal niveau ondersteunen om de vertegenwoordiging van alle verenigingen binnen de Europese samenwerkingsorganen te waarborgen
- De ontwikkeling van deskundige kennis binnen de consumentenverenigingen ondersteunen om deelname van de nationale verenigingen aan de technische commissies aan te moedigen en te bevorderen
- De VO vroeger betrekken in het besluitvormingsproces op EU-vlak en de communicatie over de werkzaamheden binnen de ECCG beter ondersteunen

---

### EEN CONSUMENT MET BETERE BESCHERMING EN BETERE BELANGENVERDEDIGING

---

Voor de bescherming van de consumenten en voor de nieuwe vormen van reglementering benadrukken de VO het belang van het wettelijke kader.

De VO kanten zich ook tegen het principe van de maximale harmonisatie die voor een aantal richtlijnen gebruikt wordt. Minimale harmonisatie met een hoog niveau van consumentenbescherming kan namelijk hetzelfde effect bereiken aangezien lidstaten geen reden zullen hebben om nog verder te gaan. Hierbij moet men kijken naar de lidstaten die een hoog niveau van bescherming bieden, zodat de consumenten daar geen achteruitgang zien in hun rechten.

De VO verkiezen een duidelijke wetgeving waarvan de toepassing strikt gecontroleerd wordt.

De VO zijn daarom zeer verheugd over de uitbouw van het Consumer Enforcement Network (CEN) en pleiten voor een verdere versterking. Zij vragen in het bijzonder dat de wetten rond consumentenbedrog strikter zouden worden toegepast. Vooral het bedrog van jonge consumenten en ICT (telefonie, spam, pop-ups enz.) moeten een bijzondere aandacht krijgen.

De VO vinden het belangrijk dat een consumentenbeleid niet geïsoleerd toegepast wordt en niet alleen aan DG Sanco toevertrouwd wordt. Consumentenbelangen moeten uitgebreid geïntegreerd worden in de andere beleidsdomeinen van de verschillende directoraten-generaal. Hiervoor moeten de nodige investeringen gedaan worden. Het is van groot belang dat voor elke beleidsbeslissing ook gekeken wordt naar de impact voor de consument. Op die manier zou de stelling van de EC, namelijk "De consument is de spilfiguur van de Europese economie", ernstig genomen worden.

## Prioriteiten

- Het huidige wetgevende kader versterken door erop toe te zien dat een Europese reglementering met een hoog beschermingsniveau ontwikkeld wordt en niet, zoals vandaag het geval is, een harmonisatie naar een lager niveau doorgevoerd wordt
- De controles op de naleving van de wetgeving door de actoren strenger maken en de onwettige praktijken publiek aan de kaak stellen, met bekendmaking van de betrokken actoren.
- De VO een grotere rol laten spelen binnen alle consumptiegebonden thema's en adviescomités

De VO stellen dat het “consumer scoreboard” een belangrijk instrument is om de werking van de interne markt vanuit het consumentenstandpunt op te volgen. De marktwerking is vaak niet optimaal en bijsturingen zijn dan vereist. De publicatie van dit scorebord moet jaarlijks herhaald worden. De consumentenorganisaties zouden hierbij nog meer betrokken moeten worden.

In tijden van financiële crisis wordt het des te belangrijker om over de voedselprijzen te waken. De monitoring ervan is een eerste stap.

De VO ondersteunen het initiatief om te gaan in de richting van een gestandaardiseerde registratie van consumentenklachten. Dit zou op termijn een beter overzicht geven van de soort klachten, over welke onderwerpen en waar ze zich voordoen, om dan sneller te kunnen ingrijpen.

Maar ook meer kwalitatief onderzoek naar consumentengedrag is nodig (bijv. op het vlak van milieu, de gevolgen van de bankencrisis, ...). Hiervoor moeten de nodige middelen ter beschikking worden gesteld. Er zou verder moeten worden onderzocht of het uitvoeren van dergelijk onafhankelijk (niet-commercieel) onderzoek via de steun van het Onderzoeksprogramma van de EU-Commissie zou kunnen gebeuren.

Ook de Eurobarometers zouden hier nog meer op toegespitst kunnen worden.

## Prioriteiten

- Geregeld indicatoren publiceren die niet alleen rekening houden met economische elementen, maar ook met elementen zoals welzijn, ethiek en duurzaamheid

---

DE COMMUNAUTAIRE VERWORVEN KENNIS AANPASSEN AAN DE VERWACHINGEN VAN DE CONSUMENTEN VAN VANDAAG

De voorgestelde richtlijn 'Consumentenrechten' van 8 oktober 2008 verenigt 4 belangrijke richtlijnen op het gebied van consumentenrechten. De VO kunnen niet akkoord gaan met de huidige vorm van deze richtlijn, maar ondersteunen wel het principe.

De VO kanten zich tegen de maximale harmonisatie die deze richtlijn voorstaat, omdat het niveau van consumentenbescherming in deze richtlijn te laag is om dat te rechtvaardigen. Net zoals dat het geval is in vele andere EU-lidstaten, staat het vast dat deze richtlijn in de huidige vorm de bescherming van de Belgische consument drastisch zou verminderen.

### **Prioriteiten**

- Een grondige herziening van de richtlijn 'Consumentenrechten'
- Een minimale harmonisatie met een hoog niveau van consumentenbescherming

#### EEN CONSUMENT DIE KAN REAGEREN

---

De VO pleiten voor concrete maatregelen inzake groepsvorderingen, zodat consumenten over een middel kunnen beschikken om ook effectief hun bescherming af te dwingen.

In dat verband kan verwezen worden naar de vooruitgang die al geboekt werd op het gebied van de mededinging. Zowel de Europese Commissie (via een Witboek) als het Europees Parlement (via een Resolutie) hebben de nood aan groepsvorderingen voor slachtoffers van anticompetitieve praktijken erkend.

De VO wijzen erop dat ook inzake consumentenbescherming dergelijke groepsvorderingen noodzakelijk zijn. Buitengerechtelijke geschillenoplossing biedt namelijk niet altijd een oplossing en kan vaak ook maar doeltreffend zijn als de mogelijkheid bestaat voor consumenten om achteraf gerechtelijke stappen te ondernemen.

Groepsvorderingen moeten door alle verenigingen gevoerd kunnen worden. Het is echter onaanvaardbaar dat die nieuwe maatregelen zouden uitmonden in een afname van de bestaande wettelijke bescherming.

### **Prioriteiten**

- Groepsvorderingen voor de verdediging van de consumentenbelangen invoeren ("collective redress")
- De toegang tot het gerecht vergemakkelijken voor iedereen

#### EEN GEWAARSCHUWDE GRENSOVERSCHRIJDENDE CONSUMENT

---

Er moeten striktere wetgevingen komen om de consument beter te kunnen beschermen. Dit omvat ook een betere controle en meer specifieke informatie opdat de consumenten beter geïnformeerd zouden zijn over hun rechten. Een harmonisatie van de verschillende nationale wetgevingen "naar boven toe" is in dat verband gerechtvaardigd.

Gezien het groot aantal geschillen rond grensoverschrijdende aankopen, moet de werking van de Europese Centra voor de Consumenten geïntensiveerd worden om de consumenten een veiliger toegang tot de eengemaakte markt te bieden.

Om de toegang tot het gerecht voor de consumenten te vergemakkelijken, moet het aantal commissies voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen uitgebreid worden. In die context moeten de Europese Centra voor de Consumenten een grotere rol toebedeeld krijgen, zodat ze de consumenten kunnen verwijzen naar de gepaste commissies, op nationaal en op Europees niveau.

### **Prioriteiten**

- Een grotere aansprakelijkheid leggen bij de tussenpersonen en de websites die de consumenten en de verkopers met elkaar in contact brengen. Tot op heden geldt dat het niet eens nodig is om de authenticiteit van de producten, van de verkopers en van de geleverde prestaties te controleren
- Een betere controle op grensoverschrijdende handelspraktijken

### DE UNIVERSELE DIENSTVERLENING VOOR IEDEREEN

---

Wanneer een universele dienstverlening op Europees niveau wordt ingesteld, moet de Europese Commissie in haar richtlijnen een verplichting voorzien voor elke lidstaat om juridische regels op te nemen die ervoor zorgen dat bepaalde consumenten niet uitgesloten kunnen worden van de voordelen van de universele dienst, bijvoorbeeld op het vlak van autoverzekeringen of woonverzekering.

### **Prioriteiten**

- De voordelen van een universele dienstverlening moeten voor alle consumenten gelden

### EEN OPGEVOEDE EN GOED GEÏNFORMEERDE CONSUMENT

---

De VO spelen een belangrijke rol in de bescherming en voorlichting van de consumenten. Zij vragen dat de Europese Commissie een openbare communicatieruimte ter beschikking van de VO zou stellen die hen in staat stelt om boodschappen van algemeen belang over consumptie te verspreiden.

De VO vragen om een breed overleg te organiseren aangaande de technologische evolutie en het in gebruik nemen van nieuwe reclaimedragers.

Er moet een hogere oplage van de 'Consumer diary' komen zodat er een betere verspreiding komt.

In het licht van de jaarlijkse 'Consumer day' op 15 maart dienen er acties te komen die deze gebeurtenis meer in het daglicht stellen en tegelijkertijd de situatie van de consument verbeteren.

Vandaag de dag sluipert reclame overal binnen en is ze alomtegenwoordig, zij het meer en meer in een verholen vorm (publireportage, productplaatsing, reclame via alle mogelijke dragers). Ze stimuleert nauwelijks nog het maken van verantwoordelijke keuzes. Bovendien is het onaanvaardbaar dat productplaatsing in Europese bioscoopproducties toegelaten wordt en dat er reclames naar kinderen gestuurd worden.

## Prioriteiten

- Een openbare communicatieruimte beschikbaar stellen van de VO
- De verspreiding van de Europese agenda binnen de verschillende landen uitbreiden
- Productplaatsing in Europese bioscoopproducties verbieden
- De verborgen reclamevormen verbieden
- Reclame bestemd voor kinderen jonger dan 12 jaar verbieden

## EEN GEZONDERE CONSUMENT

---

### Alcohol en tabak

De VO vragen speciale aandacht voor de gezondheid van jonge verbruikers. Zo menen zij bijvoorbeeld dat elke reclame voor alcohol en tabak moet verboden worden.

De VO doen opmerken dat de alcoholproblematiek niet vermindert, integendeel. Ze vragen in het bijzonder aandacht voor het fenomeen van binge drinking, de beschikbaarheid van alcohol voor minderjarigen, de promotie en reclame voor alcohol. Tegelijkertijd vragen ze dat de etikettering van alcohol verder wordt aangepakt ter preventie van schade die door alcoholgebruik veroorzaakt wordt. Zij vragen dat de Europese Strategie ter preventie van schade door alcohol geen dode letter blijft.

Ook het tabakgebruik bij jongeren blijft problematisch. Dit kan enkel drastisch worden aangepakt mits een coherente strategie en acties op Europees vlak. De Commissie legde in mei 2008 een verslag voor over de tenuitvoerlegging van de Tabaksreclamerichtlijn, die onder meer in een aantal Lidstaten vertraging had opgelopen.

De Commissie heeft een informele groep rond tabaksreclame opgericht, bestaande uit verbindingsfunctionarissen van de lidstaten, om informatie uit te wisselen over de uitvoering van de richtlijn. Het is wenselijk dat bijkomend een forum wordt geïnstalleerd om informatie en beste praktijken uit te wisselen.

De VO vragen dat nu een evaluatie wordt gemaakt over de gevolgen van deze richtlijn op de volksgezondheid. Er werd immers verwacht dat het door de richtlijn ingestelde algemene verbod op grensoverschrijdende reclame de prevalentie van roken in de Europese Unie op lange termijn zou helpen verminderen, omdat een dergelijk effect een erkend resultaat is van een algemeen verbod op tabaksreclame.

## Prioriteiten

- Elke vorm van reclame voor of communicatie over tabak of alcohol verbieden
- Strengere regels voor de etikettering van alcoholische drank opleggen

## Geneesmiddelen

De VO erkennen dat Europese patiënten niet altijd en overal dezelfde mogelijkheden hebben om informatie over geneesmiddelen te verkrijgen, terwijl in de legale distributieketen steeds meer vervalste geneesmiddelen worden aangetroffen. Zij juichen dan ook toe dat de EC op 10 december 2008 een pakket maatregelen voorstelde, beter gekend onder de noemer " Pharmaceutical Package", om aan deze uitdagingen het hoofd te bieden.

In een Mededeling zette de Commissie uiteen hoe zij ervoor wil zorgen dat de Europese burgers voordeel kunnen halen uit een sector met sterke concurrentiewerking die veilige, innovatieve en toegankelijke geneesmiddelen genereert.

## Prioriteiten

- Elke vorm van reclame voor of communicatie over geneesmiddelen verbieden
- De informatie over de geneesmiddelen (oorsprong en identiteit) verbeteren
- Een monitoringsysteem installeren dat toeziet op de commerciële praktijken met betrekking tot geneesmiddelen

## Voedingsmiddelen

De Europese Commissie lanceerde in januari 2008 een voorstel tot verordening (Brussels, 30.1.2008, COM(2008) 40 final, 2008/0028 (COD)) betreffende levensmiddeleninformatie voor consumenten. De Raad stelt vast dat dit voorstel twee bestaande richtlijnen integreert: Directive 2000/13/EC over de etikettering, presentatie en reclame van levensmiddelen en de Council Directive 90/496/EEC over de voedingswaarde-etikettering.

De VO merken op dat, hoewel het voorstel beoogt om de horizontale etiketteringvoorschriften te vereenvoudigen, er nog heel wat bemerkingen zijn (cf. onder andere het advies van het EESC van september 2008). Vanuit het standpunt van de consumenten is deze verordening erg belangrijk omdat uit consumentenonderzoek blijkt dat er momenteel heel wat schort aan de leesbaarheid en de verstaanbaarheid van de etiketten.

De VO vragen dat de educatieve en informatieve initiatieven die door de EC worden gestimuleerd, verder worden uitgebouwd in de lidstaten. Het betreft onder meer Dolceta, de digitale consumentenlespakketten, en de Europese schoolagenda die in een veel hogere oplage verspreid zou moeten kunnen worden.

Tevens kijken de VO uit naar meer initiatieven waar de consumentenorganisaties over projecten van gedachten kunnen wisselen, zoals de vroegere jaarlijkse algemene vergaderingen van de consumentenorganisaties of, meer recent, de Consumer Summit in april 2009 over de consument in een digitale wereld.

## Gezondheid

Meer dan louter een beleid inzake veilig voedsel te voeren, moet Europa ook belang hechten aan de impact van de eetpatronen. De VO denken hierbij onder andere aan de impuls van de reclame, op de kwaliteit van het milieu (verpakkingsafval, invoer van exotische producten per vliegtuig, ...), op het verlies aan culinaire kennis dat de consument afhankelijker maakt van de landbouwvoedingsindustrie (met haar kant-en-klare gerechten) en op de standaardisering van de voedselsmaken, die samengaat met de verdwijning van de traditionele producten die mee de culturele diversiteit in Europa uitmaken. Daarenboven moet Europa ook meer actief de ingevoerde eetwaren promoten die in duurzame, sociale en ecologische omstandigheden geproduceerd worden (eerlijke handel).

Europa moet ook meer aandacht besteden aan een evenwichtig actieplan in verband met voeding en gezondheid, meer rekening houden met de problemen die verband houden met eetstoornissen zoals obesitas en anorexie, en een coherent preventieplan uitwerken.

De VO hebben al herhaaldelijk de desinformatie aangeklaagd met betrekking tot de impact van bepaalde producten op de gezondheid. Zij dringen erop aan dat elke niet bewezen bewering over voedingswaarde verboden zou worden door het invoeren van een reglementair kader.

De VO vragen aan de Commissie om een coherent systeem uit te werken met betrekking tot producten die veel suiker, zout en/of vetstoffen bevatten.

## Prioriteiten

- Een leesbare en begrijpbare etikettering invoeren in het kader van de herziening van de etiketteerregels
- De 'eerlijke handel' promoten
- Een verbod instellen op elke vorm van reclame of communicatie die voor kinderen bestemd is en die over suiker-, zout- of vetrijke voedingswaren handelt
- De bedrijven aansporen tot het verlagen van de gehalten aan vetten, snelle suikers en zout in de voedingsproducten

## EEN BESCHERMDE CONSUMENT

---

### EFSA

De EFSA (European Food Safety Authority) speelt een belangrijke rol voor de voedselveiligheid. Er moet echter voor een betere vertegenwoordiging van de verbruikersorganisaties bij de activiteiten van de Europese Autoriteit voor Voedselveiligheid worden gezorgd.

Om een hoog niveau van bescherming van het menselijke leven en van de consumenten te waarborgen vragen de VO dat de implementatie van actieplannen, zoals in oorsprong al in 2001 in het Europees Witboek over de voedselveiligheid voorgesteld werd, verder zou worden afgewerkt: harmonisatie van de reglementering inzake controles, inzake hygiëne; beheer van crises en van dringende situaties; strengere wetgeving op additieven en smetstoffen, allergieverwekkende stoffen, etikettering en materialen die in contact komen met de voedingswaren.

## Prioriteiten

- De vertegenwoordiging van de VO binnen de EFSA verbeteren
- Het implementeren van het actieplan, zoals voorgesteld in het Witboek, afwerken

## Veiligheid van producten en diensten

Om de consumenten meer veiligheid te garanderen dringen de VO erop aan dat de veiligheid van de diensten en producten verbeterd en gelijkgeschakeld zou worden, ongeacht de plaats in Europa waar dit product of dienst vandaan komt. In dat verband dringen zij erop aan dat een echte risicoanalyse zou worden op punt gesteld en vragen zij dat de consument zou kunnen rekenen op evenveel veiligheid in zijn privéleven als in zijn beroepsleven.

In dit belangrijke proces voor de verbetering van de veiligheid van producten en diensten zijn de consumenten ondervertegenwoordigd. Daardoor houden de normen vaak niet in voldoende mate rekening met de consumentenbelangen.

Er moet bijzondere aandacht worden besteed aan de risicogroepen: kinderen, gehandicapten en bejaarden.

De kinderen vormen dus een risicogroep die meer aandacht verdient, onder andere door middel van voorlichtingscampagnes, strengere wetgeving en de uitwerking van normen. Kinderartikelen en kinderbeschermingsproducten (stopcontactbeschermers, deurstoppers, raamsloten enz.) zijn producten waarvoor een hoog veiligheidsniveau verzekerd moet worden.

## Prioriteiten

- Actieve participatie van de consumenten in het normalisatieproces verzekeren
- Meer belang toekennen aan de risicogroepen (kinderen, bejaarden enz.) in het kader van de formulering van de veiligheidsnormen
- De huidige consumptiepatronen in de aanpassing van de normen integreren

De veiligheid wordt nog onvoldoende gewaarborgd in Europa. Een Europese reglementering die in alle lidstaten een even hoog veiligheidsniveau voor diensten eist en de combinatie daarvan met Europese geharmoniseerde normen voor specifieke dienstensectoren dringen zich op.

Prioriteiten onder de dienstensectoren zijn: toerisme, sport- en recreatiediensten, telecommunicatie, computeronderhoud, installatie en onderhoud van gastoestellen, herstellingen (en onderhoud en kleinhandel), verzorgingscentra voor bejaarden, kinderdagverblijven en gehuurde toestellen.

Omdat het gedrag van de consument een belangrijke rol speelt bij het ontstaan van ongevallen moet het niveau van de vereiste veiligheid in de privésfeer opgetrokken worden. Men kan van de consument niet verwachten dat hij zelf alle risico's kan inschatten die aan het gebruik van een product verbonden zijn en bovendien is de consument niet onderworpen aan dezelfde gebruiksregels van werknemers op het werk (bijv. het dragen van persoonlijke beschermingsmiddelen). Het veiligheidsniveau in de privésfeer zou daarom moeten gelijkgesteld worden met het veiligheidsniveau dat op de werkvloer geëist wordt.

Gegevens rond veiligheid en ongevallen zijn noodzakelijk om een degelijk preventiebeleid te voeren op Europees niveau. De VO vragen dat de IDB (Injury Database) op Europees niveau uitgewerkt en verbeterd wordt, zodat vergelijkbare gegevens over de verschillende lidstaten toegankelijk zijn voor preventiewerkers. Het IDB-systeem moet ook verplicht worden in alle lidstaten.

Er is werk aan de winkel in verband met de veiligheid van het luchttransport. De Europese autoriteiten zouden moeten instaan voor een ruimere verspreiding van de informatie over de resultaten van de technische controles, die geharmoniseerd zouden moeten worden. Wat de commerciële praktijken van luchtvaartmaatschappijen betreft, wordt het tijd dat men zich eens vragen gaat stellen bij de overboekingen, de vertragingen en het verlies van bagage.

## Prioriteiten

- De bescherming van de consumenten bij het gebruiken van gevaarlijke producten in de privésfeer en op het werk verbeteren, onder andere door het ter beschikking stellen van beschermingsvoorzieningen
- Het verzamelen van gegevens over de huishoudelijke ongevallen verplicht maken
- Wat het luchttransport betreft moet de Commissie de verspreiding van de resultaten van de controles verzekeren en de aansprakelijkheid van de transporteurs strenger vastleggen. De Commissie moet erop toezien dat de statistieken per maatschappij en per luchthaven over de vertragingen, over de overboekingen, over het verlies van bagage, diefstal van bagage en schade aan bagage geregeld gepubliceerd worden

---

## EEN CONSUMENT DIE MET DE DUURZAME ONTWIKKELING BEGAAN IS

---

De huidige consumptiepatronen zijn niet verenigbaar met de duurzame ontwikkeling. Ze putten de natuurlijke hulpbronnen uit, vervuilen het milieu en laten niet toe om de behoeften van iedereen op een evenwaardige manier te lenigen. Het zou goed zijn indien een ambitieus actieprogramma uitgewerkt werd dat het welzijn van de burgers en de besparing van de natuurlijke hulpbronnen centraal plaatst. De uitbreiding van de milieubeschermingsmaatregelen mag geen rem zetten op de sociale ontwikkeling noch de minstbedeelden in een (economisch) moeilijke situatie brengen.

## Het evalueren van risico's

In de loop van een mensenleven komt iedereen in contact met ongeveer 70.000 verschillende synthetische producten. Hun praktische voordelen en de alledaagsheid van hun gebruik doen ons soms uit het oog verliezen dat ze ook risico's kunnen inhouden voor de volksgezondheid en voor het milieu, in alle fasen van hun levenscyclus.. Slechts een klein deel van de 100.000 door de industrie gesynthetiseerde stoffen zijn toxicologisch grondig onderzocht. De gezondheids- en milieueffecten van de meeste daarvan zijn slecht gedocumenteerd en werden onvoldoende geëvalueerd voordat het product op de markt werd gebracht.

REACH (Registration Evaluation Authorisation of Chemicals) onderwerpt alle geproduceerde stoffen aan een uniek evaluatiesysteem. In afwachting van een essentiële evaluatie willen de VO dat de consumenten over meer informatie kunnen beschikken betreffende de samenstelling van de verbruiksgoederen om met kennis van zaken keuzes te kunnen maken.

## Misbruik van pesticiden tegengaan

De VO vragen dat het gebruik van pesticiden door gezinnen strikt gereguleerd wordt. De verkoop hiervan zou enkel door bepaalde kanalen mogen gebeuren zodat er geen misbruik van pesticiden kan plaatsvinden (te vergelijken met medicijnen die enkel in apotheken verkrijgbaar zijn).

## Consumentengedrag aanpassen

Er is een actieplan voor duurzame productie en consumptie opgesteld, maar dat plan mist ambitie. Er moeten meer concrete maatregelen in opgenomen worden die betrekking hebben op de markt en de instellingen. Dit plan mag niet beperkt blijven tot louter energie-efficiëntie noch tot maatregelen die enkel betrekking hebben op het verstrekken van informatie aan de consument.

In dat kader is het goed om aangepaste instrumenten te ontwikkelen waarmee de consumenten onderlegd en op een verantwoordelijke manier keuzes kunnen maken. In de automobielsector, bijvoorbeeld, zou het goed zijn dat het formaat en de inhoud van de informatie over de CO<sub>2</sub>-emissies en het verbruik via etikettering en reclame worden herzien, zodanig dat de consument de milieucriteria werkelijk in zijn keuzes kan integreren. Voor minder vervuilende auto's kiezen moet ook aangemoedigd worden door sterkere stimulerende maatregelen, zoals fiscale voordelen en ingrepen op de prijzen. Bovendien moeten dergelijke maatregelen, om echt effect te hebben, deel uitmaken van een solide mobiliteitsbeleid.

## Labels

De VO willen een precies juridisch kader dat de meerwaarde waarborgt waarvoor het label staat, in de vorm van een transparant lastenkohier en controle door een geaccrediteerd organisme.

Bovendien moet Europa bijdragen aan het vereenvoudigen van het aantal logotypes dat door een zelfde label gebruikt wordt. De consumenten ondervinden ernstige moeilijkheden bij het identificeren van de verschillende biolabels, milieulabels en energielabels, die vaak van land tot land verschillen.

Al te vaak wordt een label als "Fair Trade" voorgesteld, zonder een zelfde ethisch niveau voor de consumenten te garanderen.

Om consumptiekeuzes aan te moedigen die meer verenigbaar zijn met duurzame ontwikkeling, moeten de consumenten informatie en duidelijke signalen ontvangen die hen in staat stellen om de sociale en ecologische variabelen in hun keuzepatroon te integreren.

In dat verband vragen de VO dat er snel werk wordt gemaakt van de herziening van het Europees ecologisch labelsysteem, met onder andere als doel om het systeem dynamischer, minder complex en minder duur te maken zonder aan de kwaliteit van de criteria en van de waarborgen voor de consumenten te raken.

Voor sommige productcategorieën zou het zinvoller zijn om ecologische profielen te ontwikkelen die vergelijkingen tussen producten mogelijk maken. De Commissie zou een kader moeten vastleggen voor de ontwikkeling van zulke types etiketteringen en zou moeten onderzoeken voor welke productcategorieën er het best ecologische profielen voorzien worden.

Daarvoor zou de Commissie zich voor de ontwikkeling van nieuwe informatiemiddelen moeten baseren op een grondige kennis van de behoeften en verwachtingen van de consumenten op het vlak van informatie over de producten.

## Prioriteiten

- De REACH-richtlijn volledig en snel implementeren
- Het op de markt brengen van pesticiden die voor de consumenten bestemd zijn omkaderen
- De duurzame keuzes aanmoedigen door striktere normen uit te werken
- Het gebruik van de labels reglementeren door de gebruikte logotypes te harmoniseren en toe te zien op de naleving van gemeenschappelijke en transparante lastenboeken

### SOCIAAL EN MILIEUBEWUSTE ENERGIE VOOR IEDEREEN

---

#### **Naar een Europees Handvest betreffende de rechten van de energieconsument**

Voor de VO dient een bindende maatregel in deze problematiek zich op. Het Belgische EU-voorzitterschap kan aangegepen worden om hierin al enkele eerste concrete stappen te zetten. De energieconsument heeft in deze vrijgemaakte energiemarkt namelijk meer dan ooit nood aan duidelijke informatie over zijn rechten en over zijn energierekening

## Prioriteiten

- De consumenten meer informatie verstrekken over hun rechten en de toegang tot energie
- De concurrentie tussen leveranciers sterker laten spelen om de consument een meer aanvaardbare prijs te waarborgen
- De slecht presterende elektrische toestellen uit de handel verwijderen zodra er een duurzaam alternatief beschikbaar is

### FINANCIËLE DIENSTEN

---

De financiële crisis heeft de nood aan goed renderende en veilige producten bevestigd.

Op het vlak van kredieten heeft de geamendeerde versie van de richtlijn betreffende het verbruikskrediet het toepassingsgebied beperkt. Zo worden de “equity releases” (leningen met de waarde van de woning van de kredietnemer als onderpand), waarmee veel misbruiken mogelijk zijn, en de verkoop van krediet van deur tot deur eruit geweerd. Een belangrijke tekortkoming is echter het ontbreken van de verplichte bewustmaking van de kredietnemer aangaande zijn verantwoordelijkheid voor het in het rood gaan op zijn bankrekening, voor de kredietkaarten en voor de persoonlijke leningen van kleine bedragen (tot 300 euro).

Wat de financiële diensten en beleggingen betreffen, zou het goed zijn de financiële mechanismen en markten drastisch te reglementeren. De oprichting van een Publieke Europese supervisor is noodzakelijk om objectief en als een echte opzichter de misleidende of bedrieglijke financiële praktijken in de gaten te houden.

## Prioriteiten

- De bescherming van de consumenten uitbreiden voor alle kredieten en bankrekeningen die in het rood gaan
- De markten reglementeren door het oprichten van een Publieke Europese supervisor

EEN DIGITALE MAATSCHAPPIJ DIE BEVEILIGD IS EN OPENSTAAT VOOR IEDEREEN

---

De VO maken zich grote zorgen over de plaag van spam, virussen en ongevraagde SMS.

Zij vinden dat de Europese autoriteiten in het kader van de zoektocht naar oplossingen voor dit probleem een belangrijke rol te vervullen hebben om te zorgen voor een efficiënte samenwerking tussen de lidstaten, zowel op gerechtelijk vlak als op het vlak van de uitwisseling van informatie.

De VO vragen ook met aandrang om een betere bescherming van de minderjarigen op het Internet. Zij staan achter het idee om op internationaal niveau een domeinnaam in de aard van "child.eu" of "kids.eu" in het leven te roepen. Die domeinnaam zou voorbehouden worden aan websites die beantwoorden aan een reeks algemene registratievoorwaarden en die meteen ook specifiek voor minderjarigen bestemd zouden zijn. Daarenboven zou de inhoud van die sites streng en regelmatig gecontroleerd worden.

Het is de industrie die het downloaden van films of muziek mogelijk heeft gemaakt. De consumenten kunnen niet, zoals de industrie suggereert, de schuld toegeschoven krijgen voor de downloadsystemen die in gebruik zijn. In dat verband moet het recht van de consumenten op kennis en culturele diversiteit erkend worden. De in te voeren regels moeten opgesteld worden in het kader van de technologische neutraliteit. Het is onaanvaardbaar dat de consumenten niet zouden kunnen genieten van de technologische vernieuwingen doordat er beveiligingsystemen geïnstalleerd worden. Bovendien is het onaanvaardbaar dat het recht op privacy wordt ingeperkt door de manipulatie van of het toezicht op de door de consument aangekochte toestellen zonder diens nadrukkelijke toestemming.

## Prioriteiten

- De consumentenbescherming op het gebied van computer- en informaticagebruik verbeteren. De computers mogen niet geleverd worden zonder een ingebouwd beveiligingsstelsel
- De bescherming van de minderjarigen op het internet uitbreiden door de nationale acties te valoriseren
- Het beheer van de domeinnamen aan de overheid overdragen
- Een domeinnaam voor beveiligde websites voor kinderen invoeren
- De culturele diversiteit en het recht op privacy voor de computer- en informaticagebruikers waarborgen

Verantwoordelijke uitgever:

Marc Vandercammen

OIVO

Stichting van openbaar nut

Paapsemiaan 20 - 1070 BRUSSEL

Tel. 02/547.06.11 - Fax. 02/547.06.01

[www.oivo-crioc.org](http://www.oivo-crioc.org)

ON 417541646

Uitgave 2009

© OIVO - Reproductie toegelaten mits duidelijke bronvermelding en voorafgaandelijke toestemming van de uitgever