

Brussel, 21 november 2025
(OR. en)

15772/25

CONSOM 267	CLIMA 552
COMPET 1217	ENV 1260
MI 939	DIGIT 250
IND 532	TELECOM 424
ENT 258	SAN 765
JUSTCIV 196	AUDIO 121
EF 385	CYBER 340
ECOFIN 1583	CHIMIE 138
TRANS 572	RC 55
ENER 612	

BEGELEIDENDE NOTA

van: de secretaris-generaal van de Europese Commissie, ondertekend door mevrouw Martine DEPREZ, directeur

ingekomen: 20 november 2025

aan: mevrouw Thérèse BLANCHET, secretaris-generaal van de Raad van de Europese Unie

nr. Comdoc.: COM(2025) 848 final

Betreft: MEDEDELING VAN DE COMMISSIE AAN HET EUROPEES PARLEMENT, DE RAAD, HET EUROPEES ECONOMISCH EN SOCIAAL COMITÉ EN HET COMITÉ VAN DE REGIO'S
Consumentenagenda 2030 en actieplan voor consumenten op de eengemaakte markt
“Een nieuwe impuls voor consumentenbescherming, concurrentievermogen en duurzame groei”

De delegaties vinden hierbij document COM(2025) 848 final.

Bijlage: COM(2025) 848 final



Brussel, 19.11.2025
COM(2025) 848 final

**MEDEDELING VAN DE COMMISSIE AAN HET EUROPEES PARLEMENT, DE
RAAD, HET EUROPEES ECONOMISCH EN SOCIAAL COMITÉ EN HET COMITÉ
VAN DE REGIO'S**

**Consumentenagenda 2030 en actieplan voor consumenten op de eengemaakte markt
“Een nieuwe impuls voor consumentenbescherming, concurrentievermogen en
duurzame groei”**

{SWD(2025) 848 final}

MEDEDELING VAN DE COMMISSIE AAN HET EUROPEES PARLEMENT, DE RAAD, HET EUROPEES ECONOMISCH EN SOCIAAL COMITÉ EN HET COMITÉ VAN DE REGIO'S

Consumentenagenda 2030 en actieplan voor consumenten op de eengemaakte markt “Een nieuwe impuls voor consumentenbescherming, concurrentievermogen en duurzame groei”

Consumentenbescherming maakt een integrerend onderdeel uit van onze Unie en vormt de kern van onze eengemaakte markt¹. Door Europese consumenten te beschermen, zijn zij in staat om weloverwogen keuzes te maken en in alle veiligheid goederen en diensten te verwerven, worden zij in het kader van overeenkomsten en transacties eerlijk behandeld en kunnen zij in voorkomend geval daadwerkelijk verhaal halen. Een krachtige consumentenagenda is van wezenlijk belang om een verschil te maken in ons dagelijks leven als consument en om de elkaar versterkende en overkoepelende doelstellingen van concurrentievermogen en duurzame welvaart, bescherming van de democratie en sociale rechtvaardigheid te verwezenlijken².

De Europese consument geniet een van de hoogste beschermingsniveaus ter wereld, maar staat nog steeds voor talrijke uitdagingen. Deze omvatten de hoge kosten van levensonderhoud en de sociaaleconomische onzekerheid, de gevolgen van de klimaatverandering, de blootstelling aan onveilige producten en oneerlijke handelspraktijken, met name online, aanhoudende belemmeringen bij grensoverschrijdend winkelen en moeilijkheden bij het halen van verhaal. De Uniemarkt wordt tevens geconfronteerd met toenemende uitdagingen als gevolg van de aanzienlijke toename van producten die in het kader van de elektronische handel worden ingevoerd van buiten de Unie, met name pakketten met een geringe waarde die rechtstreeks worden geleverd aan de consument en die risico's voor zijn of haar gezondheid en veiligheid inhouden, die vanuit milieuoogpunt niet duurzaam zijn en die zorgen voor een oneerlijke concurrentie met bedrijven in de Unie die zich wel aan de regels houden³.

Consumentenbescherming, concurrentievermogen en duurzame welvaart versterken elkaar. Zoals aangegeven in het [rapport-Letta](#) bevordert een betere consumentenbescherming een concurrerende omgeving die zowel consumenten als bedrijven ten goede komt. Met 450 miljoen consumenten op de eengemaakte markt en huishoudelijke uitgaven die meer dan 51 % van het bbp van de Unie uitmaken⁴ (waardoor deze de grootste component van de economische activiteit in de Unie vormen), vervullen consumenten een wezenlijke rol in de machinekamer van onze economie. Hun behoeften,

¹ Artikel 12 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie en artikel 38 van het Handvest van de grondrechten.

² [Prioriteiten van de Europese Commissie voor 2024-2029](#).

³ In februari 2025 heeft de Europese Commissie de [Mededeling over een uitgebreid EU-instrumentarium voor veilige en duurzame e-commerce](#) gepresenteerd. Snelle vooruitgang is van wezenlijk belang vanuit verschillende oogpunten, zoals de noodzaak om in het kader van een hervorming van de douanepraktijken de vrijstelling van douanerechten af te schaffen voor producten met een waarde van minder dan 150 EUR, om de samenwerking met de landen waar deze producten vandaan komen, te verbeteren teneinde de productveiligheid bij de bron aan te pakken, en om onze handhavingscapaciteiten op het gebied van douanepraktijken, markttoezicht en consumentenbescherming te versterken.

⁴ Eurostat: https://ec.europa.eu/eurostat/databrowser/view/NAMA_10_GDP/default/table?lang=en.

motivaties, voorkeuren, zorgen en, uiteindelijk, hun keuzes stimuleren de mededinging, innovatie, investeringen en duurzame groei. Deze factoren zijn tevens van invloed op de vraag of producten al dan niet worden ingevoerd, geteeld of vervaardigd in de Unie en hebben derhalve een impact op de rechtvaardige transitie in het algemeen.

Op zijn beurt verhoogt een concurrerende Uniemarkt het welzijn van de consument, namelijk door een ruime keuze aan kwaliteitsgoederen en -diensten aan te bieden tegen betaalbare prijzen. Een robuust kader voor consumentenbescherming biedt regels en stimulansen om het vertrouwen, de waarborgen en de rechtszekerheid tot stand te brengen waar zowel consumenten als bedrijven behoefte aan hebben. Om de risico's aan te pakken die voortvloeien uit de exponentiële groei van de invoer van producten in het kader van de elektronische handel, zijn bijvoorbeeld een strikte toepassing en handhaving van de Unierechtelijke regels inzake consumentenrechten en productveiligheid van wezenlijk belang, niet alleen om consumenten te beschermen, maar ook om bedrijven die zich aan de regels houden, te vrijwaren van oneerlijke concurrentie.

Naast deze centrale economische rol heeft het consumentenbeleid een intrinsieke sociale, beschermende en stabiliserende dimensie die in het kader van de turbulente tijden waarmee Europa en de wereld momenteel worden geconfronteerd, nog belangrijker is. Door een kader te creëren dat de mensenrechten beschermt, eerlijke marktpraktijken waarborgt en zowel collectief welzijn als non-discriminatie nastreeft, bevordert het consumentenbeleid de sociale rechtvaardigheid en wordt het vertrouwen in onze democratie versterkt. Consumentenbeleid kan bijvoorbeeld de hoge kosten van levensonderhoud van consumenten verlichten en hun bezorgdheid over het milieu verminderen door de circulaire economie te ondersteunen en de beschikbaarheid van betaalbare en aantrekkelijke duurzame producten te bevorderen.

Dit is het kader waarin de Europese Commissie haar **consumentenagenda 2030** (“**de agenda**”) presenteert, een nieuw strategisch kader voor het consumentenbeleid van de Unie, waarin concrete prioriteiten en activiteiten voor de komende vijf jaar worden uiteengezet.

De agenda omvat een breed scala aan maatregelen die rechtstreeks inspelen op belangrijke uitdagingen en die het transversale karakter van het consumentenbeleid weerspiegelen. De agenda heeft tot doel om de consumentenbescherming te verbeteren en het concurrentievermogen, de sociale rechtvaardigheid en de duurzame groei te bevorderen, met name door de samenhangende en daadwerkelijke omzetting, toepassing en handhaving van de Unieregels te versterken en door belangrijke uitdagingen zoals digitale rechtvaardigheid en online consumentenbescherming aan te pakken.

De agenda gaat in op vier belangrijke **gebieden van prioritair belang**. Gelet op de centrale rol van consumentenbescherming bij het waarborgen van de goede werking van de eengemaakte markt en het belang van de eengemaakte markt voor het creëren van welvaart en het stimuleren van het Europese concurrentievermogen, omvat zij in de eerste plaats een **actieplan voor consumenten op de eengemaakte markt**. Dit actieplan vormt een aanvulling op de [strategie voor de eengemaakte markt](#), namelijk door het aanpakken van specifieke kwesties op de eengemaakte markt die rechtstreeks van invloed zijn op consumenten. De andere belangrijke prioriteiten van de agenda zijn **digitale rechtvaardigheid en online consumentenbescherming, duurzame consumptie, en handhaving en verhaalmogelijkheden**.

De noodzaak om ons aan te passen aan onze snel veranderende samenleving en de opkomst van de elektronische handel vergroten de complexiteit en de risico's voor specifieke groepen consumenten, zoals mensen met een handicap, ouderen, jonge consumenten of minder draagkrachtige gezinnen. **Het beschermen van consumenten in kwetsbare situaties** is derhalve een belangrijke **overkoepelende prioriteit** die alle onderdelen van de agenda omvat. Dit omvat het beschermen van kinderen als consumenten in de digitale omgeving en het aanpakken van de gevolgen van de hoge kosten van levensonderhoud, waardoor het voor velen steeds moeilijker wordt om te voorzien in basisbehoeften zoals voedsel, energie en huisvesting.

De vereenvoudiging en vermindering van administratieve lasten vormen een **overkoepelende prioriteit**, overeenkomstig de doelstellingen die zijn vastgesteld in het [kompas voor concurrentievermogen](#). Daartoe beoogt de agenda de regels inzake consumentenbescherming te vereenvoudigen en te verduidelijken, onnodige administratieve lasten te verminderen en bedrijven in staat te stellen om te opereren in het kader van een duidelijke, eerlijke en voorspelbare omgeving, terwijl tegelijkertijd robuuste normen inzake consumentenbescherming worden gehandhaafd. Met name de versterking en vereenvoudiging van het handhavingkader vormen een hoeksteen van de agenda en zullen bedrijven ondersteunen bij het verlagen van hun nalevingskosten en bij het benutten van de door de eengemaakte markt geboden kansen. Vereenvoudiging en lastenverlichting zouden op hun beurt bedrijven ook in staat moeten stellen de druk op de kosten van levensonderhoud te verlichten.

De in de agenda beschreven maatregelen zullen worden ondersteund door actieve internationale samenwerking, op zowel bilateraal als multilateraal niveau. De Unie zal blijven samenwerken met landen over de hele wereld en zal zich blijven inzetten op multilaterale fora, zoals de Wereldhandelsorganisatie (WHO), de Conferentie van de Verenigde Naties inzake handel en ontwikkeling (UNCTAD) en de Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling (OESO), om een hoog niveau van consumentenbescherming te bevorderen en een gelijk speelveld voor bedrijven te ondersteunen. De Unie zal blijven samenwerken met bereidwillige partners via informele consumentendialogen en met de betrokken autoriteiten, met name op het gebied van de veiligheid van online verkochte producten, en zal om de twee jaar een internationale week van de productveiligheid organiseren. In het kader van het proces van uitbreiding van de Unie zal de Commissie ook kandidaat-lidstaten blijven ondersteunen bij het aanpassen van hun wetgeving aan het Unie-acquis op het gebied van consumentenbescherming.

De agenda bouwt voort op de uitkomsten van de [nieuwe consumentenagenda](#) die in 2020 is aangenomen, en is het resultaat van uitgebreide discussies met belanghebbenden⁵. Om de doelstellingen ervan te verwezenlijken en om de activiteiten ervan uit te voeren, is een **inclusief, transparant en dynamisch bestuurskader** van wezenlijk belang. De Commissie zal op gestructureerde wijze samenwerken met alle belanghebbenden, waaronder de lidstaten en het Europees Parlement, bedrijfsverenigingen, de academische wereld en het maatschappelijk middenveld, waaronder consumentenorganisaties. De actieve betrokkenheid van deze belanghebbenden bij het hele proces van uitvoering van de agenda zal van wezenlijk belang zijn voor het welslagen ervan.

⁵ Zie het bijgevoegde samenvattende verslag van de raadplegingsactiviteiten van belanghebbenden, SWD(2025) 848.

1. VOLTOOIEN VAN DE EENGEMAAKTE MARKT: EEN ACTIEPLAN VOOR CONSUMENTEN

De eengemaakte markt is een van de belangrijkste verwezenlijkingen van de Unie. Deze markt biedt consumenten **aanzienlijke voordelen**, zoals een grotere keuzevrijheid en lagere prijzen, en is van cruciaal belang voor het stimuleren van het Europese concurrentievermogen. Er bestaan evenwel nog talrijke belemmeringen die consumenten en bedrijven verhinderen om het potentieel van de eengemaakte markt ten volle te benutten. Het voltooiën van de eengemaakte markt is dan ook van het allergrootste belang. Dit actieplan vormt een aanvulling op de maatregelen die zijn opgenomen in de strategie voor de eengemaakte markt en de komende routekaart voor de eengemaakte markt 2028. Het pakt belemmeringen aan die consumenten verhinderen om extra voordelen te halen uit de eengemaakte markt, voornamelijk op het gebied van toegang tot goederen en diensten, in het bijzonder financiële diensten, mobiliteit en vervoer.

Sinds de goedkeuring ervan in 2018 heeft de [verordening inzake geoblocking](#) de toegang van consumenten tot grensoverschrijdende goederen en diensten verbeterd door ongerechtvaardigde geoblocking en andere vormen van discriminatie op basis van nationaliteit of woonplaats of vestigingsplaats bij onlineverkoop uit te bannen. Er blijven evenwel uitdagingen met betrekking tot de correcte uitvoering van de verordening bestaan⁶. In februari 2025 heeft de Commissie een begin gemaakt met een formele evaluatie om te beoordelen of de verordening haar doelstellingen heeft bereikt. Tegelijkertijd zal de Commissie verder ingaan op de voordelen, uitdagingen en mogelijke risico's van een uitbreiding van het toepassingsgebied van de verordening.

Grensoverschrijdende belemmeringen die ertoe strekken om de keuzevrijheid van consumenten in te perken, zijn niet beperkt tot onlineomgevingen. **Territoriale leveringsbeperkingen**, dat wil zeggen beperkingen die door sommige fabrikanten worden opgelegd en die het voor detailhandelaren, zowel online als fysieke winkelbedrijven, zeer moeilijk of onmogelijk maken om producten in de ene lidstaat te kopen en ze vervolgens in een andere lidstaat te verkopen, versnipperen ook de eengemaakte markt en kunnen leiden tot prijsverhogingen, wat bijdraagt aan een stijging van de kosten van levensonderhoud⁷. Zoals is aangekondigd in de strategie voor de eengemaakte markt, zal de Commissie instrumenten ontwikkelen om op te treden tegen ongerechtvaardigde territoriale leveringsbeperkingen in gevallen die buiten het toepassingsgebied van het mededingingsrecht vallen. Tegelijkertijd zal de Commissie de regels van dat recht krachtig blijven handhaven.

Een ander gebied waarop consumenten belemmeringen ondervinden, is de **grensoverschrijdende verlening van financiële diensten**. Hoewel het aandeel van consumenten dat financiële diensten afneemt in het buitenland, is toegenomen, blijft dit gebied waarop dergelijke belemmeringen worden ondervonden, in hoofdzaak beperkt tot welbepaalde productcategorieën, zoals consumentenkredieten, hypothecaire leningen en verzekeringen. Het vergroten van de grensoverschrijdende levering van financiële retaildiensten en het beschermen van consumenten tegen roekeloze leningen en een overmatige schuldenlast kunnen voordelen voor consumenten opleveren en kunnen

⁶ Zie: [Werkdocument van de diensten van de Commissie over de impact van de verordening inzake geoblocking en de vooruitgang bij het verder verminderen van grensoverschrijdende belemmeringen](#) en [Speciaal verslag van de Europese Rekenkamer: Ongerechtvaardigde geoblocking in de elektronische handel](#). Zie ook: “[Geo-blocking — still an area of concern for ECC-Net](#)”.

⁷ In een [onderzoek](#) dat is uitgevoerd voor de Europese Commissie, wordt geraamd dat indien territoriale leveringsbeperkingen zouden worden opgeheven, consumenten tot 14,1 miljard EUR per jaar zouden kunnen besparen op de aankoop van bepaalde goederen.

zakelijke kansen voor financiële dienstverleners creëren. Consumenten kunnen ook nog steeds beperkingen ondervinden wanneer zij een betaalrekening in een andere lidstaat willen openen. De [spaar- en investeringsunie](#) zal naast een geïntegreerd bankstelsel een verdere integratie van de kapitaalmarkten bevorderen en zal de grensoverschrijdende verstrekking van middelen verbeteren. Het zal de deelname van particulieren aan kapitaalmarkten stimuleren, met name door te streven naar een grotere beschikbaarheid en acceptatie van **spaar- en beleggingsrekeningen** waarmee consumenten hogere langetermijnrendementen kunnen behalen door te beleggen op financiële markten, zoals uiteengezet in de [aanbeveling van de Commissie aan de lidstaten betreffende spaar- en beleggingsrekeningen](#). De Commissie zal ook samenwerken met de lidstaten om te zorgen voor de **daadwerkelijke uitvoering en handhaving van de bestaande wetgeving inzake financiële diensten**, zoals de [richtlijn betreffende betaalrekeningen](#). Deze richtlijn voorkomt dat dienstverleners consumenten in de Unie discrimineren op grond van nationaliteit of woonplaats wanneer zij toegang tot een bankrekening aanvragen, en geeft alle legaal in de Unie verblijvende consumenten het recht op een basisbetaalrekening. Ter verbetering van de **handhaving** van deze regels zal de Commissie overwegen om de [verordening inzake de gemeenschappelijke eurobetalingsruimte](#), die een regel bevat die **IBAN-discriminatie**⁸ verbiedt, onder het toepassingsgebied van de [verordening betreffende samenwerking met betrekking tot consumentenbescherming](#) te brengen. De Commissie zal zich ook richten op de uitvoering van de [EU-strategie voor financiële geletterdheid](#), die tot doel heeft om consumenten in staat te stellen om hun persoonlijke financiën beter te beheren en om op een veilige en gezonde grondslag deel te nemen aan kapitaalmarkten, met name in het tijdperk van gedigitaliseerde diensten. De Commissie is voornemens om in 2028 een uitgebreide stresstest uit te voeren van de Unievoorschriften inzake financiële diensten aan consumenten om de veerkracht ervan te beoordelen, mogelijkheden te identificeren om de regels te vereenvoudigen, en ervoor te zorgen dat deze voorschriften geschikt blijven om in een snel veranderend financieel landschap het vooropgestelde doel ervan te verwezenlijken.

Naast de mogelijkheid om toegang te krijgen tot goederen en diensten in de gehele Unie stelt het **vrije verkeer van personen** op de eengemaakte markt consumenten tevens in staat om alle voordelen van een Europa zonder grenzen te genieten. Consumenten moeten tijdens het reizen toegang hebben tot betaalbare, hoogwaardige, naadloze en toegankelijke mobiliteits- en vervoersdiensten alsook elektronische communicatiediensten, ondersteund door een sterke reeks rechten.

Wat betreft elektronische communicatiediensten houden de Unierechtelijke [regels inzake roaming](#) in dat consumenten die binnen de EU/EER reizen, hun telefoon kunnen gebruiken om zonder extra kosten te bellen, te sms'en en toegang te krijgen tot internet. De Unie heeft reeds overeenkomsten gesloten die het roaminggebied van de Unie met ingang van 1 januari 2026 daadwerkelijk zullen uitbreiden tot Oekraïne en Moldavië. De Commissie is ook begonnen met de procedure voor de herziening van de Unierechtelijke regels inzake elektronische communicatie met betrekking tot de rechten van eindgebruikers en universele dienstverlening.

Hoewel de vraag naar **multimodaal reizen** toeneemt, worden consumenten nog steeds geconfronteerd met talrijke belemmeringen bij het vergelijken van tarieven, het vinden van

⁸ De verordening inzake de gemeenschappelijke eurobetalingsruimte schrijft voor dat banken en bedrijven internationale bankrekeningnummers (IBAN-nummers) uit alle Unielidstaten gelijk moeten behandelen, zodat particulieren en bedrijven grensoverschrijdende transacties kunnen verrichten zonder te worden geconfronteerd met ongerechtvaardigde belemmeringen op grond van de herkomst van hun IBAN-nummer.

de beste reisoptie, het boeken van hun reis en het doen gelden van hun rechten in het geval van verstoringen. Dit is met name het geval voor reizen per spoor. De komende voorstellen voor een **verordening inzake één digitaal boeking- en ticketsysteem**, de **verordening multimodale digitale mobiliteitsdiensten** en de gerichte herziening van de **verordening betreffende de rechten van treinreizigers** zullen samen met de aanstaande vaststelling van de wetgevingsbesluiten van het **pakket passagiersmobiliteit** een aantal van deze uitdagingen aanpakken. Het pakket passagiersmobiliteit omvat de herziening van de verordeningen inzake passagiersrechten en de herziening van de **richtlijn pakketreizen van 2015**. De voltooiing van deze herziening zal leiden tot een doeltreffendere consumentenbescherming, onder meer door het invoeren van nieuwe regels inzake vouchers waarvoor de uitdrukkelijke toestemming van de reiziger is vereist. Het zorgt er ook voor dat consumenten duidelijkere informatie krijgen, terwijl het aantal informatieformulieren aanzienlijk wordt verminderd. Door de herziening van de EU-wetgeving inzake **passagiersrechten** te voltooien, wordt met name gezorgd voor een betere handhaving van passagiersrechten, worden er rechten gecreëerd voor passagiers in het kader van multimodaal reizen, worden de rechten van passagiers met een handicap en beperkte mobiliteit verbeterd, worden passagiers beter geïnformeerd over hun rechten en worden de regels inzake de terugbetaling van vliegtickets die via tussenpersonen zijn geboekt, verduidelijkt. De Commissie zal ook een herziening van de **verordening inzake luchtdiensten** voorstellen. Dit houdt gerichte maatregelen in om de regels inzake consumentenbescherming te versterken, onder meer door duidelijkheid te verschaffen over de minimaal toegestane hoeveelheid handbagage⁹ en over de voorzieningen en diensten die standaard in alle vliegtickets moeten zijn inbegrepen, alsook door de transparantie en vergelijkbaarheid van vliegtickets te vergroten.

De verschuiving naar **schone mobiliteit** vereist ook dat belemmeringen worden weggenomen die in de weg staan aan het gebruik van emissievrije voertuigen, zowel in eigen land als in grensoverschrijdende situaties. Naarmate meer consumenten elektrische auto's kopen, hebben zij ook behoefte aan een goed functionerende en concurrerende oplaadmarkt. De openbare oplaadinfrastructuur in de Unie is aanzienlijk gegroeid dankzij de **verordening infrastructuur voor alternatieve brandstoffen**. De verordening heeft ook bepalingen geïntroduceerd om betalingsprocessen te vergemakkelijken en voor meer transparantie van doorberekende prijzen te zorgen. In 2026 zal de Commissie de verordening infrastructuur voor alternatieve brandstoffen herzien en de doeltreffendheid van de bestaande bepalingen beoordelen, alsook nagaan of verdere maatregelen nodig zijn om volledige prijstransparantie en het bestaan van eenvoudige betaalmethoden te waarborgen.

Als onderdeel van de komende **EU-strategie voor duurzaam toerisme** zal de Commissie ook de wijze onderzoeken waarop **grensoverschrijdende autoverhuur** toegankelijker kan worden gemaakt voor consumenten. In overeenstemming met de strategie voor de eengemaakte markt overweegt de Commissie de toepassing van de regels en beginselen van de eengemaakte markt van de EU op sector voor **taxi's en particuliere huurvoertuigen met chauffeur**.

Grensoverschrijdende handel is een fundamenteel onderdeel van de Europese markt voor tweedehandsauto's¹⁰. Het gebrek aan betrouwbare informatie over het aantal kilometers,

⁹ Onverminderd de lopende onderhandelingen over de herziening van de EU-wetgeving inzake passagiersrechten.

¹⁰ Studie van het JRC, "[A review of the used car market in the European Union](#)" (Een overzicht van de markt voor tweedehandsauto's in de Europese Unie), 2025.

het onderhoud en de ongevallengeschiedenis van auto's ondermijnt evenwel het vertrouwen van de consument en stelt consumenten bloot aan frauduleuze praktijken. Verschillende lidstaten hebben reeds stelsels ingevoerd om dit probleem aan te pakken. Het in april 2025 aangenomen [pakket verkeersgeschiktheid](#) omvat maatregelen om het manipuleren van kilometertellers bij de binnenlandse en grensoverschrijdende verkoop van gebruikte voertuigen aan te pakken. Deze maatregelen zullen ervoor zorgen dat consumenten de juiste informatie krijgen, waardoor de consumentenbescherming op de markt voor tweedehandsvoertuigen wordt versterkt. Daarnaast werkt de Commissie aan een herziening van de [richtlijn inzake de etikettering van auto's](#) om consumenten beter te informeren.

Europese portemonnees voor digitale identiteit, die uiterlijk 2026 in alle lidstaten beschikbaar zullen zijn, zullen het voor consumenten gemakkelijker maken om belangrijke reisdocumenten, zoals digitale visa en paspoorten, op te slaan en te delen en om deze te gebruiken om eenvoudig in te checken voor vluchten en hotels, een bankrekening te openen, een auto te huren, medische recepten te verlengen en toegang te krijgen tot andere particuliere en openbare diensten van grensoverschrijdende aard.

Om maatregelen inzake het consumentenbeleid te ontwikkelen die belemmeringen aanpakken, sociale gelijkheid ondersteunen en normen voor consumentenwelzijn waarborgen, moeten de **kosten van levensonderhoud en economische tendensen op de eengemaakte markt** nauwlettend worden gemonitord. Op basis van de beschikbare gegevens en visualisaties van Eurostat zal de Commissie haar **online-instrumenten** verbeteren om de prijsontwikkeling van basisgoederen en -diensten voor consumenten op de eengemaakte markt te volgen op een wijze die toegankelijk en gemakkelijk te begrijpen is, onder meer voor onderzoeks- en beleidsdoeleinden. De Commissie zal ook de onderdelen van het [scorebord voor de consumentenvoorwaarden](#) die betrekking hebben op de kosten van levensonderhoud, verder ontwikkelen. Tot slot zal de Commissie in 2026 haar allereerste **EU-strategie tegen armoede** presenteren om mensen te helpen toegang te krijgen tot de essentiële bescherming en diensten die zij nodig hebben, en om een duidelijk pad uit te stippelen om het aantal mensen dat in armoede leeft, tegen 2030 met 15 miljoen te verminderen en armoede in Europa tegen 2050 uit te bannen door de onderliggende oorzaken van armoede aan te pakken. Dit zal ook worden ondersteund door een versterkte **kindergarantie** om kinderen te beschermen tegen armoede en sociale uitsluiting.

Activiteiten

- Voltooien van de evaluatie van de **verordening inzake geoblocking** (tweede kwartaal van 2026) en verder analyseren van de voordelen, uitdagingen en mogelijke risico's van een uitbreiding van het toepassingsgebied ervan.
- Instrumenten ontwikkelen om op te treden tegen **ongerechtvaardigde territoriale beperkingen op leveringen** voor situaties die verder gaan dan die welke onder het mededingingsrecht vallen, zoals unilaterale praktijken van grote fabrikanten (vierde kwartaal 2026).
- Bevorderen van de **grensoverschrijdende financiële dienstverlening** door particuliere beleggingen op kapitaalmarkten en de **beschikbaarheid en het gebruik van spaar- en beleggingsrekeningen** (2026-2027) te monitoren.
- Verbeteren van het niveau van **financiële geletterdheid** door de EU-strategie voor financiële geletterdheid om te zetten (vanaf het eerste kwartaal van 2026).

- Uitrollen van de **Europese portemonnee voor digitale identiteit** als een veilig, betrouwbaar en privacybeschermend middel voor digitale identificatie waarvan iedereen in de Unie gebruik zal kunnen maken (vierde kwartaal van 2026).
- **Roamingovereenkomsten** sluiten met kandidaat-lidstaten van de EU (bijvoorbeeld, Oekraïne en Moldavië, vanaf januari 2026, en de Westelijke Balkan).
- Bevorderen van de ontwikkeling van **grensoverschrijdende mobiliteitsdiensten** door:
 - het lanceren van initiatieven inzake **multimodale digitale mobiliteitsdiensten, één digitaal boeking- en ticketsysteem, en een gerichte herziening van de rechten van treinreizigers om het boeken van reizen te verbeteren** voor het geval dat verschillende vervoerswijzen of verschillende vervoersmaatschappijen met elkaar worden gecombineerd, met name in het kader van het spoorvervoer (wetgevingsvoorstellen — eerste kwartaal van 2026);
 - het herzien van de **verordening infrastructuur voor alternatieve brandstoffen** (2026);
 - het lanceren van een initiatief inzake **grensoverschrijdende autoverhuur** (derde kwartaal van 2026).
- Versterken van de **monitoring en analyse van consumentenvoorwaarden en -tendensen**, met inbegrip van de **kosten van levensonderhoud** (uiterlijk eind 2026).

2. DIGITALE RECHTVAARDIGHEID EN CONSUMENTENBESCHERMING ONLINE

De digitale economie heeft voor consumenten talrijke voordelen opgeleverd. Het heeft gezorgd voor het ontstaan van nieuwe producten en diensten en heeft het leven van consumenten op allerlei manieren veranderd, namelijk van hoe we winkelen tot hoe we amusement consumeren, hoe we toegang hebben tot informatie en hoe we interageren met bedrijven. Met de opkomst van de elektronische handel, de ontwikkeling van nieuwe technologieën en het toenemende gebruik van artificiële intelligentie (AI) is het van belang om ervoor te zorgen dat het consumentenrecht van de Unie ook in de huidige digitale omgeving een hoog niveau van consumentenbescherming blijft bieden en dat daarbij de autonomie en de keuzevrijheid van de consument gevrijwaard blijven.

De [digitaledienstenverordening](#), de [digitaalemarktenverordening](#) en de [verordening artificiële intelligentie](#) hebben het digitale reglement van de Unie versterkt, wat duidelijke voordelen voor consumenten en bedrijven heeft opgeleverd¹¹. Een daadwerkelijke en samenhangende toepassing van deze regels is van wezenlijk belang voor het aanpakken van de risico's en uitdagingen waarmee consumenten op internet worden geconfronteerd. De [geschiktheidscontrole inzake digitale rechtvaardigheid van het EU-consumentenrecht](#) heeft evenwel tekortkomingen en problematische praktijken in de digitale omgeving aan het licht gebracht die maatregelen op Unieniveau vereisen om de leemten in de consumentenbescherming op te vullen, de rechtsonzekerheid voor bedrijven

¹¹ Ter vergroting van de veiligheid en het vertrouwen van gebruikers legt de digitaledienstenverordening bijvoorbeeld een breed scala aan zorgvuldigheidsverplichtingen op aan de aanbieders van onlinetussenhandelsdiensten, zoals onlinemarktplaatsen. Het verplicht zeer grote onlineplatforms en zoekmachines bovendien om systeemrisico's die voortvloeien uit het ontwerp, de werking en het gebruik van hun diensten, te identificeren, te beoordelen en te beperken, waaronder risico's die een negatief effect kunnen hebben op het bieden van een hoog niveau van consumentenbescherming.

te verminderen, de versnippering van de regelgeving te voorkomen en de handhaving te vergemakkelijken.

De digitaledienstenverordening behandelt bijvoorbeeld nu reeds verschillende aspecten van de uitdagingen waarmee consumenten op internet kunnen worden geconfronteerd. Niettemin hebben problematische handelspraktijken betrekking op alle soorten handelaren, ook die welke niet onder het toepassingsgebied van de digitaledienstenverordening vallen, zoals websites voor elektronische handel en digitale diensten die vanuit inhoudelijk oogpunt niet berusten op tussenhandeldiensten. De horizontale consumentenwetgeving van de Unie biedt op technologie-neutrale wijze een vangnet voor alle marktdeelnemers. Om te waarborgen dat dit vangnet geschikt is voor het digitale tijdperk, zal de Commissie, naast het waarborgen van de daadwerkelijke uitvoering en handhaving van het bestaande rechtskader, tevens een **wetgevingshandeling inzake digitale rechtvaardigheid** voorstellen om de bescherming van consumenten op internet verder te versterken tegen praktijken zoals: donkere patronen (dark patterns) die de besluiten van consumenten op oneerlijke wijze kunnen beïnvloeden; verslavende ontwerpkenmerken; problematische praktijken van influencers; oneerlijke personalisatie die misbruik maakt van de kwetsbaarheid van consumenten en problematische functies in digitale producten zoals sociale media, videospellen en elektronische handel. De wetgevingshandeling inzake digitale rechtvaardigheid zal ook gericht zijn op het vereenvoudigen van de regels voor bedrijven, met name door te kijken naar de vereisten inzake consumenteninformatie bij bepaalde soorten contracten en bij herhaalde transacties met dezelfde handelaren.

Minderjarigen zijn bijzonder kwetsbare consumenten. Zij hebben doorgaans specifieke consumptiepatronen en zijn vaak vroege gebruikers van nieuwe technologieën en digitale producten, met inbegrip van producten die op zeer jonge kinderen zijn gericht. De digitaledienstenverordening bevat nu reeds bepalingen ter bescherming van minderjarigen op onlineplatforms en waarborgt een hoog niveau van privacy, veiligheid en beveiliging van minderjarigen op dergelijke platforms¹². De blootstelling van kinderen aan schadelijke praktijken en bepaalde kenmerken van digitale producten, cyberpesten, inhoud die alleen bestemd is voor volwassenen, het aanmoedigen van zelfbeschadiging en algoritmen die zijn ontworpen om hun kwetsbaarheid uit te buiten en verslaving te bevorderen, geeft evenwel aanleiding tot het ontstaan van een urgente bezorgdheid die nader onderzoek vereist. Derhalve zal de Commissie **de bredere gevolgen van sociale media voor het welzijn van jongeren in de hele Unie laten onderzoeken**. Zij zal ook een **panel van deskundigen inzake het gebruik van sociale media door kinderen** oprichten, zoals aangekondigd in de toespraak over de Staat van de Unie die voorzitter Von der Leyen in 2025 heeft gehouden. De wetgevingshandeling inzake digitale rechtvaardigheid zal ook gericht zijn op het versterken van de **bescherming van kwetsbare consumenten online, waaronder minderjarigen**.

Voorts zal de Commissie een evaluatie verrichten ten aanzien van de **richtlijn audiovisuele mediadiensten**, die regels bevat om minderjarigen te beschermen tegen schadelijke content, ook online, discriminatie te verbieden, kwalitatieve en kwantitatieve inhoudsnormen voor audiovisuele commerciële communicatie vast te stellen teneinde

¹² Om onlineplatforms te ondersteunen bij het invoeren van een passende bescherming van minderjarigen, werkt de Commissie aan een robuuste, privacybeschermende en gebruiksvriendelijke en geharmoniseerde softwareoplossing voor leeftijdsverificatie, gebaseerd op de technologie van de Europese portemonnee voor digitale identiteit.

consumenten, waaronder minderjarigen, te beschermen, en om de toegankelijkheid voor personen met een handicap te bevorderen.

Onlinefraude behoort tot de snelst groeiende vormen van onlinecriminaliteit en berokkent consumenten aanzienlijke schade¹³. De Commissie heeft voorgesteld de [richtlijn betalingsdiensten te herzien](#) om de consumentenbescherming te versterken, onder meer door uitbreiding te geven aan de regels inzake fraudepreventie voor betalingsdienstaanbieders en de terugbetalingsrechten van consumenten die het slachtoffer worden van betalingsfraude. Met het oog op het verder versterken van de capaciteit om onlinefraude in de Unie te bestrijden, zal de Commissie een **actieplan inzake onlinefraude** publiceren. De doelstellingen ervan omvatten het aanscherpen van preventiemaatregelen, het doeltreffender maken van wetshandhavingsmaatregelen en het versterken van de ondersteuning van slachtoffers van fraude bij het terugkrijgen van hun geld. Daarnaast zal de Commissie bij haar handhavingswerkzaamheden ter bestrijding van onlinefraude en financiële oplichting blijven voortbouwen op de digitaaldienstenverordening om ervoor te zorgen dat onlineplatforms en zoekmachines consumenten beschermen tegen misleidende praktijken. Ook dropshipping¹⁴ is een probleem voor consumenten. De uitkomsten van de consumentenenquête die is uitgevoerd in het kader van de geschiktheidscontrole inzake digitale rechtvaardigheid, hebben erop gewezen dat moet worden gekeken naar meer transparantie ten aanzien van het gebruik van dit bedrijfsmodel¹⁵.

Consumenten worden online geconfronteerd met herhaalde toestemmingsverzoeken en ondoorzichtige cookiebanners, waardoor het moeilijk wordt om te begrijpen hoe hun gegevens worden gebruikt en waardoor zij in feite niet in staat zijn om een weloverwogen keuze te maken. Met het **digitale omnibusvoorstel** wil de Commissie de regels inzake cookies hervormen met behoud van hetzelfde niveau van gegevensbescherming. Het huidige stelsel is namelijk nadelig voor zowel consumenten als bedrijven.

De **digitalisering van financiële diensten** biedt consumenten handige en kosteneffectieve oplossingen voor financieel beheer, vergroot de keuze aan financiële diensten en stimuleert innovatie. Digitalisering brengt evenwel ook aanzienlijke moeilijkheden en risico's met zich mee. De overstap naar digitale diensten en de sluiting van fysieke bankkantoren brengen bijvoorbeeld het risico met zich mee dat consumenten worden gediscrimineerd die afhankelijk zijn van contant geld, moeite hebben om zelfstandig of gemakkelijk naar het dichtstbijzijnde bankkantoor te reizen, moeite hebben met de overstap naar digitale diensten of geen toegang hebben tot het internet. In 2023 heeft de Commissie verschillende voorstellen ingediend om ervoor te zorgen dat contante betalingen op grote schaal worden aanvaard, de toegang van consumenten tot contant geld wordt verbeterd en financiële inclusie wordt bevorderd. In het kader van de implementatie en toepassing van de nieuwe [richtlijn consumentenkrediet](#) is de Commissie voornemens om te beoordelen welke invloed de digitalisering heeft op de markt voor financiële retaildiensten, met bijzondere aandacht voor consumentenkredieten. Deze richtlijn zal de opkomst van nieuwe spelers,

¹³ [Enquête naar de consumentenvoorwaarden 2024](#): bijna 45 % van de consumenten gaf aan online met oplichting te zijn geconfronteerd.

¹⁴ Dropshipping is het verkopen van producten zonder dat de verkoper deze op voorraad heeft. Wanneer een consument een product bestelt, geeft de verkoper de bestelling rechtstreeks door aan de leverancier (groothandel of fabrikant), die vervolgens zorgt voor de logistieke afhandeling (rechtstreekse levering aan de consument) en eventuele retourzendingen, zonder dat de verkoper daarbij betrokken hoeft te zijn.

¹⁵ 72 % van de respondenten was van mening dat het gebrek aan transparantie omtrent dropshipping problematisch is.

producten en praktijken analyseren, evenals de uitdagingen en kansen waarmee consumenten worden geconfronteerd bij het gebruik van financiële retaildiensten online.

In overeenstemming met de strategie voor de eengemaakte markt en het [Omnibus IV-vereenvoudigingspakket](#) zal de Commissie tevens onderzoeken hoe digitale oplossingen, bv. digitale labeling en digitale hulpmiddelen zoals mobiele apps en het [digitale productpaspoort](#), de **toegang tot product- en dienstinformatie voor consumenten kunnen verbeteren, terwijl de administratieve lasten voor bedrijven worden verminderd** en ervoor wordt gezorgd dat alle wezenlijke informatie, zoals informatie over productveiligheid, ook in fysieke vorm beschikbaar blijft. Het veilig en doeltreffend delen van productinformatie tussen bedrijven, leveranciers, fabrikanten en regelgevende instanties zou ook kunnen worden vergemakkelijkt door de komende **Europese portemonnees voor ondernemingen**, die een meer geïntegreerde en transparante eengemaakte markt bevorderen.

Hoewel de digitale omgeving voordelen biedt voor communicatie over **productveiligheid**, brengt zij ook specifieke uitdagingen met zich mee. Deze kunnen verband houden met de onlineverkoop van gevaarlijke producten of met de gezondheids- en veiligheidsrisico's die nieuwe technologische producten met zich meebrengen, waaronder risico's voor de geestelijke gezondheid. De toegankelijkheid van informatie kan ook een probleem vormen voor personen met een handicap. De Commissie zal de specifieke kwetsbaarheden van consumenten in onlineomgevingen en de gevolgen ervan voor de productveiligheid analyseren. Dit omvat bijvoorbeeld het analyseren van de reacties van consumenten op specifieke waarschuwingen en instructies in de digitale omgeving en de wijze waarop nieuwe veiligheidsrisico's van invloed zijn op consumenten bij het gebruik van verschillende digitale producten, zoals apps of software.

Een andere belangrijke uitdaging is de snelle ontwikkeling en implementatie van **AI in het kader van consumentenmarkten**. AI-technologie kan voordelen bieden, zoals een grotere doeltreffendheid, gepersonaliseerd advies, gepersonaliseerde klantinteracties, en kostenbesparingen. Er zijn evenwel ook risico's aan verbonden, zoals verminderde menselijke interactie en problemen als gevolg van systeemstoringen, vooringenomenheid of onnauwkeurigheden. De Europese **verordening artificiële intelligentie** heeft een robuust kader gecreëerd om ervoor te zorgen dat de AI-systemen die in de Unie worden ontwikkeld en gebruikt, betrouwbaar zijn, met waarborgen om de grondrechten van mensen te beschermen¹⁶. De Commissie zal nauw samenwerken met de lidstaten om te zorgen voor een consistente omzetting en handhaving van de verordening artificiële intelligentie en de toepasselijke wetgeving inzake consumentenbescherming en productveiligheid. De lijst van verboden AI-praktijken in het kader van de verordening artificiële intelligentie zal jaarlijks worden herzien en zal worden bijgewerkt indien er nieuwe problemen worden vastgesteld. Het is van cruciaal belang dat het kader voor consumentenbescherming gelijke tred houdt met de technologische ontwikkelingen en dat consumenten over transparante informatie beschikken wanneer zij met AI in aanraking komen (bv. wanneer zij gebruikmaken van een door AI aangestuurde klantenservice of

¹⁶ De verordening artificiële intelligentie verbiedt bijvoorbeeld bepaalde risicovolle praktijken die consumenten schade kunnen berokkenen, zoals het gebruik van AI-systemen voor beoordeling van burgers, schadelijke manipulatie en misleiding. In de verordening worden ook transparantieverplichtingen vastgesteld, zoals die inzake het duidelijk labelen van door AI gegenereerde inhoud.

informatie en advies bij AI-assistenten inwinnen), zodat zij zich ten volle bewust zijn van de aard van de interactie en de mogelijke risico's ervan¹⁷.

Activiteiten

- Voorstellen van een **wetgevingshandeling inzake digitale rechtvaardigheid** om oneerlijke technieken en handelspraktijken ten aanzien van consumenten, met name minderjarigen, aan te pakken en om te zorgen voor een gelijk speelveld voor handelaren in de digitale omgeving (wetgevingsvoorstel — vierde kwartaal van 2026).
- Versterken van de bescherming van consumenten tegen **onlinefraude**, met name door onlinepreventiemaatregelen te versterken en slachtoffers van fraude beter te ondersteunen bij het terugkrijgen van hun geld (2026).
- Bevorderen van eerlijk en transparant gebruik van **AI in het kader van consumentenmarkten**, met name door de toepassing van de AI-verordening en de toepasselijke wetgeving inzake consumentenbescherming en productveiligheid (lopend).

3. DUURZAME CONSUMPTIE

De klimaatverandering, de aantasting van het milieu en de transitie naar een schone economie blijven enkele van de voornaamste uitdagingen voor consumenten en de samenleving in haar geheel. Consumenten zijn zich steeds meer bewust van en geïnteresseerd in de ecologische en sociale gevolgen van hun aankoopbesluiten en zijn daarmee de drijvende krachten achter duurzame groei, aangezien hun vraag naar verantwoorde producten leidende markten voor groene en maatschappelijk verantwoorde producten tot stand brengt. Beschikbare en betaalbare duurzame goederen en diensten zijn niet alleen van cruciaal belang voor het welzijn van de consument en de bescherming van het milieu, maar ook voor het concurrentievermogen en de strategische soevereiniteit van Europa op de lange termijn, aangezien zij de afhankelijkheid van niet-duurzame invoer verminderen en bijdragen tot de opbouw van veerkrachtige waardeketens. Kiezen voor duurzame producten hoeft niet te betekenen dat de consument meer betaalt: duurzame opties gaan langer mee, hoeven minder vaak te worden vervangen en zijn goedkoper in gebruik. De meeste Europese consumenten zijn bereid om duurzame keuzes te maken¹⁸, maar worden vaak geconfronteerd met belemmeringen bij het kiezen van echt duurzame opties. Dit betreft belemmeringen inzake prijs, beperkte keuze, onduidelijke en ontoegankelijke labeling, en wantrouwen ten aanzien van milieucclaims¹⁹. De

¹⁷ Juridische onzekerheden, bijvoorbeeld met betrekking tot wat er gebeurt met onbedoelde gevolgen van contracten die worden gesloten met AI, en beperkte controle over de handelingen van een digitale assistent, kunnen de invoering van innovatieve bedrijfsmodellen belemmeren, wat ten koste gaat van de Europese consument. De Commissie heeft bijgedragen aan de ontwikkeling van de in 2024 vastgestelde VN-modelwet inzake geautomatiseerde overeenkomsten, waarin wordt aangegeven hoe dergelijke onzekerheden kunnen worden weggelaten.

¹⁸ [Eurobarometer 2022 \(SP527\)](#): 77 % van de Europeanen voelt zich verantwoordelijk om actie te ondernemen om de klimaatverandering te beperken.

¹⁹ [Enquête naar de consumentenvoorwaarden 2024](#): 67 % van de consumenten in de Unie gaf aan dat de kosten van duurzame producten hen ervan weerhielden om deze aan te kopen. 62 % gaf aan verward te zijn over het herkennen van duurzame opties en wantrouwend te staan tegenover milieu-informatie. Uit een [in 2025 gehouden SCB-sweep](#) bleek dat een groot deel van de milieucclaims van onlinehandelaren in tweedehandsartikelen mogelijk misleidend was.

wijdverbreide beschikbaarheid van goedkope producten van lage kwaliteit stimuleert overconsumptie in sectoren zoals snelle mode (fast fashion) en elektronica, waardoor de duurzaamheid wordt ondermijnd en het concurrentievermogen en de industriële grondslag van Europa worden uitgehold. De sterke toename van onlineaankopen leidt tot hogere retourpercentages, meer transportemissies en meer afval.

Om van duurzame producten de norm te maken, beoogt de nieuwe [verordening inzake ecologisch ontwerp voor duurzame producten](#) de duurzaamheid en repareerbaarheid te verbeteren en de milieu-impact van een breed scala aan producten zoals textiel, meubilair en elektronische apparaten te verminderen. Er zullen bijvoorbeeld eisen worden gesteld aan het demonteren van producten, de beschikbaarheid van reserveonderdelen en software-updates²⁰. In de nieuwe [richtlijn betreffende gemeenschappelijke regels ter bevordering van de reparatie van goederen](#) (het “recht op reparatie”) worden fabrikanten verplicht om reparatiediensten aan te bieden voor producten waarvoor wettelijk vastgestelde reparatievereisten gelden, en wordt de oprichting van een [Europees onlineplatform voor reparaties](#) geregeld. De [richtlijn inzake het versterken van de positie van de consument voor de groene transitie](#) bevat een geharmoniseerde kennisgeving over de wettelijke conformiteitsgarantie en een geharmoniseerd etiket voor de commerciële levensduurgarantie. De Commissie zal zich richten op het bevorderen van het juiste gebruik en de zichtbaarheid van deze in 2025 vastgestelde richtlijn op de eengemaakte markt, zodat consumenten een beter inzicht krijgen in hun rechten en beter geïnformeerde, op duurzaamheid gerichte keuzes kunnen maken. Het **digitale productpaspoort** en de **duurzaamheidslabels**²¹ zullen een aanvulling vormen op productnormen en -informatie. De Commissie is voornemens om de energielabels te verbeteren, zodat consumenten de doeltreffendheid van verwarmings- en koeltechnologieën beter kunnen vergelijken.

Er is ook nieuwe wetgeving vastgesteld om het vertrouwen van de consument in milieuclaims en duurzaamheidslabels te vergroten. In het kader van de nieuwe richtlijn voor het **versterken van de positie van de consument voor de groene transitie** worden greenwashing en vroegtijdige veroudering aangepakt. De Commissie zal nauw samenwerken met de lidstaten en het bedrijfsleven om ervoor te zorgen dat deze richtlijn daadwerkelijk wordt omgezet. De Commissie zal ook meer inspanningen leveren om het bewustzijn van de consument en de acceptatie van de [EU-milieukeur](#) door de industrie te bevorderen.

Bovendien zal het komende voorstel voor een **wetgevende handeling op het gebied van circulaire economie** helpen om de marktvaart naar secundaire grondstoffen te stimuleren en om het aanbod van hoogwaardige recyclaten te vergroten. Ter aanvulling op dit wetgevingskader zal de Commissie tezamen met belanghebbenden “product-als-een-dienst”-modellen en innovatieve circulaire start-ups bevorderen door middel van richtsnoeren en bewustmakingscampagnes. Voortbouwend op de bestaande studie van de Commissie in het kader van de [verordening algemene productveiligheid](#) zullen de verdere werkzaamheden betrekking hebben op: i) sociale en gedragsmatige belemmeringen die in de weg staan aan het vertrouwen van consumenten in circulaire opties; en ii) uitdagingen op het gebied van productveiligheid voor tweedehands, gerepareerde, gereviseerde en geherproduceerde producten. De belofte inzake duurzame consumptie zal derhalve

²⁰ Zie “[Ecodesign for Sustainable Products and Energy Labelling Working Plan 2025-2030](#)” (Werkplan inzake ecologisch ontwerp voor duurzame producten en energie-etikettering 2025-2030).

²¹ Zoals gepland in het kader van de verordening inzake ecologisch ontwerp voor duurzame producten en andere toepasselijke Uniewetgeving met betrekking tot onder meer auto’s, textiel en afvalscheiding.

geleidelijk aan worden afgebouwd, waardoor de weg wordt vrijgemaakt voor een nieuwe aanpak om samen te werken met bedrijven. De Commissie zal ook de opschaling van duurzame biogebaseerde oplossingen ondersteunen, wanneer deze duurzame producten en materialen opleveren en het Europese concurrentievermogen en de Europese waardeketens versterken.

Om ervoor te zorgen dat producten veilig en duurzaam zijn, moeten ook maatregelen worden getroffen om de blootstelling van consumenten aan zorgwekkende chemische stoffen te verminderen. In het kader van het [actieplan voor de Europese chemische industrie](#) zal de Commissie overwegen om PFAS (poly- en perfluoralkylstoffen) in producten, zoals cosmetica, met levensmiddelen in contact komende materialen en outdoor kleding, te verbieden. Bovendien zal de Unie op grond van de nieuwe [kaderverordening betreffende verpakkingen en verpakkingsafval](#) gevaarlijke stoffen zoals PFAS in verpakkingen geleidelijk aan uitbannen. Ook zullen geharmoniseerde regels worden vastgesteld wat betreft het sorteren van verpakkingsafval door de consument en het verstrekken van informatie via digitale technologieën.

Voortbouwend op de [mededeling over een uitgebreid EU-instrumentarium voor veilige en duurzame e-commerce](#) zal de Commissie onderzoeken of er behoefte is aan een **aanbeveling over groene ontwerpkenmerken in de elektronische handel** om de milieupact van deze sector verder aan te pakken. Dit zou aspecten omvatten zoals de beschikbaarheid van duurzaamheidsfilters, groenere leveringsopties en een duurzaam retourbeheerbeleid. Het kan ook vrijwillige milieuhandvesten omvatten, waarbij bedrijven zich ertoe verbinden om specifieke duurzaamheidsdoelstellingen na te streven. De ontwikkeling en het gebruik van particuliere **digitale instrumenten** zal worden aangemoedigd om consumenten te ondersteunen bij het maken van weloverwogen duurzame keuzes. Dit kan interactieve milieukeuren omvatten die de reikwijdte van de certificeringen toelichten, alsook vergelijkingen van duurzaamheidskenmerken van producten. Daarnaast zou dit kunnen worden geïntegreerd in het digitale productpaspoort.

Vervoer is voor Europese huishoudens de op twee na grootste uitgavenpost²². De overgang naar duurzame vervoerswijzen, waaronder elektrische auto's, openbaar vervoer en fietsen, kan consumenten aanzienlijke bedragen besparen en de sociale rechtvaardigheid vergroten, terwijl tegelijkertijd wordt bijgedragen aan de doelstelling van decarbonisatie²³, zoals benadrukt in de [aanbeveling inzake vervoersarmoede](#) en het [actieplan voor de automobiellindustrie](#). Om deze omschakeling betaalbaar te maken, stimuleert de Commissie de overgang naar emissievrije voertuigen op batterijen in het kader van dit actieplan en de geplande herziening van de **richtlijn inzake de etikettering van auto's**. Dit wordt aangevuld met het stimuleren van kleine elektrische auto's in het kader van een nieuw **initiatief voor kleine, betaalbare auto's**, dat zal worden ontwikkeld in samenwerking met de industrie. Deze maatregelen zullen worden aangevuld met maatregelen van de lidstaten in hun nationale plannen in het kader van het **sociale klimaatfonds**. De energiegerelateerde uitgaven zijn nog steeds aanzienlijk hoger dan het niveau van vóór de COVID-19-pandemie, wat met name problematisch is voor de meer dan 46 miljoen energiearme Europeanen. De Commissie zal een **energiepakket voor**

²² <https://ec.europa.eu/eurostat/web/products-eurostat-news/w/ddn-20230104-1>.

²³ Het consumptievoetafdrukmodel ging in op het verschil in milieueffecten tussen het behalen van doelstellingen inzake duurzame en slimme mobiliteit (d.w.z. de uitbreiding van het aantal elektrische auto's) en het gebruik van conventionele brandstofauto's in 2030. Pasqualino e.a., "[Consumption Footprint and Domestic Footprint Outlook Report 2025](#)" (Rapport over de consumptievoetafdruk en de binnenlandse voetafdruk voor 2025), JRC139655.

burgers vaststellen dat tot doel heeft om energiearmoede aan te pakken, de energiemarkten te vereenvoudigen en de participatie van burgers te versterken teneinde een rechtvaardige, betaalbare en inclusieve energietransitie voor iedereen te waarborgen.

De huisvestingscrisis is een sociale crisis en een crisis van het concurrentievermogen. Deze crisis treft jongeren onevenredig hard, is onevenredig ingrijpend voor de meest kwetsbaren in onze samenleving, maar is in toenemende mate ook onevenredig ingrijpend voor mensen met een laag tot gemiddeld inkomen en hun gezinnen. De Commissie zal een **Europees plan voor betaalbare huisvesting** presenteren, waarin een Europese visie wordt uiteengezet om huisvesting betaalbaarder en duurzamer te maken. Het [Nieuwe Europese Bauhaus](#) zal een belangrijke rol spelen in het plan. In dit verband zal de Commissie de lidstaten tevens ondersteunen bij het verhogen van hun investeringen in het kader van het cohesiebeleid voor de periode 2021-2027 ten behoeve van de bouw en renovatie van woningen. Zo wil de Commissie aan de behoeften van consumenten tegemoetkomen, de energierekeningen verlagen, en de energiearmoede en andere kosten in verband met huisvesting, zoals water, verminderen.

Huishoudens in de Unie besteden gemiddeld 13 % van hun inkomen aan voeding, waarbij de armste 20 % er maar liefst 21 % aan uitgeeft, wat staat tegenover slechts 9 % in het geval van de rijkste 20 %. Het **Europees Sociaal Fonds Plus** ondersteunt de lidstaten bij het verlenen van bijstand aan de meest behoeftigen. De Commissie zal ook een studie naar de betaalbaarheid van voedsel in de Unie uitvoeren om de gevolgen van de stijgende voedselprijzen in de Unie beter te begrijpen en aan te pakken, waaronder de gevolgen voor gezond en voedzaam voedsel.

Volksgezondheid ligt ook ten grondslag aan de werkzaamheden van de Commissie om **de schade als gevolg van tabaksgebruik te verminderen**. De Commissie voert momenteel een uitgebreide evaluatie uit van de regels inzake tabaksproducten en tabaksreclame.

Deze maatregelen op het gebied van de volksgezondheid en de sociale rechtvaardigheid gaan hand in hand met ruimere inspanningen van de Unie om duurzame voedselsystemen tot stand te brengen, waardoor consumenten kunnen kiezen voor duurzaam voedsel, en om een verantwoord watergebruik aan te moedigen, zoals volgt uit de onlangs aangenomen [visie voor voedsel en landbouw](#), het [Europese oceaanpact](#) en de [strategie voor waterweerbaarheid](#). Bij de herziene [kaderrichtlijn afvalstoffen](#) zijn **doelstellingen inzake de vermindering van voedselverspilling** vastgesteld en een “uitgebreide producentenverantwoordelijkheid” voor textiel ingevoerd. Organisaties voor producentenverantwoordelijkheid zullen informatie verstrekken inzake tweedehandsopties, hergebruik en beheer aan het einde van de levensduur van textiel en schoeisel, alsook onderwijsprogramma's, bewustmakingscampagnes en activiteiten inzake maatschappelijke betrokkenheid organiseren.

Activiteiten

- De lidstaten ondersteunen bij de **omzetting** van de richtlijn inzake het versterken van de positie van de consument voor de groene transitie, de verordening inzake ecologisch ontwerp voor duurzame producten en de richtlijn inzake gemeenschappelijke regels ter bevordering van de reparatie van goederen, namelijk door:

- het bevorderen van de **geharmoniseerde kennisgeving** over de wettelijke conformiteitsgarantie en een **geharmoniseerd etiket** voor de commerciële levensduurgarantie (derde kwartaal van 2026); en
- het lanceren van een **Europees online reparatieplatform** (uiterlijk begin 2028).
- Ondersteuning van de **circulaire economie**, met name door de uitwisseling van goede praktijken met belanghebbenden ter bevordering van het retourneren van goederen die niet meer worden gebruikt, tweedehandsmarkten, “product-als-een-dienst”-bedrijfsmodellen en innovatieve circulaire start-ups (2027).
- Onderzoeken of er behoefte is aan een aanbeveling om “**groene ontwerpkenmerken**” in de elektronische handel te bevorderen, en aanmoedigen van de ontwikkeling en het gebruik van digitale instrumenten (2027).

4. DOELTREFFENDE HANDHAVING EN VERHAALMOGELIJKHEDEN

Het Unierechtelijke kader voor consumentenbescherming kan alleen echt succesvol zijn op het gebied van het beschermen van consumenten en het bevorderen van eerlijke concurrentie als het wordt ondersteund door een krachtige handhaving door de overheid en de particuliere sector en door doeltreffende verhaalmechanismen ten gunste van consumenten van wie de rechten zijn geschonden. Hoewel de grensoverschrijdende samenwerking binnen de Unie op het gebied van de handhaving door de overheid de afgelopen jaren aanzienlijke successen heeft geboekt, moeten de handhavingsmechanismen verder worden versterkt om nieuwe uitdagingen efficiënt en doeltreffend het hoofd te kunnen bieden. Met name op de digitale markten blijft de naleving uiterst laag: uit controles blijkt dat gemiddeld een op de twee handelaren de consumentenwetgeving overtreedt. Deze situatie is verergerd door de exponentiële groei van de elektronische handel, die heeft geleid tot een toenemende verspreiding van onveilige producten, namaakproducten of anderszins niet-conforme producten, die veelal afkomstig zijn van buiten de Unie²⁴ en die vaak met misleidende technieken op de markt worden gebracht. Dit brengt consumenten in gevaar en stelt Europese bedrijven die zich aan de regels houden, bloot aan oneerlijke concurrentie door handelaren die zich niet aan de regels houden.

Om deze uitdagingen aan te pakken, heeft de Commissie in haar mededeling over een uitgebreid EU-instrumentarium voor veilige en duurzame e-commerce een reeks maatregelen voorgesteld, waaronder een hervorming van het douanekader, versterking van de handhaving van de toepasselijke Unievoorschriften en verbetering van de coördinatie tussen alle bevoegde autoriteiten. De beoogde maatregelen omvatten ook het ondersteunen van bewustmakingscampagnes voor consumenten en derde verkopers, en het voortzetten van de bilaterale samenwerking met de landen van herkomst van ingevoerde goederen.

Het ondersteunen van nationale consumentenbeschermingsautoriteiten bij het treffen van gecoördineerde maatregelen om de consumentenwetgeving te handhaven in het kader van de **verordening betreffende samenwerking met betrekking tot consumentenbescherming (SCB)**, onder meer om inbreuken in de elektronische handel

²⁴ Het aantal gevaarlijke producten dat is gemeld via het systeem voor snelle waarschuwingen Safety Gate, is sinds 2019 met 52 % gestegen, en deze tendens zal in 2024 nog versnellen (+61 %). Tot wel 75 % van de gevaarlijke producten is afkomstig van buiten de EU en ongeveer 50 % van die waarschuwingen betreft gevaarlijke producten uit China.

aan te pakken, is een belangrijke prioriteit. Gecoördineerde maatregelen van het SCB-netwerk hebben positieve resultaten opgeleverd, maar tekortkomingen in het bestaande stelsel belemmeren een doeltreffendere handhaving ervan. Zo verminderen langdurige procedures, het gebrek aan middelen op nationaal niveau, het ontbreken van sterkere afschrikkende maatregelen, zoals de mogelijkheid om boetes op te leggen, en moeilijkheden bij het aanpakken van inbreuken van de zijde van handelaren die buiten de Unie zijn gevestigd, de doeltreffendheid en het afschrikkende effect van de maatregelen van het SCB-netwerk²⁵. Om de handhaving te versterken en te zorgen voor een gelijk speelveld voor bedrijven dat handelaren die zich wel aan de regels houden en consumenten beschermt tegen marktdeelnemers die zich niet aan de regels houden, **zal de Commissie een herziening van de SCB-verordening voorstellen**. Bij de voorbereiding van de herziening zal de Commissie nagaan of er in specifieke gevallen behoefte is aan gecentraliseerde onderzoeks- en handhavingsbevoegdheden op EU-niveau en hoe de coördinatie tussen nationale autoriteiten verder kan worden versterkt.

Zoals benadrukt in de mededeling over elektronische handel (e-commerce) is een daadwerkelijke omzetting en handhaving van de nieuwe **verordening algemene productveiligheid** van wezenlijk belang om consumenten in de Unie te beschermen tegen gevaarlijke producten en te zorgen voor het ontstaan van een gelijk speelveld voor bedrijven. De Commissie heeft de nieuwe markttoezichtmechanismen die de verordening bevat, reeds in gang gezet, zoals gelijktijdige controles van websites om inbreuken op het Unierecht op te sporen (“sweeps”), die worden uitgevoerd door de nationale markttoezichtautoriteiten en die worden gecoördineerd door de Commissie. De eerste EU-brede sweep op het gebied van productveiligheid, gericht op online verkochte kinderproducten, heeft plaatsgevonden in april en mei 2025²⁶. Voortbouwend op deze ervaring zal de Commissie blijven samenwerken met het Consumer Safety Network om middelen te bundelen, informatie uit te wisselen en prioriteit te geven aan toezichtsmaatregelen teneinde de meest schadelijke producten zo doeltreffend mogelijk aan te pakken. Het zal ook streven naar het opbouwen van sterkere capaciteiten om de uitvoering van productveiligheidsregels te ondersteunen door het financieren van **gecoördineerde activiteiten op het gebied van productveiligheid (CASP — Coordinated Activities on the Safety of Products)** en het bevorderen van instrumenten die consumenten en bedrijven ondersteunen bij het melden van productveiligheidskwesties, ongevallen en gevaarlijke producten. Dergelijke instrumenten zijn onder meer de **Consumer Safety Gateway** en de **Safety Business Gateway**. Door de **Safety Gate Portal** regelmatig bij te werken, zal ervoor worden gezorgd dat bedrijven en consumenten toegang hebben tot alle relevante informatie over de geldende productveiligheidsregels. De Commissie verstrekt ook specifieke **richtsnoeren voor marktdeelnemers**²⁷ over de wijze waarop zij hun verplichtingen uit hoofde van de verordening algemene productveiligheid kunnen nakomen, met bijzondere aandacht voor de behoeften van marktdeelnemers die als kleine en middelgrote ondernemingen worden aangemerkt, met inbegrip van micro-ondernemingen.

²⁵ Zie: [Verslag van de Commissie aan het Europees Parlement en de Raad over de toepassing van Verordening \(EU\) 2017/2394 betreffende samenwerking tussen de nationale autoriteiten die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming](#).

²⁶ De helft van de productvermeldingen bevatte niet de vereiste informatie over de betreffende fabrikant.

²⁷ C(2025) 7699 — Mededeling van de Commissie — Richtsnoeren voor de toepassing van het EU-wetgevingskader inzake algemene productveiligheid door bedrijven, en C(2025) 7701 — Mededeling van de Commissie — Richtsnoeren voor de praktische uitvoering van de Safety Business Gateway op grond van artikel 27, lid 2, van Verordening (EU) 2023/988.

Deze inspanningen vormen een aanvulling op de komende **Europese productvoorschriften** en zullen de banden tussen conformiteitsbeoordelingscontroles en markttoezicht en mogelijk ook de normalisatie versterken. Daartoe zal de Commissie tevens onderzoeken hoe **inclusiviteit in productontwerp** kan helpen om veiligheidsrisico's te voorkomen en werkzaamheden op het gebied van **normalisatie** kan ondersteunen teneinde wettelijke veiligheidseisen om te zetten in praktische instrumenten die de handhaving en consumentenbescherming ten goede komen²⁸. In het kader van de Europese productvoorschriften zullen de regels voor het in de handel brengen van consumentenproducten worden aangescherpt en zullen de **regels inzake markttoezicht en productconformiteit** worden bijgewerkt. Deze herziening biedt ook de gelegenheid om te beoordelen of verdere maatregelen vereist zijn om de handhaving van de productveiligheid doeltreffender te maken, met name wat betreft de invoer van goederen van buiten de Unie, onder meer in het kader van de elektronische handel.

Een doeltreffende omzetting en handhaving van de **verordening algemene productveiligheid** zal naar verwachting ook voordelen opleveren voor bedrijven en nationale autoriteiten. De grotere rechtszekerheid en de vereenvoudiging van de uitvoering van de algemene productveiligheidseisen zullen de nalevingskosten voor bedrijven verminderen. Een geharmoniseerde markttoezichtsregeling ten aanzien van alle producten, gestroomlijnd met de [verordening markttoezicht](#), brengt ook synergieën voor nationale markttoezichtautoriteiten tot stand. Door in hogere mate gebruik te maken van IT-instrumenten en de interoperabiliteit van gegevens voor zowel rapportage als markttoezicht te versterken, zal de last voor autoriteiten en bedrijven worden verminderd en zullen handhavingsautoriteiten hun taken doeltreffender kunnen uitvoeren. In 2026 zal de Commissie samen met bedrijven de praktische uitvoering van de verordening algemene productveiligheid evalueren om na te gaan hoe zij de verordening toepassen en of er behoefte is om hen te helpen op eenvoudige wijze aan de voorschriften te voldoen.

Nauwere coördinatie en samenwerking tussen handhavingsautoriteiten uit verschillende gebieden wordt steeds belangrijker, aangezien illegale praktijken van bedrijven steeds vaker onder de bevoegdheid van meerdere wetgevingshandelingen en handhavingssystemen op Unieniveau vallen. Thans varieert deze samenwerking van schriftelijke overeenkomsten tot taskforces en andere gezamenlijke projecten. De Commissie zal de **samenwerking tussen handhavingsinstanties en -netwerken op Unieniveau** verder bevorderen om te zorgen voor doeltreffendheid, efficiëntie en samenhang tussen de verschillende handhavingssystemen. Zo vormt de handhaving van het consumentenrecht een aanvulling op de toepassing van de digitale regelgeving, zoals blijkt uit de gecoördineerde SCB-activiteiten in de periode 2024-2025 en de parallelle onderzoeken naar de praktijken van grote onlineplatforms in het kader van de digitaaldienstenverordening en de digitale marktenverordening.

Gegevens en digitale technologieën, waaronder **AI-instrumenten**, worden ook steeds belangrijker voor het analyseren van de naleving door bedrijven en het waarborgen van een daadwerkelijke handhaving. Zij worden door de handhavingsautoriteiten al gebruikt ten aanzien van mystery shopping, markttoezicht ten aanzien van productveiligheid, fraudedetectie, prijsmonitoring, en opsporing van oneerlijke contractvoorwaarden en valse beoordelingen (reviews). Zo ondersteunt het **EU eLab** het SCB-netwerk bij zijn

²⁸ Inclusiviteit vereist met name dat systematisch rekening wordt gehouden met een breed scala aan antropometrische gegevens die de diversiteit van consumenten vertegenwoordigen, alsook met factoren die van invloed zijn op het leven van kwetsbare consumenten, onder meer in het kader van toepasselijke Europese normen, en dat toegankelijke oplossingen voor personen met een handicap worden ingevoerd.

onderzoeken en bij regelmatige website-sweeps, terwijl de **eSurveillance-webcrawler** onveilige producten opspoorde die weliswaar zijn gemeld via Safety Gate, maar die nog steeds te koop worden aangeboden of die opnieuw verschijnen in webwinkels en op onlinemarktplaatsen. Een soortgelijke webcrawler, **het AI-instrument voor passagiersrechten (Passenger Rights AI Watch Tool)**, wordt ontwikkeld voor nationale handhavingsinstanties ten behoeve van hun monitoring van passagiersrechten. Dit instrument zal in 2026 beschikbaar zijn. De Commissie werkt ook aan de verbetering van de interoperabiliteit van bestaande productgegevens voor markttoezicht en zal consumenten- en markttoezichtautoriteiten ondersteunen bij het strategisch gebruik van AI-instrumenten in het kader van hun handhavingswerkzaamheden, onder meer door naar synergieën te streven tussen instrumenten die op nationaal niveau zijn ontwikkeld en instrumenten op Unieniveau, alsook door handhavingspersoneel op te leiden.

Handhaving is evenwel slechts één kant van de medaille. Om ervoor te zorgen dat de regels in de praktijk worden nageleefd, moeten consumenten zich bewust zijn van hun rechten en moeten bedrijven op de hoogte zijn van hun verplichtingen. Gerichtes campagnes ten behoeve van **bewustmaking en voorlichting**, instrumenten zoals het [consumentenvoorlichtingscentrum](#) (Consumer Education Hub) en [GreenComp](#) (het Europese competentiekader voor duurzaamheid), bevordering van duurzame consumptie via schoolonderwijs, programma's ten behoeve van **opleiding**, zoals "[Consumer Law Ready](#)", en initiatieven inzake **vrijwillige samenwerking**, zoals de [belofte inzake consumentenbescherming](#) (Consumer Protection Pledge), zullen een belangrijke aanvulling op de handhavingsmaatregelen blijven. De Commissie zal ook bedrijven blijven aanmoedigen om vrijwillige verbintenissen aan te gaan op het gebied van uitmuntendheid en innovatie ten behoeve van het bieden van een hoog niveau van consumentenveiligheid, met name via haar tweejaarlijkse prijs voor productveiligheid ([EU Product Safety Award](#)).

Ook met een beter bewustzijn en een strengere handhaving zullen er onvermijdelijk geschillen blijven ontstaan. Derhalve zal ook de nadruk worden gelegd op het waarborgen van daadwerkelijke verhaalmogelijkheden door de uitvoering van een herziene [richtlijn alternatieve geschillenbeslechting](#), de [richtlijn representatieve vorderingen](#) en, voor gevallen waarin personen daadwerkelijk schade van een defect product ondervinden, een herziene [richtlijn productaansprakelijkheid](#). De Commissie zal met name consumentenorganisaties, leden van de rechterlijke macht en nationale contactpunten blijven ondersteunen bij het doeltreffend beheren van representatieve vorderingen in het kader van de richtlijn representatieve vorderingen. Een dergelijke ondersteuning zal bijvoorbeeld worden verleend door middel van door de Unie gefinancierde actiesubsidies, seminars en een interactief kenniscentrum op het [EC-REACT](#)-platform. De Commissie zal ook de omzetting van de specifieke bepalingen van de richtlijn representatieve vorderingen nauwlettend monitoren, die de financiering door derden regelt. Overeenkomstig de richtlijn zal de Commissie uiterlijk in 2028 beoordelen of er behoefte is aan een EU-ombudsman voor grensoverschrijdende collectieve vorderingen. Vervolgens zal een formele beoordeling inzake de werking van de richtlijn worden verricht.

Wanneer consumenten problemen ondervinden bij grensoverschrijdende transacties, kunnen zij voor gratis juridisch advies en ondersteuning ook terecht bij het netwerk van **Europese consumentencentra ([ECC-net](#))**²⁹. De Commissie zal haar krachtige steun aan

²⁹ In 2024 hebben Europese consumentencentra meer dan 7,5 miljoen EUR aan terugbetalingen ten gunste van consumenten ingevorderd.

ECC-net voortzetten teneinde de Europese consumentencentra te helpen bij het versterken van hun capaciteit om consumenten te adviseren en bij te staan.

Deze maatregelen zullen worden aangevuld met activiteiten op internationaal niveau. In alle nieuwe bilaterale handelsovereenkomsten zal de Unie blijven streven naar bepalingen inzake productveiligheid en samenwerking op het gebied van markttoezicht, alsook naar verbintenissen die het vertrouwen van de consument in de digitale handel versterken, met inbegrip van een daadwerkelijke bescherming van consumenten die betrokken zijn bij elektronische handelspraktijken. Zodra het in het rechtskader van de WHO is geïntegreerd, zal de plurilaterale **WHO-overeenkomst inzake elektronische handel** de eerste handelsovereenkomst zijn die dergelijke verbintenissen op mondiaal niveau bevat.

De Unie zal blijven samenwerken en zal op gezette tijden via **Safety Gate** gegevens uitwisselen met derde landen, waaronder China. Overeenkomstig de handels- en samenwerkingsovereenkomst EU-VK zal zij ook met het VK samenwerken om een regelmatige regeling op te zetten voor de uitwisseling van gegevens over gevaarlijke non-foodproducten tussen Safety Gate en de overeenkomstige productveiligheidsdatabank van het VK. Daarnaast zal de Unie bewustmakings- en opleidingsactiviteiten voor niet-EU-fabrikanten en andere actoren in de toeleveringsketen blijven ondersteunen om hen te helpen inzicht te krijgen in de regels van de eengemaakte markt op het gebied van consumentenbescherming en productveiligheid. Een project op Unieniveau zal bijvoorbeeld bijdragen aan de ondersteuning van het beleid inzake consumentenbescherming en productveiligheid in de Gemeenschappelijke Markt voor Oostelijk en Zuidelijk Afrika (Comesa). Op multilateraal niveau zal de Europese Commissie, na de vaststelling van de **beginselen van de Verenigde Naties inzake de veiligheid van consumentenproducten**, de uitvoering ervan ondersteunen door de UNCTAD bij te staan bij het opstellen van richtsnoeren en een handboek over de veiligheid van consumentenproducten en door middel van door de Unie gefinancierde projecten inzake capaciteitsopbouw, zoals het programma voor mededinging en veiligheid van consumentenproducten in Sub-Sahara-Afrika.

Activiteiten

- Voorstellen van een herziening van de **verordening betreffende samenwerking met betrekking tot consumentenbescherming** (wetgevingsvoorstel — vierde kwartaal van 2026).
- Ondersteunen van de gecoördineerde handhavingsmaatregelen en activiteiten van het **SCB-netwerk** om wijdverbreide inbreuken op het consumentenrecht van de Unie aan te pakken (lopend).
- Doeltreffende maatregelen nemen om de productconformiteit te verbeteren door synergieën met de capaciteiten van de **EU- en nationale douane- en markttoezichtautoriteiten** aan te boren en eventueel een EU-markttoezichtautoriteit op te richten (lopend).
- Bijwerken van de regels inzake **markttoezicht en productconformiteit** als onderdeel van de **Europese productvoorschriften** om de doeltreffendheid van de handhaving van de productveiligheid in de Unie verder te verbeteren (wetgevingsvoorstel — derde kwartaal van 2026), met name met betrekking tot invoer uit derde landen, ook via e-commerce.

- Versterken van de uitvoering van de **richtlijn representatieve vorderingen** door consumentenorganisaties, leden van de rechterlijke macht en nationale autoriteiten verder te ondersteunen (lopend).
- Maximaliseren van het gebruik van AI bij handhavings- en markttoezichtactiviteiten, bijvoorbeeld in het kader van het **digitale onderzoekslaboratorium eLab** en de **digitale toolbox voor markttoezicht op productveiligheid** (uiterlijk begin 2027).
- Ondersteunen van de **bewustmakings- en opleidingsactiviteiten** voor fabrikanten uit derde landen en andere actoren in de toeleveringsketen (lopend).

5. GOVERNANCE EN SAMENWERKING TUSSEN BELANGHEBBENDEN

Om de doelstellingen te verwezenlijken en mogelijke nieuwe problemen aan te pakken, moet het bestuurskader van de agenda **inclusief, transparant en dynamisch** zijn.

De Commissie zal op gezette tijden overleg plegen met het Europees Parlement, de Raad, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's over de uitvoering van de agenda, waarvoor de bestaande platforms voor interactie tussen de belanghebbenden zullen worden gebruikt. Deze platforms brengen hooggeplaatste ambtenaren uit de lidstaten samen (netwerk voor consumentenbeleid), consumentenbeschermingsautoriteiten (SCB-netwerk), autoriteiten die bevoegd zijn voor productveiligheid (Consumer Safety Network), consumentenorganisaties, met name het Europees Bureau van Consumentenverenigingen (BEUC), en andere vertegenwoordigers van het maatschappelijk middenveld, het bedrijfsleven en de academische wereld (adviesgroep consumentenbeleid).

De jaarlijkse **consumententop** blijft het moment om actuele tendensen en nieuwe kwesties te bespreken met een zo breed mogelijk scala aan belanghebbenden uit de hele Unie en daarbuiten. De top zal ook dienen om de balans op te maken van de uitvoering van de agenda, met inbegrip van het actieplan voor consumenten op de eengemaakte markt. Om de voortgang te evalueren en overkoepelende politieke richtsnoeren te geven voor de uitvoering van de agenda en relevante ontwikkelingen op het gebied van consumentenbeleid, is de EU-commissaris voor consumentenbescherming voornemens om op gezette tijden een **ministerieel forum over consumentenbescherming** bijeen te roepen, mogelijk in combinatie met de consumententop.

Naast het institutionele kader vereist een actief beheer ook dat de stem van alle consumenten, waaronder consumenten uit kwetsbare groepen, wordt gehoord. De Commissie zet zich in om een sterke consumentenbeweging te ondersteunen, zowel op Unieniveau als op nationaal niveau, ook financieel. Zo zal de Commissie een vervolg op het **Consumer PRO**-opleidingsprogramma financieren om deskundigen op het gebied van consumentenzaken verder in staat te stellen om consumenten advies op maat te geven. Zoals vastgesteld in de [EU-strategie voor het maatschappelijk middenveld](#) zal de Commissie maatregelen voorstellen om de betrokkenheid en effectieve participatie van maatschappelijke organisaties, waaronder consumentengroeperingen, bij de beleidsvorming verder te vergroten en hun bescherming en ondersteuning te versterken. Zij zal ook gerichte voorlichtingsactiviteiten organiseren om jonge consumenten te betrekken bij de vormgeving van het consumentenbeleid, namelijk door een **jongerenbeleidsdialoog** over consumentenbeleid te organiseren.

De Commissie zal ook op gezette tijden uitwisselingen organiseren met belanghebbenden uit het bedrijfsleven over kwesties op het gebied van lastenverlichting en vereenvoudiging in het consumentenbeleid, onder meer via **uitvoeringsdialogen** met de commissaris die verantwoordelijk is voor consumentenbescherming. Het doel ervan is ervoor te zorgen dat diepgaande discussies plaatsvinden over de uitdagingen waarmee bedrijven te maken krijgen en de mogelijke maatregelen die kunnen worden getroffen, alsook om de voortgang van de vereenvoudigings- en lastenverlichtingsmaatregelen van de Commissie te monitoren. In juli 2025 heeft een eerste uitvoeringsdialoog over consumentenbescherming in de digitale omgeving plaatsgevonden.

Consumentengegevens en -statistieken, zoals het halfjaarlijkse **scorebord voor de consumentenvoorwaarden**, dienen als de voornaamste bronnen van bewijsmateriaal voor een weloverwogen beleidsvorming. Zij zijn ook waardevol voor het beoordelen van de impact van Europees en nationaal beleid en voor het inventariseren van de geboekte vooruitgang. De Commissie zal proberen om de bewijsgrondslag uit te breiden en om een beter gebruik van gegevens en onderzoek te bevorderen.

Activiteiten

- Op gezette tijden bijeenroepen van een **ministerieel forum over consumentenbescherming**.
- Organiseren van een **jongerenbeleidsdialoog over consumentenbeleid** (2026).
- Houden van **uitvoeringsdialogen** over de herziening van de verordening betreffende samenwerking met betrekking tot consumentenbescherming (2026) en de verordening algemene productveiligheid (2027).

6. CONCLUSIE

De Europese Unie biedt een van de hoogste niveaus van consumentenbescherming ter wereld. Dit robuuste kader is van wezenlijk belang voor de doeltreffende werking van de eengemaakte markt en versterkt het concurrentievermogen van bedrijven in de Unie. Door uitgebreide wettelijke rechten en waarborgen te bieden, zet het consumentenbeleid van de Unie de initiatieven van de Unie om in tastbare voordelen voor alle burgers en kan het in onzekere tijden fungeren als een pijler van stabiliteit.

In het kader van de consumentenagenda 2030 wordt voortgebouwd op deze solide grondslag en wordt een reeks concrete maatregelen voorgesteld om de consumentenbescherming verder te versterken en huidige en opkomende problemen aan te pakken. Deze maatregelen zullen bijdragen tot het creëren van het vertrouwen, de waarborgen en de rechtszekerheid die zowel consumenten als bedrijven nodig hebben om concurrentie, innovatie, investeringen en duurzame groei in de Unie te bevorderen.

De Commissie zal op gezette tijden de balans opmaken van de voortgang bij de uitvoering van de agenda en zal de impact van de ondernomen activiteiten monitoren, met name via de enquête naar de consumentenvoorwaarden. De Commissie kijkt ernaar uit om de strategische aanpak, de prioriteiten en de in deze agenda geschetste activiteiten te bespreken met alle betrokken instellingen en belanghebbenden op nationaal en Unieniveau, en om de komende jaren samen met hen te werken aan de bevordering van de consumentenbescherming.