



Brussel, 22 februari 2021  
(OR. en)

6364/21

CONSOM 43	ENER 48
COMPET 116	DIGIT 26
MI 99	RELEX 129
TRANS 90	COMER 19
CLIMA 39	CHINE 4
ENV 89	DATAPROTECT 41
ENT 30	EDUC 57
JUSTCIV 31	EF 62

### RESULTAAT BESPREKINGEN

---

van: het secretariaat-generaal van de Raad

aan: de delegaties

---

nr. vorig doc.: 5947/21

---

Betreft: Conclusies van de Raad over de nieuwe consumentenagenda

---

Voor de delegaties gaan hierbij de conclusies van de Raad over de nieuwe consumentenagenda, die de Raad in zijn zitting van 22 februari 2021 heeft goedgekeurd.

**Conclusies van de Raad over de nieuwe consumentenagenda**

HERINNEREND AAN het robuuste EU-wetgevingskader inzake consumentenbescherming, dat al bijna vijftig jaar voortdurend in ontwikkeling is en aanzienlijk heeft bijgedragen tot de integratie van de eengemaakte markt;

HERINNEREND AAN de resolutie van de Raad van 11 oktober 2012<sup>1</sup> naar aanleiding van de vorige "Europese consumentenagenda: Vertrouwen en groei stimuleren"<sup>2</sup>;

HERINNEREND AAN de mededelingen van de Commissie over:

- "De Europese Green Deal"<sup>3</sup>;
- "De digitale toekomst van Europa vormgeven"<sup>4</sup>;
- "Een nieuw actieplan voor een circulaire economie - "Voor een schoner en concurrerender Europa"<sup>5</sup>;
- "In kaart brengen en aanpakken van belemmeringen voor de eengemaakte markt"<sup>6</sup>;
- "Langetermijnactieplan voor een betere uitvoering en handhaving van de regels inzake de eengemaakte markt"<sup>7</sup>;
- "Aanvullende COVID-19-responsmaatregelen"<sup>8</sup>;

---

<sup>1</sup> Document 14464/12.  
<sup>2</sup> Document 10420/12 + ADD 1.  
<sup>3</sup> Document 15051/19 + ADD 1.  
<sup>4</sup> Document 6237/20.  
<sup>5</sup> Document 6766/20 + ADD 1.  
<sup>6</sup> Document 6779/20.  
<sup>7</sup> Document 6778 2020.  
<sup>8</sup> Document 12636/20.

HERINNEREND AAN de conclusies van de Raad van 17 december 2020, getiteld "Naar een circulair en groen herstel"<sup>9</sup>;

HERINNEREND AAN de duurzameontwikkelingsdoelstellingen van de Verenigde Naties en Agenda 2030 voor duurzame ontwikkeling;

EROP WIJZEND dat de doelstellingen van de Europese Green Deal inzake het omvormen van de EU tot een eerlijke en welvarende samenleving, met een klimaatneutrale, hulpbronnefficiënte, schone en circulaire economie, maatregelen vereisen die de consumenten in staat stellen een actieve rol te spelen in de groene transitie en hen daarbij ondersteunen;

ERAAN HERINNEREND dat de COVID-19-pandemie niet alleen een ongeken­de volksgezondheids­crisis heeft veroorzaakt, maar ook aanzienlijke gevolgen heeft voor vele aspecten van het leven van de Europese consumenten;

HERINNEREND AAN de maatregelen die de Commissie en de lidstaten hebben genomen om ervoor te zorgen dat de Europese consumenten blijven profiteren van de eengemaakte markt en dat hun rechten naar behoren worden gehandhaafd, teneinde hen aan te moedigen het economisch herstel te ondersteunen en aan te drijven;

HERINNEREND AAN de toename van oplichting, misleidende marketingtechnieken en fraude bij onlinewinkelen, in het bijzonder tijdens de COVID-19-pandemie, en de nauwe en doeltreffende samenwerking tussen de Commissie en de betrokken nationale rechtshand­havings- en justitiële autoriteiten bij de bestrijding van deze malafide handelspraktijken;

HERINNEREND AAN de initiatieven die de Commissie en de lidstaten hebben genomen om ervoor te zorgen dat de rechten van de consument ook in de reissector worden beschermd tijdens de wijd­verbreide ontwrichting als gevolg van de COVID-19-pandemie<sup>10</sup>;

WIJZEND OP de noodzaak van een horizontale benadering van het in ander EU-beleid geïntegreerd consumenten­beschermings­beleid, in het licht van de Verdragsbepalingen inzake consumenten­bescherming<sup>11</sup>;

EROP WIJZEND dat de particuliere consumptie meer dan de helft van het bbp van de EU vertegenwoordigt;

---

<sup>9</sup> Document 13852/20.

<sup>10</sup> Aanbeveling (EU) 2020/648 van de Commissie van 13 mei 2020 inzake vouchers die aan passagiers en reizigers worden aangeboden als alternatief voor terugbetaling van geannuleerde pakketreizen en vervoersdiensten in het kader van de COVID-19-pandemie (PB L 151 van 14.5.2020).

<sup>11</sup> Met name titel XV van het derde deel van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (consumentenbescherming).

DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

1. IS INGENOMEN MET de aanneming, op 13 november 2020, van de mededeling van de Commissie over een "Nieuwe consumentenagenda: de weerbaarheid van de consument versterken met het oog op duurzaam herstel" ("Nieuwe consumentenagenda"), die een visie voor het EU-consumentenbeleid voor de periode 2020-2025 bevat;
2. STEUNT de prioritaire gebieden en kernactiepunten voor het bepalen en vaststellen van maatregelen voor een hoog en doeltreffend niveau van consumentenbescherming en het versterken van de positie van de EU-consumenten in de groene en de digitale transitie;
3. ONDERSTREEPT de lering die uit de COVID-19-pandemie is getrokken en het belang van het handhaven van een hoog niveau van consumentenbescherming, ook in tijden van crisis; WIJST EROP dat de doeltreffendheid van de bestaande mechanismen moet worden gecontroleerd en dat die lering moet worden omgezet in ambitieus en alomvattend uniaal en nationaal consumentenbeleid voor de lange termijn, teneinde de belangen van de consumenten in toekomstige crises te beschermen en hun veerkracht te vergroten;
4. SCHAART ZICH ACHTER het doel om het effect op langere termijn van COVID-19 op de consumptie- en mobiliteitspatronen van de mensen in de EU te beoordelen als basis voor toekomstige beleidsinitiatieven, teneinde de weerbaarheid en paraatheid van de EU ten aanzien van soortgelijke dreigingen in de toekomst te vergroten; IS INGENOMEN MET het voornemen van de Commissie om toekomstgericht te werk te gaan om de gevolgen van toekomstige crises voor de consumenten beter te kunnen voorzien en verzachten;
5. BEKRACHTIGT de holistische benadering van het consumentenbeleid die in de nieuwe consumentenagenda is vervat en onderstreept de noodzaak van samenwerking en coördinatie tussen de Commissie en de lidstaten, die van essentieel belang zijn gebleken voor het waarborgen van consumentenbescherming; ONDERSTREEPT dat consumentenbelangen moeten worden geïntegreerd in het ontwerp en de uitvoering van sectoraal beleid; ERKENT het belang van een gedragsgerichte benadering bij het vaststellen van beleidsmaatregelen;
6. ONDERKENT de voordelen van alomvattend nationaal consumentenbeleid dat in synergie met de nieuwe consumentenagenda werkt, met behoud van de autonomie van nationale besluiten, om bij te dragen tot een volledig functionerende eengemaakte markt; VERZOEKT de Commissie dergelijke synergieën te ondersteunen;

7. WIJST OP de politieke visie inzake het mondiger maken en betrekken van consumenten in de post-pandemische economie door hen een sleutelrol te geven bij een duurzaam herstel, een en ander met het oog op een groter concurrentievermogen van de EU-economie en een sterkere eengemaakte markt; ONDERSTREEPT de bijdrage van het consumentenbeleid aan het herstel, waardoor het intrinsieke verband tussen consumentenvertrouwen en economische groei wordt versterkt;
8. MOEDIGT de lidstaten AAN de consumenten te ondersteunen om relevante actoren in de groene transitie te worden, en daarbij duurzame productie en consumptie te bevorderen, onder meer met innovatieve oplossingen die bijdragen tot het versterken van het concurrentievermogen en mondiaal leiderschap van de EU, en door middel van consumenteneducatie en -voorlichting; BENADRUKT dat duurzame producten voor alle consumenten beschikbaar, betaalbaar en toegankelijk moeten zijn;
9. ONDERSTREEPT dat consumenten mondiger moeten worden gemaakt door middel van gerichte, duidelijke, geharmoniseerde en betrouwbare informatie over de milieu-effecten, bijvoorbeeld de koolstofvoetafdruk, en de circulaire eigenschappen van goederen, waaronder voedsel, en diensten, door consumentvriendelijk informatieontwerp aan te moedigen en tevens een overaanbod aan informatie en onredelijke lasten voor bedrijven te vermijden; IS INGENOMEN MET het voornemen van de Commissie om maatregelen voor te stellen om duurzame consumptie te bevorderen door het recht van consumenten op accurate en doelmatige informatie te verbeteren, en hen beter te beschermen tegen bepaalde praktijken zoals niet-onderbouwde groene claims en groenwassen;
10. WIJST EROP dat de ecologische voetafdruk van de consumenten moet worden verkleind door het bevorderen van een lange productlevensduur en productduurzaamheid, degelijk onderhoud, repareerbaarheid en recycling, en tevens het voorkomen van vroegtijdige veroudering, ook wat betreft software; IS INGENOMEN MET het voornemen van de Commissie om deze kwesties in relevante komende wetgevingsvoorstellen aan te pakken;
11. ERKENT de rol van de consument in nieuwe bedrijfsmodellen die de efficiëntie en de duurzaamheid van goederen en diensten kunnen optimaliseren, zoals het delen, leasen of reviseren van goederen, of het leveren ervan als dienst of tweedehands, overeenkomstig de doelstellingen van een circulaire economie; IS INGENOMEN MET het voornemen van de Commissie om het "recht op reparatie" te versterken, zodat goederen stelselmatiger en gemakkelijker kunnen worden hersteld, ook na de garantieperiode, tegen een prijs en binnen een termijn die redelijk zijn voor de consument;

12. WIJST OP de noodzaak om voor een betrouwbare, veilige en eerlijke digitale omgeving voor consumenten te zorgen aan de hand van adequate beleidsmaatregelen, toekomstbestendige wetgeving, handhavingscapaciteit en -instrumenten, waarbij rekening wordt gehouden met de uitdagingen van het digitale tijdperk, innovatie mogelijk wordt gemaakt om groene en veiligere goederen en diensten te leveren, en wordt gezorgd voor een equivalent niveau van consumentenbescherming online en offline;
13. STEUNT het voornemen van de Commissie de richtlijn inzake algemene productveiligheid<sup>12</sup> te herzien om een gelijk speelveld voor de veiligheid van online- en offline-producten te scheppen door de systemen voor terugroeping, de handhaving en de traceerbaarheid te verbeteren teneinde ervoor te zorgen dat alle producten die op de eengemaakte markt worden gebracht, veilig zijn;
14. WIJST OP het belang van het opzetten van een duidelijk verantwoordelijkheids- en aansprakelijkheidskader voor onlineplatforms, en van het vaststellen van passende maatregelen om frauduleuze, oneerlijke en misleidende handelspraktijken evenals de verkoop van niet-conforme en gevaarlijke goederen en diensten via onlineplatforms doeltreffend aan te pakken; IS INGENOMEN MET en SPOORT AAN TOT, wat dit betreft, een regelmatige dialoog tussen de Commissie en die platforms;
15. BEKLEMT OONT de noodzaak van consistentie en duidelijke wisselwerking tussen de EU-wetgeving inzake consumentenbescherming en de EU-wetgeving inzake digitale markten, met name met betrekking tot de voorgestelde verordeningen inzake digitale diensten<sup>13</sup> en digitale markten<sup>14</sup>, teneinde een hoog niveau van consumentenbescherming tot stand te brengen wat betreft consumentenrechten, toegang tot goederen en diensten, ook grensoverschrijdend, transparantie, verantwoordelijkheid en een veilige digitale omgeving, en de verantwoordingsplicht van online-tussenpersonen, vooral onlineplatforms, te verduidelijken en te versterken;

---

<sup>12</sup> Richtlijn 2001/95.

<sup>13</sup> Documenten 14124/20 + ADD 1 - 3 + REV 1.

<sup>14</sup> Document 14172/20 + ADD 1 - 4.

16. SPOORT AAN TOT herziening van de richtsnoeren inzake de uitvoering en toepassing van de richtlijn oneerlijke handelspraktijken<sup>15</sup> en de richtlijn consumentenrechten<sup>16</sup> teneinde de toepassing ervan op nieuwe handelspraktijken, met name in de digitale economie en de sociale media, te verduidelijken; IS INGENOMEN MET het voornemen van de Commissie om een reeks innovatieve e-instrumenten in te zetten ter ondersteuning van bevoegde organen, zoals nationale autoriteiten en consumentenorganisaties, bij het opsporen van illegale online-handelspraktijken;
17. STAAT VOLLEDIG ACHTER de aanpak van de Commissie inzake specifieke consumentenbehoefte, waarbij rekening wordt gehouden met de kwetsbaarheden van de consumenten, om ervoor te zorgen dat niemand aan zijn lot wordt overgelaten; ONDERSTREEPT dat meer werk moet worden gemaakt van inclusieve bewustmakingscampagnes en lokaal advies om de consumenten online en offline beter te beschermen; ACHT van groot belang dat schuldadvies en preventieve financiële advisering ondersteuning krijgen en dat er gekeken wordt naar mechanismen voor schuldverlichting;
18. ONDERSTREEPT dat de dynamische en snelle transformatie van financiële retaildiensten, waardoor de consument nieuwe digitale kanalen en producten ter beschikking worden gesteld, wetgevings- en gedragsbenaderingen vereist om de belangen van de consument te beschermen; WIJST OP de noodzaak van een betere bescherming van kwetsbare consumenten die krediet nodig hebben om essentiële goederen en diensten, zoals gezondheidszorg, onderwijs en nutsvoorzieningen, aan te schaffen;
19. STEUNT het voornemen van de Commissie om de richtlijn consumentenkrediet<sup>17</sup> en de richtlijn verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten<sup>18</sup> te herzien, met name om de consumentenbescherming te verbeteren door middel van specifieke maatregelen ter voorkoming van onjuiste informatie voor de consument, overmatige schuldenlast en sociale uitsluiting, bijvoorbeeld door de vereisten inzake kredietwaardigheid te verduidelijken; MOEDIGT de Commissie AAN na te gaan hoe consumenten er bij het aangaan van bepaalde soorten leningen tegen kunnen worden beschermd dat zij met een overmatige schuldenlast komen te zitten; WIJST EROP dat de consumenten duidelijke, noodzakelijke en passende precontractuele informatie moeten krijgen om geïnformeerde keuzes te kunnen maken, en dat een overaanbod aan informatie moet worden vermeden;

---

<sup>15</sup> Richtlijn 2005/29.

<sup>16</sup> Richtlijn 2011/83.

<sup>17</sup> Richtlijn 2008/48.

<sup>18</sup> Richtlijn 2002/65.

20. BENADRUKT dat, naast de nationale autoriteiten, het maatschappelijk middenveld, met name consumentenorganisaties en vertegenwoordigers van het bedrijfsleven, een belangrijke rol vervult bij het vormgeven van het consumentenbeschermingsbeleid, waarbij moet worden gestreefd naar een wederzijds voordelige relatie, in het bijzonder met betrekking tot de groene transitie en de digitale transformatie, en een bredere deelname aan de vormgeving en uitvoering van de consumentenbescherming op EU- en nationaal niveau moet worden gewaarborgd; ONDERSTREEPT dat het potentieel van consumentenorganisaties ten volle moet worden benut zodat de collectieve belangen van de consumenten beter worden beschermd en de wijdverbreide risico's van consumentenbenadeling worden tegengegaan;
21. WIJST OP het belang van een doeltreffende regeling voor samenwerking inzake handhaving en van passende verhaalmechanismen om de consument in staat te stellen zonder belemmeringen en met vertrouwen transacties - ook grensoverschrijdende - op de eengemaakte markt te verrichten;
22. ROEPT OP TOT actieve betrokkenheid bij het samenwerkingsnetwerk voor consumentenbescherming<sup>19</sup>, doeltreffende alternatieve geschillenbeslechtsmechanismen, waaronder het platform voor onlinegeschillenbeslechting, en verdere steun voor het netwerk van Europese consumentencentra;
23. ROEPT OP TOT krachtige en daadwerkelijke handhaving van de EU-regels inzake consumentenbescherming om voor consumentenvertrouwen te zorgen door verschillende discriminerende praktijken aan te pakken die de keuze van de consumenten en hun toegang tot goederen en diensten beperken;
24. ROEPT OP TOT een goede uitvoering van recente EU-regels inzake consumentenbescherming, zoals de richtlijn verkoop van goederen<sup>20</sup>, de richtlijn digitale overeenkomsten<sup>21</sup>, de richtlijn betere handhaving en modernisering<sup>22</sup> en de richtlijn representatieve vorderingen<sup>23</sup>, die zullen bijdragen tot de goede werking van de eengemaakte markt;
25. ROEPT OP TOT doeltreffende samenwerking met derde landen met het oog op het veilig op de eengemaakte markt brengen van producten en het zeker stellen van de toegang van consumenten tot veilige producten die online en offline worden verkocht;

---

<sup>19</sup> Ingesteld uit hoofde van Verordening (EU) 2017/2394.

<sup>20</sup> Richtlijn 2019/771.

<sup>21</sup> Richtlijn 2019/770.

<sup>22</sup> Richtlijn 2019/2161.

<sup>23</sup> Richtlijn 2020/1828.



26. ROEPT de Commissie OP met specifieke voorstellen over artificiële intelligentie te komen die een op risico's gebaseerde en evenredige aanpak volgen en een hoog niveau van consumentenbescherming waarborgen, en waarmee transparantie, verantwoordelijkheid, bevattelijkheid, verifieerbaarheid en veiligheid worden beoogd; VERZOEKT OM mechanismen om te zorgen voor een efficiënte handhaving door de bevoegde autoriteiten, en om passende maatregelen voor een veilig, betrouwbaar en ethisch gebruik van algoritme-systemen, rekening houdend met nationale strategieën; STEUNT de nadruk die de Commissie in dit specifieke verband legt op de bescherming van de grondrechten, zoals non-discriminatie;
27. ROEPT OP TOT brede en efficiënte samenwerking tussen nationale autoriteiten en alle stakeholders op het gebied van consumentenbeleid, waaronder het maatschappelijk middenveld, en tussen nationale en Europese consumentenorganisaties en de Commissie; BEVESTIGT de cruciale rol van consumentenorganisaties en hun essentiële taken, namelijk de consumenten adviseren en ondersteunen, hun specifieke behoeften bepleiten en hun belangen verdedigen, mede via het normalisatieproces, om tot een evenwichtiger sociale markteconomie te komen;
28. STEUNT het voornemen van de Commissie om een nieuw governancestelsel op te zetten voor het sturen van de uitvoering van de nieuwe consumentenagenda door de lidstaten en alle andere relevante stakeholders bij een jaarlijkse cyclus te betrekken; IS INGENOMEN MET de oprichting van een nieuwe adviesgroep voor consumentenbeleid waarin het maatschappelijk middenveld, inclusief consumentenorganisaties, het bedrijfsleven en de academische wereld worden samengebracht; ZIET UIT NAAR het nieuwe scorebord voor de consumentenvoorwaarden voor 2021, waarmee de nieuwe consumentenagenda beter zal kunnen worden beheerd;
29. ONDERKENT dat de nodige middelen moeten worden uitgetrokken voor de uitvoering van de nieuwe consumentenagenda en het nationale consumentenbeleid, namelijk via het programma voor de eengemaakte markt 2021-2027, met name de consumentendoelstelling ervan;
30. VERZOEKT alle partijen efficiënt samen te werken om te zorgen voor een snelle uitvoering en een doeltreffende monitoring van de nieuwe consumentenagenda, en zich in voorkomend geval regelmatig te beraden op de aanpassing ervan aan nieuwe omstandigheden en behoeften.