

Consumentenautoriteit is niet langer bang te worden overstemd bij fusie Opta en NMa

Nelleke Trappenburg
Den Haag

De voorzitter van de Consumentenautoriteit, Bernadette van Buchem, was sceptisch over de fusie met kartelwaakhond NMa en telecomtoezichthouder Opta. Maar nu ziet zij vooral kansen.

Waar was u bang voor?

'We zijn een jonge toezichthouder. Dan speelt toch de angst dat je overschreeuwd wordt door de twee 'grote broers'. Daarbij vreesden medewerkers dat we aan slagkracht zouden verliezen, omdat het bureaucratisch zou worden. Maar zoals het er nu voorstaat, blijft de slagvaardigheid behouden en krijgt de consument een centrale plek in de organisatie. We zien nu vooral kansen.'

V Welke kansen ziet u dan?

'We kunnen straks meeliften op de andere twee. Het is toch anders als je als NMa een bedrijf belt of als Consumentenautoriteit. Ook kunnen we gebruikmaken van het economisch bureau van de NMa. Maar bovenal kunnen we de taakstelling van 11% die we hebben gekregen, delen met de anderen. Als we dat alleen hadden moeten doen, waren we onder het minimumniveau gekomen.'

V NMa en Opta richten zich vooral op bedrijven. Komt de consument straks niet in de verdrinking?
'Daar ben ik niet bang voor. Bij de



Een vestiging van BCC in Amsterdam. De winkelen kreeg in oktober een boete van € 90.000 van de Consumentenautoriteit. Foto: HH

andere twee is het consumentenbelang steeds meer "top of mind". Ook in de plannen van minister Maxime Verhagen van EL&I in de berichtgeving over de nieuwe Autoriteit Consument en Markt (ACM) krijgt de consument steeds een prominente plaats. We worden zelfs als eerste genoemd in de naam. Dat wekt vertrouwen.'

V Zij zijn wel veel groter.

'Wij krijgen straks de consumentdelen van Opta en NMa erbij. De Opta heeft bijvoorbeeld al het Bel-me-niet-register en de NMa pakt in de energiesector colportage aan. Met deze aanvullin-

gen worden we anderhalf keer zo groot. Daarbij gaat het niet alleen om het aantal fte's, maar om de plek die je hebt in de organisatie.'

V Komt u straks in het bestuur?

'Het is nog niet bekend wie er naast Chris Fonteijn in het bestuur van de ACM komen.'

V U hebt 310 onderzoeken gedaan en maar 22 boetes uitgedeeld. Komt er vaak niets uit onderzoek?
'De dreiging is vaak al genoeg om een overtreding te stoppen. Zo'n 85% van de zaken lossen we informeel op. Als we klachten over een bedrijf krijgen via onze portal Con-

suwijzer, of via media, dan bellen we eerst met dat bedrijf. Soms past een bedrijf dan direct zijn gedrag aan. Dan is het onderzoek daarmee



klar. Of we krijgen een toezegging dat het bedrijf er binnen een bepaalde tijd iets aan gaat doen. Dat gebeurde bijvoorbeeld bij Lecturama, dat proefzendingen verstuurdde waar mensen dan aan vastzaten.'

V Is dat voldoende?

'Ons doel is om een overtreding zo snel mogelijk te stoppen. Niet om boetes uit te delen. Een boetetractant duurt vaak erg lang. Waarschuwingen en toezeggingen zijn dan effectiever. Ook leggen we steeds vaker lasten onder dwangsom op. De overtreder moet dan snel zijn gedrag aanpassen, anders moet hij betalen.'

Jonge autoriteit Nog compact

De Consumentenautoriteit is in **januari 2007** gestart. Er werken 46 personen, van wie er twaalf **toezichthouder** zijn. Er zijn 310 onderzoeken afgerond en **22 boetes** uitgedeeld. De autoriteit kostte in 2010 **€ 7 mln**

