

Bloemendaal, 20 oktober 2006.

Consumentenautoriteit
t.a.v. mw. Drs. M.E. Hulshof en mw. Mr. G.L.A.M. Huijssoon
Postbus 16759
2500 BT Den Haag

Betreft: Consumentenautoriteit Consultatie Agenda 2007.

Geachte mevrouw Hulshof en mevrouw Huijssoon,

De uitnodiging van de Consumentenautoriteit d.d. 19 september 2006 tot een reactie op haar consultatiedocument neemt de BARIN (Board of Airline Representatives In the Netherlands) graag aan. De benadering van relevante betrokkenen bij de invulling van het eerste jaar van het functioneren van de Consumentenautoriteit spreekt ons aan.

De reactie van de BARIN op de door U voorgestelde prioriteiten is gebaseerd op onze interpretatie van de door Uzelf voorgesteld werkwijze (secties 1.4 en 1.5 van het consultatiedocument) alsmede onze inschatting van de fase waarin de markt voor (vlieg)reizen zich bevindt, met name waar het gaat om belangen van de consument.

Onze interpretatie van Uw werkwijze is dat U een duidelijke en helder onderbouwde prioriteitsstelling wilt volgen o.a. op het gebied van aandachtsgebieden, zoals type branche. Hierbij worden criteria genoemd om tot keuze van aandachtsgebieden te komen, bijvoorbeeld omvang van de schade voor consumenten, impact op het consumentenvertrouwen en impact van de markt.

In algemene termen lijken deze criteria logisch. Maar in de concrete invulling van de vijf aandachtsgebieden voor 2007, naar wij aannemen op basis van deze criteria, is er verbazing aan de zijde van de BARIN.

Van de vijf aandachtsgebieden is de reisbranche de enige specifieke branche die met name wordt genoemd. Naar de inschatting van de BARIN bevindt juist de reisbranche zich in 2007 niet in de fase die aansluit bij bovengenoemde criteria. De zowel publieke als politieke aandacht in achterliggende periode voor de eventuele risico's voor de consument bij gebrek aan transparantie in prijs communicatie, heeft bewustwording in de branche gecreëerd dat opletten is geboden.

De branche, met name ANVR en BARIN, heeft daarom in 2006, met ondersteuning van het Ministerie van Economische Zaken, en gevolgd door een aantal nadere aanbieders in de reisbranche, een heldere code afgesproken die transparantie van communicatie met de consument betreffende prijsstelling belangrijk zal verbeteren (de Code Reisaanbiedingen).

Daarnaast is de Reclame Code Commissie aangeduid als de instantie die een rol kan spelen in de handhaving van deze code. Ook de publiciteit rond de overeengekomen code zal leiden tot verhoogde aandacht van bv. Consumentenbond en betrokken brancheorganisaties voor de naleving. Op deze wijze is er juist voor de reisbranche sprake van een sterk 'privaat fundament' zoals omschreven in sectie 1.5 van het consultatiedocument.

Gezien bovenstaande ontwikkelingen, getoonde commitments door de branche en de aanwezigheid van een sterk privaat fundament voor handhaving lijkt een focus op de reisbranche, specifiek op een kwestie die reeds in 2006 de nodige aandacht en oplossingen kende, ons niet zinvol. Voor het jaar 2007 ligt het daarom voor de hand dat vele andere branches meer aandacht zouden behoeven met het oog op het zekerstellen dat de consument niet onverwachte risico's loopt op grote schade, en/of het voorkomen van schade aan het consumentenvertrouwen.

Naar inzicht van de BARIN zou een rol van de Consumentenautoriteit zich in een volgende fase kunnen aandienen, wanneer blijkt dat na initiële doorvoering van de code, een beperkt aantal spelers zich bewust en herhaaldelijk niet aan de regels houdt en bijvoorbeeld handhaving door Reclame Code Commissie niet afdoende blijkt. Dit zou voor de prioriteiten in 2008 denkbaar zijn.

Naast deze reactie inzake de voorgestelde aandachtspunten, heeft de BARIN nog een suggestie waar het gaat om de definitie van het werkveld van de Consumentenautoriteit. Uit het document kunnen wij niet opmaken of de Consumentenautoriteit ook de relatie tussen de consument en overheidsinstanties dan wel partijen met een (praktische) monopolypositie tot haar werkterrein rekent. Het lijkt raadzaam om ook de zorgvuldigheid van overheidsinstanties en partijen met een monopolypositie die direct of indirect invloed hebben op consumentenbelangen in ogenschouw te nemen.

Tenslotte ziet de BARIN uit naar een constructieve samenwerking met de nieuwe Consumentenautoriteit en wensen U succes met de verdere voorbereidende activiteiten.

Hoogachtend,

BARIN

Frank T.J.M. Allard
Secretary General