



Europese
Commissie



NIEUWE CONSUMENTENAGENDA

2020 – 2025 ACTIES TER BESCHERMING VAN DE EUROPESE CONSUMENTEN

Factsheet, November 2020
#NewConsumerAgenda

De voorbije vijf decennia heeft de Europese Unie een reeks robuuste beleidsmaatregelen en regels ingevoerd die zorgen voor een zeer hoog niveau van bescherming en sterke rechten voor consumenten. Voortbouwend op deze verwezenlijkingen wordt in de nieuwe consumentenagenda uiteengezet hoe die rechten kunnen worden bevorderd en hoe tegelijkertijd de consumenten in de huidige pandemie en de jaren daarna kunnen worden beschermd en mondiger kunnen worden gemaakt.



De consumentenuitgaven vertegenwoordigen 54 % van het bbp van de EU.

Welke gevolgen zal de nieuwe consumentenagenda hebben voor de consumenten in de EU?

Het doel van de nieuwe consumentenagenda is tegemoet te komen aan de behoeften van consumenten tijdens en na de COVID-19-pandemie. De agenda bevat een langetermijnvisie tot 2025 en introduceert concrete acties op vijf kerngebieden, om consumenten te beschermen en hen in staat te stellen een actieve rol te spelen in de groene en digitale transitie.

Consumentenrechten na COVID-19

De Europese Commissie zal de belangrijkste problemen voor consumenten ten gevolge van de pandemie aanpakken door:

- ✓ De consumentenrechten in de reissector te blijven verdedigen
- ✓ De gevolgen van COVID-19 voor de consumptiepatronen van Europeanen op langere termijn te onderzoeken
- ✓ Consumentenbedrog, oneerlijke marketingpraktijken en fraude te blijven bestrijden

Vijf kerngebieden van de nieuwe consumentenagenda



1. GROENE TRANSITIE

consumenten in staat stellen een actieve rol te spelen

Consumenten zijn bereid meer te betalen voor goederen die langer meegaan. Wanneer consumenten betere informatie krijgen over de duurzaamheid van producten, kan de verkoop van de meest duurzame versies bijna verdrievoudigen.



Geef consumenten betere informatie over de milieuduurzaamheidskenmerken van producten, zoals hun duurzaamheid of repareerbaarheid



Bescherm consumenten tegen bepaalde praktijken zoals greenwashing of vroegtijdige veroudering en zorg ervoor dat ze toegang hebben tot betrouwbare informatie



Moedig bedrijven aan toezeggingen te doen voor acties op het gebied van duurzame consumptie die verder gaan dan de wettelijke verplichtingen



Herstel producten en moedig de aankoop van meer duurzame en circulaire producten aan → beoordeling van de [richtlijn verkoop van goederen](#) na 2022



2. DIGITALE TRANSFORMATIE

ervoor zorgen dat consumenten online even goed beschermd zijn als offline

In vergelijking met 2009 is het aandeel onlinekopers bijna verdubbeld, van 32 % tot 60 %.



Versterk de bescherming van consumenten in de context van de digitalisering van financiële retaildiensten → beoordeling van de [richtlijn consumentenkrediet](#) en de [richtlijn betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten](#)



Bied het hoofd aan nieuwe uitdagingen op het gebied van productveiligheid ten gevolge van nieuwe technologieën en onlineverkoop → beoordeling van de [richtlijn inzake algemene productveiligheid](#)



Garandeer de bescherming van consumenten en bescherm de grondrechten in verband met kunstmatige intelligentie → voorstel voor een horizontale rechtshandeling tot vaststelling van eisen voor kunstmatige intelligentie



Pak online-handelspraktijken aan die geen rekening houden met de rechten van consumenten → actualiseer de richtsnoeren voor de [richtlijn oneerlijke handelspraktijken](#) en de [richtlijn consumentenrechten](#), en ga na of aanvullende wetgeving of andere maatregelen nodig zijn



3. DOELTREFFENDE HANDHAVING EN VERHAALMOGELIJKHEDEN garanderen dat alle consumenten hun rechten volledig kunnen doen gelden

De Commissie zal de lidstaten steunen bij de toepassing van de [onlangs geactualiseerde consumentenregels](#). Deze zullen de consumentenrechten versterken en zorgen voor meer digitale rechtvaardigheid, strengere sancties en een doeltreffend mechanisme voor collectieve vervolging in gevallen van massaschade.



Coördineer en ondersteun de handhavingswerkzaamheden van het Netwerk voor samenwerking op het gebied van de consumentenbescherming om illegale praktijken aan te pakken



Steun de autoriteiten door gemeenschappelijke en innovatieve e-tools voor online-onderzoeken ter beschikking te stellen



Beoordeel het instrumentarium waarmee de autoriteiten praktijken aanpakken die in strijd zijn met de EU-consumentenwetgeving → beoordeling van de [SCB-verordening](#)

4. KWETSBAARHEID VAN CONSUMENTEN

de bewustwording van consumenten versterken, rekening houdend met de behoeften van verschillende consumentengroepen

Ondersteuning van consumenten die kwetsbaarder zijn dan anderen vanwege specifieke informatiebehoeften, bijvoorbeeld kinderen, ouderen of mensen met een handicap.



Verbeter de beschikbaarheid van schuldadviesdiensten in de lidstaten



Versterk de veiligheid van kinderverzorgingsproducten → herziening van de richtlijn inzake algemene productveiligheid en nieuwe veiligheidseisen voor normen voor kinderverzorgingsproducten



Ondersteun lokale initiatieven om advies te verstrekken aan consumenten, ook in afgelegen gebieden

5. CONSUMENTENBESCHERMING IN DE MONDIALE CONTEXT zorgen voor een hoog niveau van bescherming van consumenten in het buitenland

Aankopen bij verkopers buiten de EU zijn gestegen van 17 % in 2014 tot 27 % in 2019.



Stel een actieplan op met China om de samenwerking op het gebied van de veiligheid van online verkochte producten te versterken



Bied EU-partnerlanden regelgevende ondersteuning aan