


Autoriteit
Consument & Markt



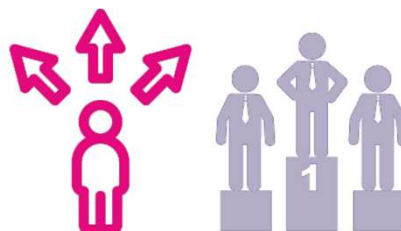
ACM: Consumer law & administrative and civil proceedings

Towards Effective Justice in Consumer Protection

Anne-Jel Hoelen | Re-Jus – UvA Amsterdam | 13 April 2018

ACM's strategy

- Create opportunities and options for businesses and consumers
- Stimulate markets
 - In which the consumer has a real choice
 - Traders compete under fair conditions
- The consumer is key.



ACM's strategy at the Consumer Department

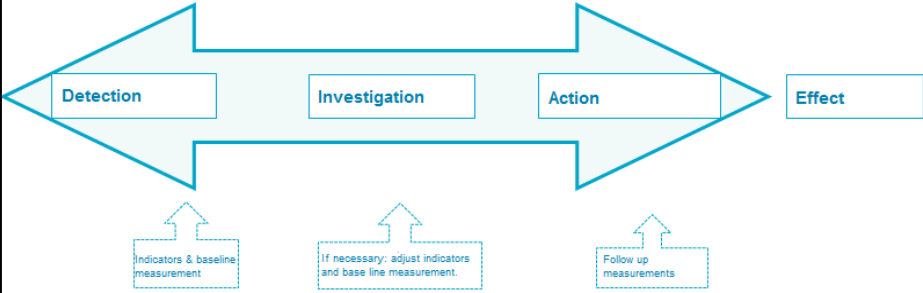
- We promote conscious, informed and assertive consumers (e.g. via campaigns and ConsuWijzer.nl).
- We inform companies about the rules via ACM.nl.
- We solve collective consumer issues.
- We act if the private foundation has no effect (any longer).



Enforcement strategy

Controlling Risks, Solving Problems, and Managing Compliance

The problem is key.
The problem determines **what** we do and **how** we do it.



Tool box NL

Formal

- Consumer education
- Market research
- Policy rules
- Commitment
- Public warning
- Order (subject to periodic penalty payments)
- Binding instruction
- Binding conditions on behaviour
- Fining decision



Informal

- Market education
- Advocacy
- Vision document
- Consultation
- Formal communication on a breach
- Informal opinion
- Enforcement communication

EU/EER: information request, enforcement request, joint action (additional instruments in case of an infringement with cross border aspects).

5

ConsuWijzer: ACM's consumer information portal

consuWijzer Praktisch advies van de overheid over uw rechten als consument

Home

Ik wil advies over

- Internet, telefonie, tv en post
- Energie
- Elektronica en huishoudelijke apparatuur
- Huis en tuin
- Zorg en welzijn
- Vakantie en vrijetijdsovername
- Vervoer
- Kleding en textiel
- Geld en betalen

Vraag of klacht? Bel ons!
088 - 0 70 70 70
Ma-vr 06.30u-17.30u
Tarief 088-nummer

ConsuWijzer is het loket van de overheid voor consumenten.
U vindt bij ons onafhankelijke en betrouwbare informatie over uw rechten. Via deze site, ons telefoonnummer of per post.

Hoe dien ik een klacht in?

Consumentennieuws

- 15-06-17 • Handige Roaming Rekenhulp mobiel internetten EU
- 08-06-17 • Brievenbus teruggeplaatst op verzoek van inwoners
- 23-05-17 • Energierekening moet vanaf 1 juli helder zijn
- 22-05-17 • Bellen en data roamen vanuit andere EU-landen voortaan niet meer duurder dan thuis.
- Meer consumentennieuws

Consumententema's

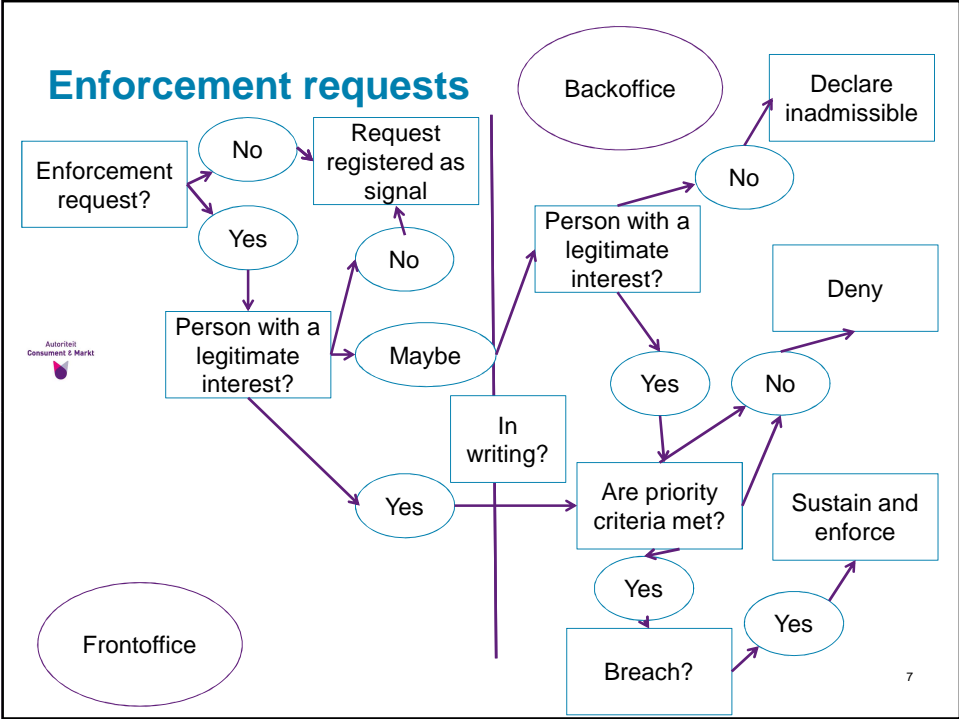
- Incasso? Betaal, maar alleen als het klopt.
- Ongevraagde vervolgzendingen: Niet besteld? Geef geen geld!
- Keuken kopen
- Abonnement of contract opzeggen en stilziggende verlenging
- Onzinacties: wees kritisch en

Populaire pagina's

- Roaming: mobiel bellen, sms'en en internetten in het buitenland (regels vanaf 15 juni 2017)
- Roaming rekenhulp: bereken uw datatimeet binnen de EU
- Ik heb telefonisch ingestemd met een kortingsabonnement. Zit ik hier nu aan vast?
- Volgens mij klopt mijn energiemeter niet, wat kan ik doen?
- Autorijksaarkosten
- Bel-me-niet Register



6



Prioritising in enforcement

- Focus on the problem
- What is the level of consumer harm?
- What is the social relevance?
- Can ACM solve the problem effectively?

Autoriteit Consument & Markt

Consumer options regarding damages

Extra judicial:

- Individual or collective settlement
- Alternative dispute resolution

Judicial:

- Individual claim
- Class action by mandate or power of attorney
- Collective action ex article 3:305a Dutch Civil Code by a specific foundation or association
- Collective action ex article 3:305b Dutch Civil Code by a legal entity governed by public law
- Action in the general interest ex article 3:305d Dutch Civil Code
- Extension of settlement agreement ex Wcam (Class Action Financial Settlement Act)
- Test trial



9

Parallel procedures or successive procedures?

- Consumer: civil law suit
- ACM: administrative law proceedings
- Parallel procedures or successive procedures?
- What is the effect of a parallel procedure?
- What is the effect of a successive procedure?
- Administrative decision as (indicative) evidence?
- Formal legal force?
- Consumer damages / compensation?



10

ACM's options regarding damages

- Extension of settlement agreement ex Wcam (Class Action Financial Settlement Act)
- Compensation in a settlement
- Reduction of the fine in the case consumers are compensated on the traders own initiative
- Rapid interventions (?)
- Civil settlement



11

Examples of commitments

Commitment to stop the breach and to pay back damages

Examples:

- ACM 18 January 2016 (case 15.0017.29, *NLE*)
- ACM 25 January 2016 (case 15.0894.29, *RCM Cosmetics*)



Example: Essent

- ACM 30 November 2015 (case 15.0984.29, *Essent*; Commitment to stop a breach)
- District Court Oost-Brabant ('s-Hertogenbosch) (judging in preliminary proceedings) 13 May 2016, (*Consumentenbond v. Essent*, class action, credit or pay back)

12

Examples of commitments

Commitment to stop the breach and to pay back damages

Examples:

- ACM 18 January 2016 (case 15.0017.29, *NLE*)
- ACM 25 January 2016 (case 15.0894.29, *RCM Cosmetics*)



Example: Essent

- ACM 30 November 2015 (case 15.0984.29, *Essent*; Commitment to stop a breach)
- District Court Oost-Brabant ('s-Hertogenbosch) (judging in preliminary proceedings) 13 May 2016, [ECLI:NL:RBOBR:2016:2425](#) (*Consumentenbond v. Essent*, class action, credit or pay back)
- District Court Amsterdam (subdistrict section) 30 March 2017, ECLI:NL:RBAMS:2017:2005
- District Court North of the Netherlands 8 Augustus 2017, [ECLI:NL:RBNNE:2017:2980](#) (*Direct Pay (nav vordering Essent)/ consumer*)

13

Role of consumer organisations

Vo. 2006/2004:

Recital 14: “Consumer organisations play an essential role in terms of consumer information and education and in the protection of consumer interests, including in the settlement of disputes, and should be encouraged to cooperate with competent authorities to enhance the application of this Regulation.”



14

Role of consumer organisations

Vo. 2006/2004:

Recital 14: “Consumer organisations play an essential role in terms of consumer information and education and in the protection of consumer interests, including in the settlement of disputes, and should be encouraged to cooperate with competent authorities to enhance the application of this Regulation.”



15

A map of Europe is shown in the background of the slide, with numerous Volkswagen (VW) logos placed across various countries. The logos are dark grey with a white 'VW' inside a circle. The map is light blue and white, with country borders visible.

Joint action
Common position
National cases
(NL: after enforcement request
Consumentenbond)



16



Europese Commissie en consumenteninstanties van lidstaten vragen sociale media zich aan EU-consumentenregels te houden

Brussel, 17 maart 2017

De consumenteninstanties en -organisaties in de EU ontvangen steeds vaker klachten van consumenten die bij het gebruik van sociale media het doelwit van fraude of oplichting zijn, of te maken krijgen met gebruiksvoorwaarden die niet in overeenstemming zijn met het EU-consumentenrecht.

Daarom stuunden de consumenteninstanties van de EU, onder leiding van de Franse autoriteit voor consumentenbescherming en met steun van de Europese Commissie, in november 2016 een brief naar Facebook, Twitter en Google+ met het verzoek om twee specifieke kwesties aan te pakken.

Op donderdag 16 maart zijn de consumenteninstanties van de EU en de Europese Commissie met deze ondernemingen bijeengekomen om te horen welke oplossingen de sector voorstelt en deze te bespreken. De ondernemingen in kwestie zullen binnen één maand gedetailleerde maatregelen uitwerken die tot naleving van het regelgevingskader van de EU moeten leiden. De Commissie en de consumenteninstanties zullen de definitieve voorstellen beoordelen. Als de voorstellen niet bevredigend zijn, zouden de consumenteninstanties desnoods hun toevlucht kunnen nemen tot handhavingsmaatregelen.

Commissaris **Jourová**: "Sociale media zijn een onderdeel geworden van ons dagelijks leven en een meerderheid van de Europeanen maakt er regelmatig gebruik van. Aangezien online sociale netwerken steeds belangrijker worden, is het tijd om ervoor te zorgen dat ook deze sector zich houdt aan onze strenge EU-regels, die de consument moeten beschermen tegen oneerlijke praktijken. Het is onaanvaardbaar dat een Europese consument een beroep moet doen op een rechtbank in Californië om een geschil te beslechten. We kunnen evenmin aanvaarden dat gebruikers het recht wordt ontzegd om



Better social media for European consumers: overview of changes

February 2018

1 The authorities of EU countries teamed up to tackle unfair terms and conditions identified on social media. The table below presents the outcome of the dialogue held between the authorities and the social media companies.

Concerns raised by Consumer Protection Cooperation Authorities	facebook	twitter	Google+
	effective date:	estimated	effective date:



Autoriteit
Consument & Markt

Questions?

Anne-Jel.Hoelen@ACM.nl

+31 (0)631035836

Anne-Jel Hoelen | Re-Jus UvA Amsterdam | 13 April 2018

The slide features a white background with a large, abstract graphic on the left side composed of overlapping shapes in bright pink, purple, and light grey. The text is positioned in the upper and lower portions of the white area.