

Bedrijven die misleidende gegevensbankdiensten aanbieden

P6_TA(2008)0608

Resolutie van het Europees Parlement van 16 december 2008 over bedrijven die misleidende gegevensbankdiensten aanbieden (verzoekschriften nrs. 0045/2006, 1476/2006, 0079/2003, 0819/2003, 1010/2005, 0052/2007, 0306/2007, 0444/2007, 0562/2007 en andere) (2008/2126(INI))

(2010/C 45 E/04)

Het Europees Parlement,

- gezien verzoekschriften nrs. 0045/2006, 1476/2006, 0079/2003, 0819/2003, 1010/2005, 0052/2007, 0306/2007, 0444/2007, 0562/2007 en andere,
 - gezien eerdere beraadslagingen van de Commissie verzoekschriften over verzoekschrift nr. 0045/2006 en andere,
 - gezien Richtlijn 2006/114/EG van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2006 inzake misleidende reclame en vergelijkende reclame (gecodificeerde versie) ⁽¹⁾,
 - gezien Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt ('Richtlijn oneerlijke handelspraktijken') ⁽²⁾,
 - gezien Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en van de Raad van 27 oktober 2004 betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming (de verordening betreffende samenwerking met betrekking tot consumentenbescherming) ⁽³⁾,
 - gezien Richtlijn 98/27/EG van het Europees Parlement en de Raad van 19 mei 1998 betreffende het doen staken van inbreuken in het raam van de bescherming van de consumentenbelangen ⁽⁴⁾,
 - gezien het onderzoek getiteld „Misleidende praktijken van 'ondernemingen achter bedrijvengidsen' met het oog op de huidige en toekomstige wetgeving voor de interne markt gericht op de bescherming van consumenten en kleine en middelgrote ondernemingen" (IP/A/IMCO/FWC/2006-058/LOT4/C1/SC6), waartoe opdracht is gegeven door de Commissie interne markt en consumentenbescherming,
 - gelet op artikel 192, lid 1, van zijn Reglement,
 - gezien het verslag van de Commissie verzoekschriften en het advies van de Commissie interne markt en consumentenbescherming (A6-0446/2008),
- A. overwegende dat het Parlement meer dan 400 verzoekschriften heeft ontvangen van kleine bedrijven (slechts een fractie van het werkelijke aantal) die beweren het slachtoffer te zijn geworden van misleidende reclame door ondernemingen achter bedrijvengidsen en als gevolg daarvan te kampen hebben gehad met psychologische spanningen, schuldgevoelens, verlegenheid, frustraties en financieel verlies,

⁽¹⁾ PB L 376 van 27.12.2006, blz. 21.

⁽²⁾ PB L 149 van 11.6.2005, blz. 22.

⁽³⁾ PB L 364 van 9.12.2004, blz. 1.

⁽⁴⁾ PB L 166 van 11.6.1998, blz. 51.

Dinsdag, 16 december 2008

- B. overwegende dat uit deze klachten blijkt dat het hanteren van misleidende en frauduleuze handelspraktijken door sommige ondernemingen achter bedrijvengidsen een wijdverbreid en georganiseerd verschijnsel is, dat duizenden bedrijven treft met een grensoverschrijdende organisatie en derhalve met activiteiten in twee of meer lidstaten binnen en buiten de Europese Unie en dat een aanzienlijke financiële impact heeft op dergelijke bedrijven, en overwegende dat er geen bestuursrechtelijk mechanisme of juridisch instrument is voor een grensoverschrijdende, doeltreffende en effectieve samenwerking tussen de nationale wetshandhavende instanties,
- C. overwegende dat het misleidende karakter van deze praktijken duidelijker wordt indien deze in elektronische vorm of via internet gebeuren (zie verzoekschrift nr. 0079/2003),
- D. overwegende dat de gehekelde handelspraktijken doorgaans bestaan uit de benadering van bedrijven door de onderneming achter een bedrijvengids, gewoonlijk via e-mail, met het verzoek hun bedrijfsnaam en contactgegevens te vervolledigen of te updaten, waarbij deze bedrijven de valse indruk krijgen dat zij zullen worden opgenomen in een gratis bedrijvengids, maar waarbij de bedrijven die op dit verzoek ingaan, later ontdekken dat ze eigenlijk ongewild een contract van over het algemeen minstens drie jaar hebben ondertekend dat hen ertoe verbindt te worden opgenomen in een bedrijvengids tegen een jaarlijkse kostprijs van ongeveer 1 000 EUR,
- E. overwegende dat de formulieren die bij deze praktijken worden gebruikt, doorgaans dubbelzinnig zijn en moeilijk te begrijpen, en dat ze bedrijven de verkeerde indruk geven van een gratis opname in een bedrijvengids terwijl ze deze bedrijven eigenlijk ongewild contracten laten afsluiten voor de opname in een bedrijvengids,
- F. overwegende dat er aangaande ondernemingen achter bedrijvengidsen gericht op relaties tussen bedrijven geen specifieke EU-wetgeving noch nationale wetgeving in de lidstaten bestaat, en overwegende dat de lidstaten zelf kunnen beslissen om meer uitgebreide en verder strekkende wetgeving in te voeren,
- G. overwegende dat Richtlijn 2006/114/EG eveneens betrekking heeft op transacties tussen bedrijven, en „misleidende reclame” omschrijft als „elke vorm van reclame die op enigerlei wijze, daaronder begrepen haar opmaak, de personen tot wie zij zich richt of die zij bereikt, misleidt of kan misleiden en die door haar misleidende karakter hun economische gedrag kan beïnvloeden, of die om die redenen een concurrent schade toebrengt of kan toebrengen”; overwegende echter dat de interpretatie van wat „misleidend” is, in de praktijk een belangrijke hindernis vormt bij het bestrijden van dergelijke praktijken van ondernemingen achter bedrijvengidsen gericht op relaties tussen bedrijven,
- H. overwegende dat volgens Richtlijn 2005/29/EG „marketingmateriaal voorzien van een factuur of een soortgelijk document waarin om betaling wordt gevraagd, waardoor bij de consument de indruk wordt gewekt dat hij het aangeprezen product al heeft besteld terwijl dat niet het geval is” verboden is; overwegende echter dat deze richtlijn niet van toepassing is op misleidende praktijken tussen bedrijven en daarom in zijn huidige vorm niet kan worden gebruikt om de indieners van de verzoekschriften te helpen; overwegende echter dat de richtlijn geen beletsel vormt voor een systeem van nationale regelgeving over oneerlijke handelspraktijken dat onder alle omstandigheden kan worden toegepast op consumenten en ondernemingen,
- I. overwegende dat Richtlijn 2005/29/EG geen beletsel vormt voor de lidstaten om de nationale wetgeving op dit gebied ook te laten gelden voor bedrijven; overwegende dat dit echter leidt tot verschillende beschermingsniveaus voor bedrijven die slachtoffer zijn van misleidende praktijken van ondernemingen achter bedrijvengidsen in verschillende lidstaten,
- J. overwegende dat Verordening (EG) nr. 2006/2004 ‘intracommunautaire inbreuk’ definieert als „elke handeling of omissie die in strijd is met de wetgeving ter bescherming van de belangen van de consument ... die schade toebrengt of kan toebrengen aan de collectieve belangen van consumenten die woonachtig zijn in een andere lidstaat of in andere lidstaten dan de lidstaat waar de handeling of omissie haar oorsprong vond of plaats had, waar de verantwoordelijke verkoper of dienstverlener gevestigd is, of waar bewijsmateriaal of vermogensbestanddelen met betrekking tot de handeling gevonden kunnen worden”; overwegende echter dat de richtlijn niet van toepassing is op misleidende praktijken tussen bedrijven en daarom in zijn huidige vorm niet kan worden gebruikt om de indieners van de verzoekschriften te helpen,

Dinsdag, 16 december 2008

- K. overwegende dat de meeste indieners de bedrijvengids 'European City Guide' vermelden (tegen de activiteiten van deze bedrijvengids zijn reeds juridische en bestuurlijke stappen ondernomen), maar dat ook andere ondernemingen achter bedrijvengidsen worden vermeld, zoals 'Construct Data Verlag', 'Deutscher Adressdienst GmbH' en 'NovaChannel'; overwegende echter dat andere ondernemingen achter bedrijvengidsen wél wettige handelspraktijken hanteren,
- L. overwegende dat deze misleidende handelspraktijken vooral gericht zijn op kleine bedrijven, maar ook op vaklui en zelfs entiteiten zonder winstoogmerk zoals niet-gouvernementele organisaties, liefdadigheidsorganisaties, scholen, bibliotheken en plaatselijke sociale verenigingen zoals muziekverenigingen,
- M. overwegende dat ondernemingen achter bedrijvengidsen vaak gevestigd zijn in een andere lidstaat dan die waar het slachtoffer zich bevindt, waardoor het slachtoffer meer moeite heeft bescherming te vinden bij de nationale autoriteiten omdat er in de lidstaten geen eensluidende definitie bestaat van het begrip misleidend; overwegende dat slachtoffers vaak geen steun ontvangen van nationale wettelijke kaders en consumentenbeschermingsorganisaties aangezien deze hen meedelen dat de wet bedoeld is voor de bescherming van consumenten en niet van bedrijven; overwegende dat de slachtoffers voornamelijk kleine bedrijven zijn en dat de meeste slachtoffers bijgevolg over onvoldoende middelen beschikken om via een geding voor de rechter een oplossing af te dwingen, en overwegende dat zelfregulerende mechanismen voor bedrijvengidsen weinig zin hebben omdat bedrijven die zich met misleidende reclame bezighouden, daar geen rekening mee zullen houden,
- N. overwegende dat ondernemingen achter bedrijvengidsen die dergelijke praktijken hanteren, hun slachtoffers meedogenloos onder druk zetten om te betalen, of dit laten doen door incassobureaus; overwegende dat de slachtoffers verklaren dat zij zich door deze benaderingen bang en bedreigd voelen en overwegende dat velen uiteindelijk tegen hun wil in toch betalen om niet meer te worden lastiggevallen,
- O. overwegende dat slachtoffers die weigeren te betalen, zelden juridisch zijn vervolgd, op een paar uitzonderingen na,
- P. overwegende dat een aantal lidstaten initiatieven heeft genomen om dit probleem aan te pakken, met name initiatieven ter bewustmaking onder bedrijven die potentieel getroffen kunnen worden, en overwegende dat deze aanpak niet mogelijk is zonder instanties voor gegevensuitwisseling, adviezen, alarmering van de handhavingsautoriteiten en in sommige gevallen klachtenregistraties,
- Q. overwegende dat Oostenrijk zijn nationale Wet inzake oneerlijke handelspraktijken sinds 2000 heeft aangepast en dat in artikel 28 bis van deze wet nu staat dat het verboden is om naar bedrijven toe en met competitieve doeleinden reclame te maken voor registratie in gidsen zoals de gouden gids, de telefoon-gids of andere lijsten, aan de hand van betaalformulieren, postwissels, facturen, aanbod voor rectificatie of op andere gelijkaardige wijze, en dat het verboden is dergelijke registraties rechtstreeks aan te bieden zonder ondubbelzinnig en op grafisch goed zichtbare wijze duidelijk te maken dat dergelijke reclame in wezen een contractaanbieding vormt,
- R. overwegende dat deze misleidende praktijken sinds een aantal jaar worden toegepast, een groot aantal slachtoffers hebben gemaakt en de interne markt aanzienlijk schaden en verstoren,
1. toont zich bezorgd over het door de indieners van de verzoekschriften aangekaarte probleem, dat wijdverbreid en grensoverschrijdend lijkt te zijn en grote financiële gevolgen heeft voor voornamelijk kleine bedrijven;
 2. is van mening dat de communautaire instellingen wegens het grensoverschrijdende karakter van dit probleem de plicht hebben om een gepaste oplossing voor de slachtoffers te vinden zodat de geldigheid van op basis van misleidende reclame afgesloten contracten effectief kan worden betwist, tenietgedaan of beëindigd, en zodat slachtoffers het geld dat ze betaald hebben, kunnen terugvorderen;

Dinsdag, 16 december 2008

3. vraagt slachtoffers met aandring om gevallen van oplichting te melden aan de nationale autoriteiten en verzoekt de lidstaten om kleine en middelgrote ondernemingen te informeren over mogelijkheden tot klachtenregistratie bij de overheid en bij niet-gouvernementele organisaties door te zorgen voor open communicatielijnen en door slachtoffers op de hoogte te stellen van adviesmogelijkheden, zodat ze gepaste begeleiding kunnen krijgen alvorens over te gaan tot de betaling van de vergoedingen die ondernemingen achter misleidende bedrijvengidsen van hen eisen; roept de lidstaten op om een centrale database voor deze klachten op te zetten en te beheren;
4. betreurt dat de communautaire wetgeving ondanks het wijdverbreide voorkomen van deze praktijken geen wezenlijke bescherming noch een effectieve oplossing kan bieden of niet naar behoren wordt opgelegd op nationaal niveau, en dat de nationale autoriteiten al evenmin in staat blijken een oplossing te bieden;
5. is ingenomen met de inspanningen van Europese en nationale bedrijfsorganisaties om hun leden beter bewust te maken van het probleem en vraagt hen hun inspanningen in samenwerking met basisbewegingen nog op te drijven, zodat minder mensen in de val lopen van de praktijken van ondernemingen achter misleidende bedrijvengidsen; drukt zijn bezorgdheid uit over het feit dat een aantal bedrijfsorganisaties op grond van vermeende smaad of soortgelijke beschuldigingen voor de rechter is gedaagd door ondernemingen achter misleidende bedrijvengidsen die werden vernoemd bij de bewustmakingsactiviteiten van deze bedrijfsorganisaties;
6. toont zich verheugd over de actie die bepaalde lidstaten zoals Italië, Spanje, Nederland, België, het Verenigd Koninkrijk en vooral Oostenrijk hebben ondernomen om ondernemingen achter bedrijvengidsen te verhinderen gebruik te maken van misleidende praktijken; meent echter dat deze inspanningen onvoldoende blijven en dat de coördinatie van de controle op internationaal niveau onverminderd nodig is;
7. verzoekt de Commissie en de lidstaten zich meer in te spannen en volledig samen te werken met nationale en Europese vertegenwoordigende organisaties van het bedrijfsleven om dit probleem beter bekend te maken zodat meer mensen ervan op de hoogte zijn en in staat zijn niet in te gaan op misleidende reclame die hen in ongewilde contracten kan doen terechtkomen;
8. vraagt de Commissie dit soort oplichting aan te pakken in het kader van haar initiatief voor een wet ten behoeve van kleine ondernemingen ('Small Business Act' voor Europa), zoals voorgesteld in de mededeling getiteld „Een interne markt voor het Europa van de 21ste eeuw”, en om samen te werken met het Enterprise Europe Network, het SOLVIT-netwerk en de relevante DG-diensten om meer informatie en ondersteuning te geven inzake deze problemen;
9. betreurt het feit dat Richtlijn 2006/114/EG, die van toepassing is op transacties tussen bedrijven, zoals het geval waarvan hier sprake is, klaarblijkelijk geen doeltreffende oplossing kan bieden ofwel niet naar behoren wordt uitgevoerd door de lidstaten; verzoekt de Commissie om vóór december 2009 verslag uit te brengen over de haalbaarheid en mogelijke gevolgen van een wijziging van Richtlijn 2006/114/EG die strekt tot de opname van een 'zwarte' of 'grijze' lijst van praktijken die als misleidend worden beschouwd;
10. brengt in herinnering dat de Commissie, ondanks het feit dat ze niet bevoegd is voor het rechtstreeks afdwingen van de naleving van Richtlijn 2006/114/EG door individuele personen of bedrijven, als hoedster van de Verdragen de plicht heeft erop toe te zien dat de lidstaten deze richtlijn naar behoren uitvoeren; verzoekt de Commissie derhalve ervoor te zorgen dat de lidstaten Richtlijn 2005/29/EG onverkort en daadwerkelijk omzetten zodat de bescherming in alle lidstaten is gewaarborgd, en de beschikbare juridische en procedurele instrumenten aan te scherpen, zoals in Oostenrijk, Spanje en Nederland is gebeurd via Richtlijn 84/450/EEG, waarmee zij voldoet aan haar plicht als hoedster van de Verdragen voor wat betreft de bescherming van bedrijven, zonder afbreuk te doen aan het recht van vestiging en de vrijheid van dienstverlening;

Dinsdag, 16 december 2008

11. vraagt dat de Commissie haar toezicht op de tenuitvoerlegging van Richtlijn 2006/114/EG verscherpt, vooral in die lidstaten waarvan men weet dat er ondernemingen achter misleidende bedrijvengidsen gevestigd zijn, en met name in Spanje, waar de onderneming is gevestigd die het vaakst wordt genoemd door de indieners van de verzoekschriften, en in de Tsjechische Republiek en Slowakije, waar een vonnis is uitgesproken tegen slachtoffers dat vragen doet rijzen over de uitvoering van Richtlijn 2006/114/EG in deze landen; vraagt dat de Commissie aan het Parlement verslag uitbrengt over haar bevindingen;

12. betreurt dat Richtlijn 2005/29/EG niet van toepassing is op transacties tussen bedrijven en dat de lidstaten klaarblijkelijk terughoudend staan tegenover een uitbreiding van het toepassingsgebied van de richtlijn; stelt echter vast dat de lidstaten het toepassingsgebied van hun nationale consumentenwetgeving unilateraal kunnen uitbreiden tot transacties tussen bedrijven, en moedigt de lidstaten er actief toe aan dit ook te doen en tevens te zorgen voor samenwerking tussen de autoriteiten van de lidstaten, zoals neergelegd in Verordening (EG) nr. 2006/2004, zodat dergelijke grensoverschrijdende activiteiten waarbij ondernemingen achter bedrijvengidsen uit EU-landen of derde landen betrokken zijn, beter kunnen worden opgespoord; verzoekt de Commissie bovendien om vóór december 2009 verslag uit te brengen over de haalbaarheid en mogelijke gevolgen van een zodanige uitbreiding van het toepassingsgebied van Richtlijn 2005/29/EG dat met name de bepalingen van punt 21 van bijlage I voortaan ook betrekking hebben op contracten tussen bedrijven;

13. is ingenomen met het voorbeeld van Oostenrijk, dat een specifiek verbod met betrekking tot misleidende bedrijvengidsen heeft opgenomen in zijn nationale wetgeving, en vraagt dat de Commissie gezien het grensoverschrijdende karakter van dit probleem wetgeving voorstelt om het toepassingsgebied van Richtlijn 2005/29/EG uit te breiden op basis van het Oostenrijkse model, en wel zodanig dat nadrukkelijk wordt verboden reclame te maken voor bedrijvengidsen tenzij toekomstige klanten ondubbelzinnig en op grafisch goed zichtbare wijze worden geïnformeerd over het feit dat deze reclame in wezen een aanbieding is voor een betaalcontract;

14. stelt vast dat de nationale wetgeving vaak ontoereikend is om verhaal aan te tekenen tegen ondernemingen achter bedrijvengidsen die in andere lidstaten gevestigd zijn, en dringt er bijgevolg bij de Commissie op aan effectievere grensoverschrijdende samenwerking tussen de nationale autoriteiten te vergemakkelijken, zodat zij slachtoffers op doeltreffender wijze kunnen helpen;

15. betreurt dat Verordening (EG) nr. 2006/2004 niet van toepassing is op transacties tussen bedrijven en daarom niet kan worden gebruikt bij de aanpak van misleidende bedrijvengidsen; vraagt dat de Commissie wetgeving voorstelt voor een dienovereenkomstige uitbreiding van de toepassing van de verordening;

16. is ingenomen met het voorbeeld van België, waar al wie slachtoffer is geworden van misleidende praktijken, gerechtelijke stappen kan ondernemen in het land waar hij verblijft;

17. merkt op dat de ervaring in Oostenrijk leert dat het recht van slachtoffers op een collectieve rechtsvordering tegen ondernemingen achter bedrijvengidsen via bedrijfsverenigingen of soortgelijke organisaties, een effectief rechtsmiddel blijkt te zijn dat kan worden overgenomen in de initiatieven die momenteel worden overwogen door DG Concurrentie in de Commissie, betreffende vorderingen tot schadevergoeding wegens overtreding van de EG-mededingingsregels, en DG Gezondheid en consumentenbescherming betreffende een collectieve vordering voor consumenten op Europees niveau;

18. dringt er bij de lidstaten op aan te zorgen voor een duidelijk herkenbare nationale instantie waarbij slachtoffers van misleidende reclame klacht kunnen indienen en bijstand kunnen krijgen, ook wanneer deze slachtoffers bedrijven zijn, zoals hier het geval is;

Dinsdag, 16 december 2008

19. vraagt de Commissie beste-praktijkrichtsnoeren op te stellen voor nationale handhavingsinstanties, die deze instanties kunnen volgen wanneer ze te maken krijgen met gevallen van misleidende reclame;
 20. vraagt dat de Commissie de internationale samenwerking met derde landen en met de bevoegde internationale organisaties voortzet, zodat ondernemingen achter misleidende bedrijvengidsen die in derde landen gevestigd zijn, geen schade kunnen berokkenen aan ondernemingen in de Europese Unie;
 21. verzoekt zijn Voorzitter deze resolutie te doen toekomen aan de Raad, de Commissie en de regeringen en parlementen van de lidstaten.
-