



EUROPESE COMMISSIE

Brussel, 12.3.2012
COM(2012) 100 final

**VERSLAG VAN DE COMMISSIE AAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE
RAAD**

**over de toepassing van Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en
de Raad van 27 oktober 2004 betreffende samenwerking tussen de nationale instanties
die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake
consumentenbescherming (verordening betreffende samenwerking met betrekking tot
consumentenbescherming)**

INHOUDSOPGAVE

1.	Inleiding	3
2.	Het SCB-netwerk: recente ontwikkelingen in het wettelijk en institutioneel kader	4
2.1.	Het wettelijk kader	4
2.2.	Recente ontwikkelingen in het institutioneel kader	4
2.3.	Het SCB-systeem	5
2.4.	Aan het SCB-netwerk toegewezen middelen.....	6
2.5.	Het SCB-comité	7
3.	Het SCB-netwerk: talrijke verbeteringen, maar nog een lange weg te gaan	8
3.1.	Statistische trends in de verslagperiode	8
3.2.	Algemene beoordeling	9
3.3.	Het SCB-netwerk: verdere inspanningen nodig.....	10
4.	Andere gebieden van samenwerking: Gemeenschappelijke activiteiten en uitwisseling van ambtenaren.....	12
4.1.	Gemeenschappelijke activiteiten en uitwisseling van ambtenaren	12
4.2.	Internationale samenwerking	13
5.	Conclusies en de koers voor de toekomst	13
5.1.	Conclusies	13
5.2.	De koers voor de toekomst.....	14
	BIJLAGE.....	17

VERSLAG VAN DE COMMISSIE AAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD

over de toepassing van Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 27 oktober 2004 betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming (verordening betreffende samenwerking met betrekking tot consumentenbescherming)

1. INLEIDING

De interne markt is voor de consument tot het leven van alledag gaan behoren bij de aankoop van goederen of diensten. Om de mogelijke voordelen en nieuwe kansen die de interne markt qua keuze, kwaliteit en prijs biedt, optimaal te kunnen benutten, moet de Europese consument ervan op aan kunnen dat zijn rechten op elke plaats waar hij die goederen of diensten koopt worden beschermd. Dit geldt met name wanneer hij gebruikmaakt van de onlinediensten van de interne markt.

Met dat doel voor ogen is in 2004 de verordening betreffende samenwerking met betrekking tot consumentenbescherming¹ ("de verordening") vastgesteld. Zij legt een kader vast dat de handhavingsinstanties in de lidstaten in geval van in verschillende landen gevestigde consumenten en ondernemers in staat stelt om nauw met elkaar samen te werken om snel en doeltreffend een halt toe te roepen aan handelspraktijken die in strijd zijn met de consumentenwetgeving. Voor het bedrijfsleven waarborgt de verordening gelijke mededingingsvoorwaarden en biedt zij de zekerheid dat oneerlijke ondernemers van de markt worden verdreven.

Dit verslag wordt voorgeschreven in artikel 21 van de verordening, dat bepaalt dat de toepassing daarvan elke twee jaar moet worden beoordeeld. Dit verslag betreft de jaren 2009 en 2010. Het is het tweede tweejaarlijkse verslag dat de Commissie opstelt².

Het verslag is een combinatie van de beoordeling van de ontwikkelingen door de Commissie en de feedback die van de lidstaten is ontvangen in de vorm van nationale verslagen die in het eerste kwartaal van 2011 bij de Commissie zijn ingediend. Het verslag is toegespitst op de activiteiten van het door de verordening opgezette netwerk voor samenwerking met betrekking tot consumentenbescherming (hierna "SCB-netwerk") en onderzoekt in het bijzonder of de tekortkomingen die in het tweejaarlijkse verslag van de Commissie van 2009 werden vastgesteld, met succes zijn verholpen.

¹ Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad van 27 oktober 2004 betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming (verordening betreffende samenwerking met betrekking tot consumentenbescherming); PB L 364 van 9.12.2004, blz. 1.

² COM(2009) 336 definitief van 2.7.2009.

Het verslag moet ook worden gezien in de context van een voortdurende bezinning op de vraag of de verordening erin slaagt te beantwoorden aan de doelstelling van verbetering van de bescherming van de economische belangen van de consument³.

2. HET SCB-NETWERK: RECENTE ONTWIKKELINGEN IN HET WETTELIJK EN INSTITUTIONEEL KADER

2.1. Het wettelijk kader

De samenwerkingsmechanismen van de verordening zijn alleen van toepassing op de handhaving van de in de bijlage daarbij opgenomen wetgevingshandelingen.

Sinds de vaststelling van de verordening in 2004 hebben diverse wetgevingsvoorstellen geresulteerd in wijzigingen van de bijlage, hoofdzakelijk met het oog op uitbreiding van de lijst van wetgevingshandelingen (bv. opnemings in november 2009 van artikel 13 van de richtlijn betreffende privacy en elektronische communicatie⁴). Verdere wijzigingen waren het gevolg van de wijziging van het toepassingsgebied van de richtlijn inzake misleidende reclame en vergelijkende reclame⁵ en de intrekking van Richtlijn 87/102/EEG inzake het consumentenkrediet.

Om iedere mogelijke onduidelijkheid over het toepassingsgebied van de verordening uit de weg te ruimen, heeft de Commissie in 2010 een wetgevingsvoorstel ingediend⁶, dat op 14 september 2011 is aangenomen en waarbij de bijlage bij de verordening is gewijzigd om rekening te houden met alle sinds 2004 opgetreden wijzigingen. Het zorgt in het bijzonder voor juridische duidelijkheid wat betreft de opnemings van de nieuwe Richtlijn 2008/48/EG⁷ inzake kredietovereenkomsten voor consumenten⁸.

2.2. Recente ontwikkelingen in het institutioneel kader

Het SCB-netwerk bestaat uit nationale handhavingsinstanties die door de lidstaten bij de Commissie zijn aangemeld. De lijst van deze instanties wordt jaarlijks bekendgemaakt in het Publicatieblad⁹.

Algemeen gesproken is het institutioneel kader van het netwerk sinds 2009 steviger verankerd, waar de eerste twee jaar van activiteiten nog in het teken stonden van de pogingen van de lidstaten om het SCB-netwerk zijn definitieve vorm te geven.

Sommige van de hierboven beschreven wijzigingen van de bijlage bij de verordening hebben gevolgen gehad voor het netwerk: 1) de instanties die verantwoordelijk zijn voor de handhaving van Richtlijn 2008/48/EG inzake kredietovereenkomsten voor consumenten, waren tijdelijk van het netwerk uitgesloten zolang de wijziging van de verordening niet was goedgekeurd, en 2) nieuwe instanties die verantwoordelijk zijn voor de handhaving van artikel 13 van de richtlijn betreffende privacy en

³ Artikel 1 van de verordening.

⁴ PB L 201 van 31.7.2002, blz. 37.

⁵ PB L 376 van 27.12.2006, blz. 21.

⁶ PB L 259 van 4.10.2011, blz. 1.

⁷ PB L 133 van 22.5.2008, blz. 66.

⁸ De bijlage bij de SCB-verordening kan de komende jaren verdere wijzigingen ondergaan door de vaststelling van nieuwe wetgevingshandelingen op het gebied van consumentenbescherming.

⁹ Laatste publicatie: PB C 206 van 2.9.2011 (volledige lijst) en PB C 356 van 6.12.2011 (addendum).

elektronische communicatie, worden aangesloten overeenkomstig de aanmelding bij de Commissie.

Alle overige aanpassingen van het netwerk die aan de Commissie werden meegedeeld nadat bijvoorbeeld verschuivingen in ministerportefeuilles op nationaal niveau hadden plaatsgevonden, konden worden uitgevoerd zonder nadelige gevolgen voor het netwerk, met uitzondering van één lidstaat die met betrekking tot een instantie melding maakt van aanzienlijke moeilijkheden en vertragingen op nationaal niveau.

Het komt thans nog maar weinig voor dat er geen verbinding bestaat met de gemeenschappelijke IT-tool die door het netwerk wordt gebruikt; in het algemeen is dit het geval op gebieden waar nog altijd slechts incidenteel wordt samengewerkt (bv. handhaving van de artikelen 86 tot en met 100 van Richtlijn 2001/83/EG). De Commissie blijft deze situatie op de voet volgen.

2.3. Het SCB-systeem

Een hoeksteen van het SCB-netwerk is het SCB-systeem, de gemeenschappelijke IT-tool die de instanties gebruiken voor het uitwisselen van informatie.

Tijdens de verslagperiode heeft de Commissie, daarbij bijgestaan door de in 2006 opgerichte groep van belangrijke gebruikers, verder pogingen in het werk gesteld om de tool te verbeteren en de gebruikersvriendelijkheid ervan te vergroten.

De omvangrijke voorbereidende werkzaamheden die voorafgaan aan de ontwikkeling van nieuwe IT-voorzieningen zijn voor artikel 9 van de verordening afgerond. De uitvoering van dit artikel met het oog op de IT-tool was in overleg met de lidstaten uitgesteld om voldoende praktische ervaring op te doen in het kader van de sweeps, de eerste door het SCB-netwerk uitgevoerde onderling afgestemde markttoezicht- en handhavingsactiviteiten. De toepassing van deze nieuwe functionaliteiten in 2012 zal de coördinatie van handhavingsactiviteiten waarbij verschillende instanties betrokken zijn, vergemakkelijken.

Bij andere door de gebruikers gesuggereerde verbeteringen die op stapel staan, gaat het onder meer om de verbetering van de zoekfunctie en de ontwikkeling van het SCB-systeem tot een meertalige tool. De gebruikers wezen tevens op de betrekkelijke lange responstijd. De IT-diensten van de Commissie hebben deze kwestie onderzocht en werken thans aan een oplossing.

In de verslagperiode is ook aandacht geschonken aan de gegevensbescherming. De hoofdprioriteit van de Commissie bestond in de omzetting van het merendeel van de aanbevelingen die in september 2007 waren gedaan door de Groep artike 29, waarvan de nationale gegevensbeschermingsinstanties deel uitmaken. Het desbetreffende besluit¹⁰ en de desbetreffende aanbeveling¹¹ van de Commissie waren in 2010 opgesteld en met de lidstaten besproken, en zijn op 1 maart 2011 formeel vastgesteld. Extra gegevensbeschermingsgaranties in het SCB-systeem, bijvoorbeeld in de vorm van waarschuwingen voor gebruikers in pop-upberichten tijdens de voornaamste stadia van de workflow, waren eerder in 2009 ingevoerd.

¹⁰ PB L 59 van 4.3.2011, blz. 63.

¹¹ PB L 57 van 2.3.2011, blz. 44.

De Commissie heeft in deze periode ook nauw samengewerkt met de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming (EDPS) met het oog op afronding van de procedure voor voorafgaande controle. In zijn advies¹² bevestigt de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming dat de verordening een solide rechtsbasis verschaft voor de uitwisseling van informatie en juicht hij de inspanningen van de Commissie toe om de gegevensbescherming te integreren in het ontwerp van de IT-tool en in de gemeenschappelijke afhandelingsprocedures voor het netwerk. Hij beveelt evenwel aan verdere verbeteringen te overwegen.

De meest dringende kwestie die moet worden aangepakt, is het vinden van een werkbare methode voor de behandeling van inkomende verzoeken van betrokkenen betreffende toegangsrechten en de antwoorden op dergelijke verzoeken. Het opzetten van een dergelijk coördinatiemechanisme blijkt bijzonder complex. De voornaamste uitdaging zal zijn een juist evenwicht tot stand te brengen tussen enerzijds het recht op privacy en bescherming van persoonsgegevens en anderzijds de noodzaak van uitwisseling van informatie in het kader van de samenwerking op het gebied van handhaving en onderzoek op grond van de verordening om een einde te maken aan inbreuken op de EU-consumentenwetgeving. Het feit dat de nationale wettelijke regelingen inzake consumentenbescherming en gegevensbescherming van lidstaat tot lidstaat aanzienlijk verschillen, is een verdere complicatie.

De uitvoering van de overige door de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming aanbevolen maatregelen, zoals de ontwikkeling van nieuwe IT-voorzieningen, zal in een tweede fase worden beoordeeld, wanneer de netwerkinstanties en de Commissie overeenstemming hebben bereikt over de beginselen van een gemeenschappelijk coördinatiemechanisme.

2.4. Aan het SCB-netwerk toegewezen middelen

Zoals al het geval was in 2009, zijn in de nationale tweejaarlijkse verslagen weinig gegevens te vinden over de middelen die de nationale instanties hebben uitgetrokken voor de toepassing van de verordening. In de meeste gevallen vermelden de lidstaten dat de SCB-activiteiten zijn ingebed in de algemene werkzaamheden en de algemene begroting van de overheid; het lijkt in de praktijk dus niet haalbaar om specifieke gegevens voor de SCB te verzamelen.

In verschillende verslagen wordt, hoewel daarin geen concrete cijfers over de middelen worden verschaft, benadrukt dat de instanties graag meer betrokken zouden zijn bij de SCB-activiteiten, maar zich als gevolg van de beschikbare middelen veelal voor beperkingen gesteld zien. Dit geldt in het bijzonder, maar niet uitsluitend, voor zowel de gemeenschappelijke activiteiten van het netwerk als de uitwisseling van ambtenaren, welke projecten beide worden medegefinancierd uit de EU-begroting.

Op grond van de gegevens waarover zij momenteel beschikt, is het voor de Commissie niet mogelijk om onomstotelijk na te gaan of de lidstaten volledig voldoen hun verplichting krachtens artikel 4, lid 7, van de verordening, dat verlangt dat de instanties over voldoende middelen beschikken.

¹²

Advies van de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming van 5 mei 2011 over Besluit 2011/141/EU en Aanbeveling 2011/136/EU van de Commissie over richtsnoeren voor de tenuitvoerlegging van de regels inzake gegevensbescherming in het SSCB.

De nationale verslagen behelzen echter aanwijzingen dat de doelmatigheid (en dus ook de doeltreffendheid) van het netwerk wellicht te lijden heeft (hebben) onder de beperkte middelen van de instanties. In sommige gevallen betreft dit de verbindingsbureaus die, als coördinator op nationaal niveau, een cruciale rol spelen bij de toepassing van de verordening, met name in landen waar de handhavingstaken in het kader van de verordening over meerdere instanties zijn verdeeld. Deze kwestie zal nader worden onderzocht in het kader van de lopende algemene evaluatie van het SCB-netwerk.

2.5. Het SCB-comité

Bij de verordening wordt een comité van vertegenwoordigers van de lidstaten opgericht, het SCB-comité, dat de Commissie bijstaat bij de uitvoering van haar taken.

Tijdens de verslagperiode is het comité drie tot vier maal per jaar bijeengekomen. Op 6 december 2010 heeft het een gunstig advies uitgebracht over een ontwerp van wijziging van de beschikking van de Commissie¹³ ter uitvoering van de verordening, die door de Commissie op 1 maart 2011 is vastgesteld. Bij de wijziging zijn nieuwe regels vastgesteld voor de uitvoering van artikel 9 van de verordening en leemten opgevuld door de redenen voor het wissen van gegevens in het SCB-systeem te preciseren.

Het comité speelt een centrale rol voor het SCB-netwerk. Het biedt in het bijzonder een platform voor het bespreken van trends op het gebied van consumentenbescherming, draagt bij aan de ontwikkeling van een gemeenschappelijke aanpak binnen het SCB-netwerk op het vlak van handhaving door de goedkeuring van gemeenschappelijke normen en richtsnoeren (bv. de handleiding voor internetonderzoek, de operationele richtsnoeren voor SCB) en voorziet het SCB-netwerk van beleidslijnen in de vorm van jaarlijkse actieplannen voor handhaving. De actieplannen voor handhaving richten zich op de door het netwerk uitgevoerde gemeenschappelijke activiteiten, zoals de jaarlijkse internetchecks, de "sweeps".

Het succes van het SCB-netwerk hangt in sterke mate af van de nodige impulsen en ondersteuning van het comité om de doelstellingen van het netwerk te bereiken.

De Commissie bestudeert verder of het netwerk voor het consumentenbeleid (CPN), waarin de directeuren-generaal van de nationale ministeries voor consumentenaangelegenheden bijeenkomen, eveneens een rol zou kunnen spelen.

3. HET SCB-NETWERK: TALRIJKE VERBETERINGEN, MAAR NOG EEN LANGE WEG TE GAAN

3.1. Statistische trends in de verslagperiode

Alles bij elkaar heeft het netwerk een aantal gevallen behandeld dat vergelijkbaar is met de vorige verslagperiode, dat wil zeggen zo'n 540 verzoeken om informatie of om handhavingsmaatregelen om een einde te maken aan een geconstateerde

¹³ Beschikking 2007/76/EG van de Commissie; PB L 32 van 6.2.2007, blz. 192.

inbreuk¹⁴. Het aantal alerts is echter aanzienlijk afgenomen, dat wil zeggen het aantal unilaterale berichten die een instantie naar andere betrokken instanties stuurt om opmerkzaam te maken op een inbreuk op de consumentenwetgeving die is vastgesteld of op goede gronden kan worden vermoed.

Wat de richtlijnen betreft, zijn inbreuken op de bepalingen over misleidende en/of andere bedrieglijke reclamepraktijken, die vallen onder Richtlijn 2005/29/EG betreffende oneerlijke handelspraktijken¹⁵, de meest voorkomende soort inbreuken die door het netwerk worden behandeld, gevolgd door inbreuken op de bepalingen van de richtlijn inzake e-commerce¹⁶.

Vanaf het begin houden de meeste door het netwerk behandelde gevallen verband met praktijken waarbij gebruik wordt gemaakt van onlinemiddelen voor het maken van reclame: in 2010 had 45% van de informatieverzoeken betrekking op specifiek op consumenten gerichte berichten via e-mail, via een sms of via internet. Voor handhavingsverzoeken is dit cijfer opgelopen tot 77%. Dit is deels te wijten aan de jaarlijkse "sweeps" die worden uitgevoerd door het SCB-netwerk. In deze "sweeps" controleren de instanties gelijktijdig of de websites van een bepaalde sector aan de wettelijke voorschriften voldoen. De follow-up van de in het kader van deze onderling afgestemde acties vastgestelde grensoverschrijdende inbreuken brengt uiteraard meer uitwisselingen tussen de instanties mee. Ook nieuwe technologieën (bijvoorbeeld internet) bieden mogelijkheden om gemakkelijk een potentieel groot aantal consumenten te bereiken en leiden in dit verband eerder tot een typische "SCB-inbreuk" op collectieve belangen.

Sinds de tweede helft van 2009 is er sprake van een relatieve daling van het aantal door de instanties meegedeelde en door het netwerk behandelde gevallen (zie de bijlage bij dit verslag voor de statistische gegevens voor 2009 – 2010). Tot dusver is deze trend uitgebleven voor de handhavingsverzoeken, waarvan het aantal redelijk stabiel is gebleven met 120 nieuwe gevallen die eind 2010 in het SCB-systeem waren geregistreerd.

De precieze oorzaken van deze trend zijn nog niet vastgesteld en waarschijnlijk spelen diverse factoren een rol. De instanties hebben geen melding gemaakt van een achteruitgang van het aantal grensoverschrijdende inbreuken op de consumentenwetgeving, maar zij hebben in hun verslagen met nadruk gewezen op de noodzaak om betere afspraken over de handhavingsprioriteiten te maken. In dit verband moet eveneens worden opgemerkt dat bij de meest recente sweeps minder grensoverschrijdende inbreuken zijn vastgesteld dan bij de eerste. Een andere factor die niet mag worden vergeten, is dat de instanties beter vertrouwd zijn geraakt met de in de SCB-verordening neergelegde regels inzake samenwerking. Dit heeft geleid tot minder, maar beter voorbereide gevallen en tot een rationeler gebruik van de samenwerkingsmechanismen in het kader van de verordening. De verbeterde behandeling van de gevallen komt ook tot uitdrukking in de daling van de gemiddelde behandelingstijd van verzoeken om wederzijdse bijstand, die voor handhavingsverzoeken bijvoorbeeld is teruggelopen van 177 dagen in 2008 tot

¹⁴ Opgemerkt zij in dit verband dat het netwerk zich alleen bezighoudt met inbreuken op collectieve consumentenbelangen in grensoverschrijdende situaties en niet met individuele klachten (artikelen 1 en 3 van de SCB-verordening).

¹⁵ PB L 149 van 11.6.2005, blz. 22.

¹⁶ PB L 178 van 17.7.2000, blz. 1.

92 dagen in 2010. Ten slotte moet rekening worden gehouden met een aantal technische aspecten: de database maakt het nu mogelijk om dossiers te behandelen waarin sprake is van diverse inbreuken, terwijl in het eerste jaar meerdere parallelle gevallen door de instanties moesten worden aangebracht, d.w.z. één per inbreuk.

3.2. Algemene beoordeling

De onderhavige verslagperiode kan worden samengevat als een van stabilisering en consolidering van de activiteiten van het netwerk, ondanks de door de instanties gemelde beperkingen als gevolg van het ongunstige economische en financiële klimaat waarin zij moesten optreden. Dit is de algemene conclusie die voortvloeit uit de tweejaarlijkse verslagen van de lidstaten en de ervaringen van de Commissie bij het monitoren van het netwerk.

Volgens de meeste instanties is het netwerk de "kinderziekten", die de eerste twee jaar van de activiteiten ervan hebben gekenmerkt, ontgroeid. De geringere gemiddelde duur van de behandeling van de dossiers (zie tabel 4 in de bijlage) toont aan dat de bevoegde ambtenaren van de instanties steeds beter vertrouwd raken met de behandeling van de hun via het netwerk voorgelegde verzoeken om wederzijdse bijstand.

Bovendien heeft het SCB-netwerk naast de bilaterale samenwerking op handhavingsgebied een solide kern van gezamenlijke activiteiten ontwikkeld. Hiermee wordt een EU-brede handhaving beoogd en uiteindelijk versterking van de consumentenbescherming in de interne markt. In de afgelopen twee jaar zijn deze gemeenschappelijke handhavingswerkzaamheden een integraal onderdeel van de activiteiten van het netwerk geworden. Het centrale element van deze werkzaamheden wordt gevormd door de internetenquêtes die het netwerk ieder jaar uitvoert, d.w.z. de "sweeps". Zij leveren concrete resultaten voor de consumenten op gedurende de fase van gemeenschappelijke handhaving, waarin de instanties voor de follow-up van de vastgestelde inbreuken zorgen om de naleving van de voorschriften te waarborgen. Eind 2010 startte een groep instanties een nieuw (door de Commissie medegefinancierd) project dat de mogelijkheden verkent voor verdere versterking van de onlinehandhavingscapaciteiten van het netwerk door middel van verbeterde technieken en een systematischere uitwisseling van kennis en deskundigheid.

De recente ontwikkeling die het netwerk heeft doorgemaakt, kan deels worden verklaard door het feit dat de instanties in de afgelopen twee jaar hebben geleerd via het netwerk samen te werken, d.w.z. (beter) vertrouwd zijn geraakt met de bij de SCB-verordening ingestelde samenwerkingsmechanismen en de IT-tool die de Commissie heeft ontwikkeld voor de uitwisseling van informatie door het netwerk.

Deze tendens toont echter tevens aan dat, zoals in veel nationale tweejaarlijkse verslagen wordt beklemtoond, de maatregelen die zijn getroffen om de in 2009 in het eerste tweejaarlijkse verslag geconstateerde tekortkomingen te verhelpen, positieve resultaten hebben opgeleverd.

Er is op doeltreffender wijze in opleidingsbehoeften voorzien door elk jaar samen met de instanties een opleidingsplan op te stellen. In 2009 is een netwerk van nationale opleiders opgericht om de opleidingscapaciteiten van de Commissie uit te breiden. Gedurende de verslagperiode werd eveneens de centrale helpdesk gereorganiseerd om sneller op de verzoeken van gebruikers te kunnen antwoorden.

De planning van de gemeenschappelijke activiteiten (en dus van de middelen) door middel van de vaststelling van jaarlijkse actieplannen voor handhaving vormt een solide, gestructureerd en transparant programmeringsproces. Deze plannen dragen ertoe bij de gebieden van gemeenschappelijk belang te bepalen en omvatten alle gemeenschappelijke activiteiten die door het netwerk naast de eigenlijke (in het algemeen bilaterale) samenwerking op het gebied van de handhaving worden verricht.

Mede door het opstellen van leidraden is er een grotere gemeenschappelijke visie ontstaan op de wijze waarop moet worden samengewerkt binnen het SCB-netwerk. Deze leidraden omvatten met name de "operationele richtsnoeren voor SCB" die door de Commissie zijn opgesteld en die praktische aanwijzingen voor de toepassing van de SCB-samenwerkingsmechanismen bieden op basis van de gemeenschappelijke praktijk die naar voren is gekomen uit de discussies met de instanties tijdens een workshop over de activiteiten van het netwerk in december 2009.

De sinds 2009 regelmatig georganiseerde workshops vormen een extra mogelijkheid voor de instanties om standpunten en beste praktijken uit te wisselen en aldus te komen tot een gemeenschappelijke visie op en/of gemeenschappelijke benadering van de handhaving. In het kader van de besprekingen over de jaarlijkse actieplannen voor handhaving worden in overleg met de instanties de thema's van deze workshops vastgesteld. Die variëren van meer juridisch getinte besprekingen over de handhaving van het in de bijlage bij de verordening opgenomen consumentenacquis of van een deel daarvan tot besprekingen van meer operationele aard over de wijze waarop een verzoek om handhavingsmaatregelen moet worden opgesteld.

Hoewel het buiten kijf is dat het SCB-netwerk zijn activiteiten in de afgelopen twee jaar heeft geconsolideerd, zijn er ook duidelijke aanwijzingen dat het netwerk zijn volle potentieel nog niet heeft ontwikkeld. Er zijn nog steeds enkele lidstaten die nog nooit om wederzijdse bijstand hebben verzocht (of ook maar een alert hebben doen uitgaan) en bij nogal wat lidstaten ging het om minder dan vijf verzoeken, van welke soort dan ook. Bij de huidige stand van zaken kan van maximaal negen lidstaten worden gezegd dat zij het systeem vanaf het begin actief hebben gebruikt.

3.3. Het SCB-netwerk: verdere inspanningen nodig

Gedurende de eerste jaren waarin het netwerk operationeel was, hebben de instanties zich vooral ingespannen om ervoor te zorgen dat daadwerkelijk toegang tot de IT-tool kon worden verkregen en om vertrouwd te raken met de nieuwe samenwerkingsmechanismen. Thans moet de aandacht erop gericht zijn om optimaal gebruik te maken van de mogelijkheden die het netwerk biedt wil het de verwachte resultaten opleveren.

Met name op de hieronder beschreven gebieden zijn meer maatregelen nodig.

Er is nog steeds een beduidend aantal instanties die niet actief gebruikmaken van de bij de SCB-verordening ingestelde samenwerkingsmechanismen. Dit geldt in het bijzonder, maar niet uitsluitend, voor de handhaving van de in de bijlage bij de SCB-verordening opgenomen sectorale wetgevingshandelingen. Zoals wordt onderstreept in het eerste tweejaarlijkse verslag, heeft het bestaan van parallelle netwerken op die

gebieden¹⁷ wellicht gevolgen gehad voor de doeltreffendheid van het SCB-netwerk, waarvoor evenwel nog geen bevestiging is verkregen. Daarnaast maken veel instanties voor consumentenbescherming in de lidstaten zelden gebruik van het SCB-netwerk. Nader onderzoek is dus nodig.

Er bestaat geen consensus over de wijze van gebruik van de door de verordening ingevoerde samenwerkingsinstrumenten, ook al zijn er in onderling overleg regels en leidraden opgesteld. Beperkte kennis van de regels en een zeker gebrek aan discipline bij de toepassing daarvan spelen in dit verband een rol (zo zijn er maar weinig instanties die, zoals wel wordt vereist, regelmatig feedback geven over de voortgang bij hun onderzoeks- en handhavingsactiviteiten), maar er zijn ook fundamentele verschillen die een efficiënter gebruik van de SCB-mechanismen in de weg staan. Met name waar het alerts betreft, waarvoor onder de instanties geen gemeenschappelijke aanpak bestaat over hoe en wanneer daarvan gebruik moet worden gemaakt, evenals verzoeken om handhavingsmaatregelen, waarvoor de instanties (zeer) uiteenlopende normen op het gebied van juridische analyse en wettelijk bewijs hanteren.

Er bestaat geen gemeenschappelijke aanpak met betrekking tot de handhavingsprioriteiten van het netwerk. In de jaarlijkse actieplannen voor handhaving worden de gebieden van gemeenschappelijk belang vastgesteld, maar niet alle activiteiten van het netwerk bestreken. De voornaamste uitdaging zal zijn om verder te werken aan de ontwikkeling van een gemeenschappelijk visie op relevante consumentenaangelegenheden en, eventueel, om overeenstemming te bereiken over gemeenschappelijke normen die garanderen dat het SCB-netwerk door alle instanties op vergelijkbare wijze wordt gebruikt, zonder evenwel te tornen aan de verplichting om in te gaan op een verzoek om bijstand.

Het netwerk is er niet in geslaagd een "bedrijfsidentiteit" te ontwikkelen en blijft grotendeels een virtueel netwerk waarvan de onderdelen onderling zijn verbonden door een gemeenschappelijke IT-tool. Contacten tussen casemanagers anders dan in verband met de behandeling van een bepaald geval blijven de uitzondering, wat wellicht een verklaring zou kunnen zijn waarom het netwerk nooit gebruik heeft gemaakt van het forum in het SCB-systeem. Taalbarrières spelen in dit verband waarschijnlijk ook een rol, maar volstaan niet als verklaring voor het ontbreken van uitwisselingen tussen de instanties.

Tevens hebben veel van de reeds in het tweejaarlijkse verslag van 2009 vastgestelde horizontale kwesties nog steeds een ongunstige invloed op het SCB-netwerk:

- de verschillen in nationale consumentenwetgevingen in de EU dragen ertoe bij dat de procedures langer worden en maken de samenwerking ingewikkelder, nu de instanties eerst moeten nagaan of en in hoeverre samenwerking kan worden overwogen;

¹⁷ Dit geldt voor Verordening nr. 261/2004 betreffende de rechten van luchtvaartpassagiers, de artikelen 86 tot en met 100 van Richtlijn 2001/83/EG betreffende geneesmiddelen voor menselijk gebruik, en, volgens de opmerkingen in de nationale tweejaarlijkse verslagen, voor de artikelen van de richtlijn inzake audiovisuele mediadiensten.

- de kwestie van het toepasselijke recht blijft het netwerk verdelen; er zijn thans nieuwe vraagstukken in verband met het toepasselijke recht en de nationale procedureregels opgedoemd in het kader van de workshops over dit onderwerp;
- er wordt weinig meegedeeld over de gevallen die door het netwerk met succes zijn behandeld, zelfs binnen het netwerk, en dit kan het beeld oproepen dat het netwerk achterblijft bij de verwachtingen. Tegelijkertijd staan de instanties huiverig tegenover het uitwisselen van dit soort informatie: slechts een paar nationale tweejaarlijkse verslagen bevatten voorbeelden van met succes behandelde gevallen, al maakte dit deel uit van de overeengekomen gemeenschappelijke structuur;
- er zijn uiteenlopende standpunten naar voren gekomen over de rol die de Commissie zou moeten spelen in het kader van de samenwerking op het gebied van handhaving.

4. ANDERE GEBIEDEN VAN SAMENWERKING: GEMEENSCHAPPELIJKE ACTIVITEITEN EN UITWISSELING VAN AMBTENAREN

4.1. Gemeenschappelijke activiteiten en uitwisseling van ambtenaren

De Commissie is tijdens de verslagperiode financiële middelen blijven verstrekken voor zowel gemeenschappelijke activiteiten als een programma voor de uitwisseling van ambtenaren. Het voornaamste doel van deze activiteiten is de SCB-instanties een kader te bieden voor de uitwisseling van beste praktijken en samenwerking, dat ertoe bijdraagt dat dubbel werk wordt voorkomen, en, wat nog belangrijker is, het makkelijker te maken dat zij elkaar leren kennen en van elkaar leren.

Evenals in de verslagen uit 2009, is de feedback in de nationale tweejaarlijkse verslagen over deze activiteiten positief: de instanties maken een bescheiden maar consequent gebruik van de hun jaarlijks ter beschikking staande middelen.

Ondanks inspanningen om de activiteiten voor de instanties aantrekkelijker te maken, wijzen deze in hun verslagen op soortgelijke moeilijkheden als die welke in 2009 zijn vastgesteld:

Het gebrek aan middelen is voor veel instanties een belemmering om deel te nemen aan uitwisselingen van ambtenaren of aan gezamenlijke projecten.

De ingewikkelde regels voor de aanvraagprocedure en het latere beheer van de middelen weerhouden de bevoegde instanties ervan om zich met dit soort activiteiten in te laten. Taalbarrières zijn nog een verklaring voor het betrekkelijk geringe aantal uitwisselingen van ambtenaren.

Het uitwisselingsprogramma voor ambtenaren is niet flexibel genoeg om snel te kunnen tegemoetkomen aan de kortetermijnbehoeften die in de loop van het onderzoek aan het licht komen.

4.2. Internationale samenwerking

De Raad heeft de Commissie in mei 2009 gemachtigd om onderhandelingen met de Verenigde Staten te openen voor een samenwerkingsovereenkomst op het gebied van handhaving van de consumentenwetgeving. Gedurende de verslagperiode heeft een

aantal bijeenkomsten met de Federal Trade Commission, de Amerikaanse tegenhanger, plaatsgevonden, maar wegens uiteenlopende opvattingen over gegevensbescherming bleek het moeilijk vooruitgang te boeken.

5. CONCLUSIES EN DE KOERS VOOR DE TOEKOMST

5.1. Conclusies

Het SCB-netwerk is een fase van consolidering en stabilisering van zijn activiteiten ingegaan. De belangrijkste resultaten die in deze verslagperiode zijn bereikt, zijn de volgende:

- de kinderziekten van de eerste jaren (bv. aansluitingsmoeilijkheden of andere technische kwesties in verband met het gebruik van de database) zijn verholpen;
- de instanties hebben geleerd doeltreffender gebruik te maken van de bij de SCB-verordening ingevoerde samenwerkingsinstrumenten, nu zij beter vertrouwd zijn geraakt met de IT-tool en de nieuwe procedures;
- de sweeps, die worden gecoördineerd en gemonitord door de Commissie, zijn deel gaan uitmaken van de gewone activiteiten van het netwerk en hebben via de daarmee verband houdende persactiviteiten het netwerk een bepaalde zichtbaarheid gegeven;
- de gecoördineerde werkzaamheden van het netwerk worden besproken en gepland in het kader van jaarlijkse actieplannen voor handhaving;
- opleidingscursussen worden efficiënter georganiseerd op basis van jaarlijkse opleidingsplannen en via het netwerk van nationale opleiders;
- er ontstaat geleidelijk een gemeenschappelijke aanpak van samenwerking binnen het netwerk als gevolg van de discussies in workshops en de praktische ervaring die is opgedaan tijdens de vier jaar waarin het netwerk operationeel is;
- de operationele richtsnoeren die door de Commissie zijn uitgewerkt op basis van de conclusies van een workshop in december 2009, bieden de bevoegde ambtenaren praktisch advies over de wijze waarop het netwerk functioneert en verzoeken om wederzijdse bijstand in het kader van de SCB-verordening moeten worden opgesteld.

De beoordeling van de activiteiten gedurende de afgelopen twee jaar toont evenwel ook aan dat er nog steeds sprake is van tekortkomingen en dat het netwerk zijn volle potentieel nog niet heeft ontwikkeld. Veel instanties maken zelden of nooit gebruik van de SCB-samenwerkingsmechanismen en een aantal van de meest actieve instanties uit de eerste jaren is zich minder actief gaan opstellen, wat ten dele de relatieve achteruitgang in activiteiten van het netwerk qua nieuwe gevallen sinds 2010 verklaart.

De moeilijkheden in verband met grensoverschrijdende handhaving als gevolg van uiteenlopende nationale consumentenwetgevingen en verschillen tussen in de lidstaten toepasselijke procedureregels zijn duidelijker aan het licht gekomen in

vergelijking met de eerste jaren van het netwerk, toen de instanties zich hoofdzakelijk richtten op het leren omgaan met het systeem. Lange procedures, verschillende benaderingen van handhaving en verschillende ervaringen hebben de bereidheid van de instanties om gebruik te maken van het SCB-netwerk, verder op de proef gesteld.

In sommige gevallen zouden de moeilijkheden die de instanties ondervinden, een eerste aanwijzing kunnen zijn dat het bij de SCB-verordening ingevoerde wetgevingskader aanpassing behoeft met het oog op versterking van de grensoverschrijdende handhaving. Zij zouden er ook op kunnen duiden dat een verdere herziening van de nationale procedures in het licht van het SCB-samenwerkingskader nodig is, zodat de instanties volledig kunnen voldoen aan de doelstellingen van de verordening.

De technische wijziging van de bijlage bij de SCB-verordening, die in 2011 is goedgekeurd, heeft gezorgd voor extra juridische duidelijkheid wat betreft de lijst van bepalingen waarvoor de samenwerkingsmechanismen gelden. Tot op heden zijn er echter onvoldoende redenen voor een wetgevingsproces met het oog op een grondigere herziening van de verordening. De evaluatie door de Commissie van de jaren waarop de verslagperiode betrekking heeft, toont daarentegen aan dat veel van de moeilijkheden waarmee het netwerk kampt, binnen het bestaande wettelijke kader kunnen worden opgelost.

Er moet derhalve meer ervaring en informatie worden verzameld om beter te kunnen nagaan of, en, zo ja, hoe de verordening moet worden herzien. Met name de kwestie van het toepassingsgebied van de verordening moet grondig worden geëvalueerd, met inbegrip van de kwestie van de mogelijke opnemings van verdere wetgevingshandelingen in de bijlage. Voorts blijft het de komende jaren een belangrijke uitdaging, en is het voor het succes van het netwerk van cruciaal belang, ervoor te zorgen dat aan de instanties voldoende middelen beschikbaar worden gesteld.

5.2. De koers voor de toekomst

Tegen deze achtergrond zal de eerste prioriteit van de Commissie erin bestaan om in nauwe samenwerking met de lidstaten de vastgestelde tekortkomingen binnen het bestaande wetgevingskader te verhelpen.

Volgens de Commissie moeten op korte en middellange termijn de inspanningen worden gericht op:

- voortzetting van de inspanningen om het netwerk te consolideren door de functies van de IT-tool ervan te verbeteren, erop toe zien dat de bevoegde ambtenaren worden opgeleid via het netwerk van opleiders en ervoor te zorgen dat de uitvoeringsvoorschriften de consequente en snellere behandeling van verzoeken om wederzijdse bijstand makkelijker maken;
- handhaving van de financiering van gemeenschappelijke activiteiten om de uitwisseling van beste praktijken en ervaringen verder aan te moedigen, maar nieuwe beoordeling van het huidige programma voor de uitwisseling van ambtenaren in het licht van de ervaring die is opgedaan en de opmerkingen die van de kant van de nationale instanties zijn ontvangen;

- verdere samenwerking met de instanties met het oog op de ontwikkeling van een gemeenschappelijke aanpak op het vlak van handhaving, door middel van discussies in workshops, de gemeenschappelijke activiteiten en de sweeps. Het netwerk zou er ook baat bij kunnen hebben wanneer het nieuwe manieren verkent voor de uitvoering van gecoördineerde handhavings- en markttoezichtactiviteiten als bedoeld in artikel 9 van de verordening. Dit bleek uit de sweeps van 2009 en 2010, toen een groep instanties de sweep combineerde met andere handhavingsactiviteiten om de effecten ervan te optimaliseren. Ook moet een discussie worden aangezwengeld over de vraag hoe het beste gebruik kan worden gemaakt van alerts binnen het netwerk;
- verdere verbetering van de planning van de activiteiten van het netwerk. De jaarlijkse actieplannen voor handhaving zijn een eerste stap in de richting van de vaststelling van gebieden van gemeenschappelijk belang voor de netwerkinstanties, maar verdere stappen zijn nodig. Dit geldt temeer nu de instanties opereren in een klimaat dat wordt gekenmerkt door beperkte middelen en zij moeilijkheden ondervinden om de nationale prioriteiten op één lijn te brengen met die van de SCB. Eind 2011 wisselden de instanties voor het eerst over deze kwestie van gedachten in het kader van een workshop over prioritering van activiteiten;
- in dezelfde geest moet het netwerk effectievere manieren ontwikkelen om op Europees niveau handhavingsprioriteiten vast te stellen, door de op nationaal niveau beschikbare informatie uit de eerste hand van consumenten samen te voegen met de gegevens die afkomstig zijn van tools zoals het scorebord consumentenmarkten, de nieuwe klachtendatabase of de database van het ECC-netwerk. Voor de EU-sweeps gaat een groep instanties momenteel na hoe beter kan worden vastgesteld welke gevaren op het internet op de loer liggen en vervolgens kan worden gewaarborgd dat het netwerk adequate vervolgacties vaststelt;
- meer inspanningen om het SCB-netwerk beter onder de aandacht van het publiek te brengen. De persactiviteiten in verband met de sweeps maken de door het netwerk bereikte resultaten enigszins zichtbaar, maar er is nog steeds te weinig bekend over de uitkomsten van de (in het algemeen) bilaterale samenwerking op handhavingsgebied. De nationale tweejaarlijkse verslagen wijzen erop dat de werkzaamheden in het kader van de SCB concrete resultaten voor consumenten opleveren, maar de informatie die wordt verstrekt is nog steeds schaars. Er is momenteel ook hier een groep instanties bezig met het opstellen van een strategie voor interne en externe communicatie die moet worden uitgevoerd in de vorm van door het SCB-comité goedgekeurde communicatieplannen. De groep heeft al de eerste concrete resultaten opgeleverd in de vorm van een nieuwsbrief die de instanties tweemaal per jaar wordt toegestuurd.

Voor de langere termijn beoordeelt de Commissie ook verder het kader en de procedures voor samenwerking die bij de SCB-verordening zijn ingevoerd, om af te wegen of bepaalde moeilijkheden waarmee het netwerk wordt geconfronteerd mogelijk via regelgeving kunnen worden aangepakt.

De bevindingen van dit verslag zijn een eerste stap in deze richting en hebben gediend als grondslag voor de opstelling van de taakomschrijving voor een externe

evaluatie die de Commissie binnenkort zal laten uitvoeren en waarvan de resultaten in 2012 worden verwacht. Een kwestie die in deze context moet worden onderzocht is het effect van het vrij ruime toepassingsgebied van de bijlage bij de SCB-verordening op de doeltreffendheid en doelmatigheid van het netwerk, met name op gebieden waar andere samenwerkingskaders bestaan. Ook de rol van de Commissie in de activiteiten van het netwerk moet worden beoordeeld.

BIJLAGE

1. Totaal aantal verzoeken om wederzijdse bijstand

<i>Jaar</i>	<i>Alerts (art. 7)</i>	<i>Informatieverzoeken (art. 6)</i>	<i>Handhavingsverzoeken (art. 8)</i>	<i>TOTAAL</i>
2007	71	161	95	327
2008	100	122	170	392
2009	44	150	170	364
2010	37	89	134	260
TOTAAL	252	522	569	

2. Verzoeken om wederzijdse bijstand per richtlijn waarop inbreuk is gepleegd (2007 – 2010)

	<i>Art. 6 informatie</i>				<i>Art. 7 alerts</i>				<i>Art. 8 handhaving</i>				<i>TOTAAL</i>
	<i>2007</i>	<i>2008</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>	<i>2007</i>	<i>2008</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>	<i>2007</i>	<i>2008</i>	<i>2009</i>	<i>2010</i>	
Richtlijn 2005/29/EG betreffende oneerlijke handelspraktijken	1	86	125	68	0	40	30	29	4	73	112	86	654
Richtlijn 84/450/EEG betreffende misleidende reclame	48	0	0	0	34	0	0	0	35	0	0	0	117
Richtlijn 2000/31/EG betreffende elektronische handel	3	9	13	16	7	20	14	8	15	48	54	40	247
Richtlijn 93/13/EG betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten	21	10	30	6	15	7	6	1	10	14	14	37	171

Richtlijn 97/7/EG betreffende op afstand gesloten overeenkomsten	11	4	18	22	4	11	2	4	9	22	35	19	161
Richtlijn 97/55/EG tot wijziging van Richtlijn 84/450/EEG inzake misleidende reclame teneinde ook vergelijkende reclame te regelen	40	0	0	0	4	0	0	0	3	0	0	0	47
Richtlijn 94/47/EG betreffende timesharing	27	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	1	30
Richtlijn 85/577/EG betreffende buiten verkoopruimten gesloten overeenkomsten	1	10	2	3	0	6	0	1	1	0	7	5	36
Richtlijn 2001/83/EG betreffende geneesmiddelen voor menselijk gebruik	2	0	3	0	3	2	0	0	6	2	4	7	29
Richtlijn 1999/44/EG betreffende de verkoop van en de garanties voor consumptiegoederen	2	1	2	1	1	3	4	2	3	4	8	8	39
Verordening (EG) nr. 261/2004 betreffende instapweigering en annulering of langdurige vertraging van vluchten	1	1	0	0	1	2	0	0	3	4	7	1	20
Richtlijn 98/6/EG betreffende de prijsaanduiding	0	0	1	2	0	1	0	0	2	3	5	1	15
Richtlijn 90/314/EG betreffende pakketreizen, met inbegrip van vakantiepakketten en rondreispakketten	2	1	1	1	0	2	1	2	1	0	0	5	16
Richtlijn 2002/65/EG betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten	0	0	1	0	1	3	0	0	1	0	2	1	9
Richtlijn 87/102/EEG betreffende het consumentenkrediet	1	0	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	5
Richtlijn 89/552/EEG betreffende televisieomroepactiviteiten	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2

3. Verzoeken om wederzijdse bijstand per sector (2007 – 2010)

	2007			2008			2009			2010			Totaal
	Art. 6	Art. 8	Art. 7	Art. 6	Art. 8	Art. 7	Art. 6	Art. 8	Art. 7	Art. 6	Art. 8	Art. 7	
Kleding en schoeisel	1	0	0	0	5	0	1	3	1	2	0	1	14
Communicatie	0	2	1	4	25	15	9	24	4	3	8	2	97
Onderwijs	1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	3
Levensmiddelen en alcoholvrije dranken	1	1	1	2	0	0	4	2	0	2	3	3	19
Stoffering, huishoudelijke apparaten en dagelijks onderhoud van de woning	0	1	0	1	1	1	9	6	1	5	4	1	30
Gezondheid	6	11	6	5	14	6	6	11	1	9	10	2	87
Huisvesting, water, elektriciteit, gas en andere brandstoffen	0	0	0	1	0	0	4	0	0	2	0	0	7
Diverse goederen en diensten	30	10	9	8	24	12	24	27	18	17	27	6	212
Niet ingedeeld	10	9	4	59	39	35	37	23	5	11	9	6	247
Recreatie en cultuur	35	13	4	15	13	17	23	33	7	26	39	9	234
Restaurants en hotels	5	2	1	19	0	8	6	5	0	7	4	3	60
Vervoer	72	46	45	8	47	6	26	36	7	5	30	4	332
TOTAAL	161	95	71	122	170	100	149	170	44	89	134	37	

4. Aantal dagen (gemiddeld) om een verzoek om wederzijdse bijstand in het SSCB af te handelen

	2008	2009	2010
Informatieverzoeken (art. 6)	148	208	125
Handhavingsverzoeken (art. 8)	177	283	128

5. Verzoeken om wederzijdse bijstand per verkoopmethode (2007 – 2010)

	<i>2007</i>			<i>2008</i>			<i>2009</i>			<i>2010</i>			<i>Totaal</i>
	<i>Art. 6</i>	<i>Art. 8</i>	<i>Art. 7</i>	<i>Art. 6</i>	<i>Art. 8</i>	<i>Art. 7</i>	<i>Art. 6</i>	<i>Art. 8</i>	<i>Art. 7</i>	<i>Art. 6</i>	<i>Art. 8</i>	<i>Art. 7</i>	
Verkoop buiten verkooppunten	0	5	0	11	3	8	6	3	0	3	3	3	45
Catalogus	6	4	0	0	2	1	1	3	0	1	0	1	19
Colportage	0	0	0	4	1	2	0	2	0	0	0	1	10
E-mail	1	3	2	0	0	0	7	2	0	0	1	3	19
Persoonlijk	44	2	0	27	3	12	5	6	3	17	8	4	131
Fax	0	1	0	0	0	0	4	1	1	58	0	1	66
Internet	91	63	54	32	136	72	89	137	34	9	110	25	852
Postorder	14	5	6	36	13	3	38	10	4	2	10	5	146
Krant	0	2	2	0	0	1	2	2	1	7	0	7	24
Onbekend	0	1	1	5	3	2	1	1	2	2	0	1	19

Telefoon	6	11	7	15	8	2	9	10	3	4	5	1	81
Winkel	0	4	2	1	6	0	0	0	0	0	0	0	13
Sms	0	1	1	0	2	1	4	7	0	17	0	2	35

6. Gedane/ontvangen verzoeken om wederzijdse bijstand (art. 6, 7 en 8) per lidstaat (2007-2010)

	2007		2008		2009		2010	
	gedaan	ontvangen	gedaan	ontvangen	gedaan	ontvangen	gedaan	ontvangen
Oostenrijk	2	67	3	72	7	44	7	29
België	128	67	119	85	84	51	29	28
Bulgarije	12	57	2	63	1	34	4	21
Cyprus	0	60	0	64	0	34	1	26
Tsjechië	2	59	0	66	4	36	4	27
Duitsland	5	72	12	101	16	64	13	59
Denemarken	12	64	14	66	10	37	10	23
Estland	8	57	12	71	6	40	1	21
Spanje	0	72	8	98	23	65	28	50
Finland	5	58	31	75	2	33	2	23
Frankrijk	40	65	16	88	56	81	60	38
Griekenland	0	58	0	68	0	31	1	23
Hongarije	70	63	30	61	23	32	22	28
Ierland	0	72	0	84	2	48	0	36
Italië	2	59	2	62	4	42	2	33
Litouwen	0	57	0	67	4	33	4	22
Luxemburg	0	62	0	70	1	39	2	27
Letland	4	63	11	66	6	36	6	24
Malta	0	55	0	55	3	34	8	23
Nederland	3	102	13	120	28	82	9	61
Polen	1	61	9	65	3	35	5	28
Portugal	0	60	1	68	3	39	0	29
Roemenië	0	53	0	53	1	35	0	25
Zweden	7	65	33	79	12	44	6	30
Slovenië	0	59	0	67	0	31	1	21
Slowakije	2	65	3	72	11	36	6	28
Verenigd Koninkrijk	14	90	65	84	45	84	27	54
TOTAAL	317		384		355		258	

7. Gedane/ontvangen verzoeken om wederzijdse bijstand per lidstaat in 2007

	Informatieverzoeken art. 6		Alerts art. 7		Handhavingsverzoeken art. 8		TOTAAL	
	gedaan	ontvangen	gedaan	ontvangen	gedaan	ontvangen	gedaan	ontvangen
Oostenrijk	1	4	0	56	1	7	2	67
België	42	7	51	54	35	0	128	67
Bulgarije	4	2	0	55	8	0	12	57
Cyprus	0	3	0	56	0	1	0	60
Tsjechië	1	4	0	55	1	0	2	59
Duitsland	1	10	2	55	2	7	5	72
Denemarken	12	7	0	55	0	2	12	64
Estland	1	2	1	53	6	2	8	57
Spanje	0	10	0	52	0	10	0	72
Finland	5	3	0	54	0	1	5	58
Frankrijk	19	6	7	56	14	3	40	65
Griekenland	0	2	0	55	0	1	0	58
Hongarije	68	4	2	55	0	4	70	63
Ierland	0	7	0	56	0	9	0	72
Italië	0	3	2	54	0	2	2	59
Litouwen	0	2	0	54	0	1	0	57
Luxemburg	0	4	0	56	0	2	0	62
Letland	0	5	1	54	3	4	4	63
Malta	0	1	0	54	0	0	0	55
Nederland	3	27	0	60	0	15	3	102
Polen	0	3	0	55	1	3	1	61
Portugal	0	5	0	55	0	0	0	60
Roemenië	0	3	0	49	0	1	0	53
Zweden	3	6	0	54	4	5	7	65
Slovenië	0	2	0	54	0	1	0	59
Slowakije	0	8	0	55	2	2	2	65
Verenigd Koninkrijk	0	18	5	63	9	9	14	90
TOTAAL	160	158	71		86	92	317	

8. Gedane/ontvangen verzoeken om wederzijdse bijstand per lidstaat in 2008

	Informatieverzoeken art. 6		Alerts art. 7		Handhavingsverzoeken art. 8		TOTAAL	
	gedaan	ontvangen	gedaan	ontvangen	gedaan	ontvangen	gedaan	ontvangen
Oostenrijk	1	3	1	66	1	3	3	72
België	28	9	43	70	48	6	119	85
Bulgarije	0	0	0	63	2	0	2	63
Cyprus	0	0	0	64	0	0	0	64
Tsjechië	0	2	0	63	0	1	0	66
Duitsland	3	13	2	68	7	20	12	101
Denemarken	0	1	1	64	13	1	14	66
Estland	10	0	0	64	2	7	12	71
Spanje	0	29	0	59	8	10	8	98
Finland	0	1	20	74	11	0	31	75
Frankrijk	7	5	0	65	9	18	16	88
Griekenland	0	5	0	63	0	0	0	68
Hongarije	6	3	4	55	20	3	30	61
Ierland	0	2	0	63	0	19	0	84
Italië	1	3	1	51	0	8	2	62
Litouwen	0	1	0	63	0	3	0	67
Luxemburg	0	1	0	68	0	1	0	70
Letland	0	1	1	63	10	2	11	66
Malta	0	1	0	54	0	0	0	55
Nederland	2	24	4	59	7	37	13	120
Polen	2	1	0	63	7	1	9	65
Portugal	0	1	1	63	0	4	1	68
Roemenië	0	0	0	53	0	0	0	53
Zweden	15	2	10	72	8	5	33	79
Slovenië	0	1	0	64	0	2	0	67
Slowakije	0	4	0	63	3	5	3	72
Verenigd Koninkrijk	43	8	12	65	10	11	65	84
TOTAAL	118	121	100		166	167	384	

9. Gedane/ontvangen verzoeken om wederzijdse bijstand per lidstaat in 2009

	Informatieverzoeken art. 6		Alerts art. 7		Handhavingsverzoeken art. 8		TOTAAL	
	gedaan	ontvangen	gedaan	ontvangen	gedaan	ontvangen	gedaan	ontvangen
Oostenrijk	0	7	1	32	6	5	7	44
België	25	11	25	36	34	4	84	51
Bulgarije	1	3	0	31	0	0	1	34
Cyprus	0	3	0	31	0	0	0	34
Tsjechië	0	2	0	31	4	3	4	36
Duitsland	3	14	0	36	13	14	16	64
Denemarken	6	1	0	32	4	4	10	37
Estland	0	3	0	33	6	4	6	40
Spanje	7	15	4	37	12	13	23	65
Finland	0	0	1	31	1	2	2	33
Frankrijk	40	20	1	38	15	23	56	81
Griekenland	0	0	0	31	0	0	0	31
Hongarije	10	1	1	31	12	0	23	32
Ierland	1	2	0	32	1	14	2	48
Italië	1	3	1	35	2	4	4	42
Litouwen	2	1	0	31	2	1	4	33
Luxemburg	0	4	0	31	1	4	1	39
Letland	0	3	1	31	5	2	6	36
Malta	0	3	0	31	3	0	3	34
Nederland	26	21	1	32	1	29	28	82
Polen	0	1	0	33	3	1	3	35
Portugal	0	1	0	34	3	4	3	39
Roemenië	0	0	0	31	1	4	1	35
Zweden	4	4	0	35	8	5	12	44
Slovenië	0	0	0	31	0	0	0	31
Slowakije	2	0	0	31	9	5	11	36
Verenigd Koninkrijk	22	21	8	39	15	24	45	84
TOTAAL	150	149	44		161	169	355	

10. Gedane/ontvangen verzoeken om wederzijdse bijstand per lidstaat in 2010

	Informatieverzoeken art. 6		Alerts art. 7		Handhavingsverzoeken art. 8		TOTAAL	
	gedaan	ontvangen	gedaan	ontvangen	gedaan	ontvangen	gedaan	ontvangen
Oostenrijk	3	5	0	22	4	2	7	29
België	12	2	6	24	11	2	29	28
Bulgarije	0	0	4	21	0	0	4	21
Cyprus	0	2	1	22	0	2	1	26
Tsjechië	2	0	1	22	1	5	4	27
Duitsland	2	12	0	26	11	21	13	59
Denemarken	0	0	0	23	10	0	10	23
Estland	0	0	0	21	1	0	1	21
Spanje	1	10	5	31	22	9	28	50
Finland	1	0	1	21	0	2	2	23
Frankrijk	45	1	1	23	14	14	60	38
Griekenland	0	1	0	22	1	0	1	23
Hongarije	9	2	3	21	10	5	22	28
Ierland	0	3	0	23	0	10	0	36
Italië	1	1	0	26	1	6	2	33
Litouwen	1	0	0	21	3	1	4	22
Luxemburg	2	3	0	23	0	1	2	27
Letland	0	0	0	21	6	3	6	24
Malta	0	1	0	21	8	1	8	23
Nederland	1	16	2	24	6	21	9	61
Polen	0	0	0	23	5	5	5	28
Portugal	0	1	0	27	0	1	0	29
Roemenië	0	1	0	23	0	1	0	25
Zweden	1	4	2	22	3	4	6	30
Slovenië	1	0	0	21	0	0	1	21
Slowakije	1	4	0	23	5	1	6	28
Verenigd Koninkrijk	6	18	11	25	10	11	27	54
TOTAAL	89	87	37		132	128	258	

11. Aantal aansluitingen op het SSCB en controle op het gebruik - Aantal bevoegde instanties (december 2010)

<i>Gebruikers van het SSCB</i>	<i>Instanties</i>
<i>In totaal 750 actieve gebruikers in 30 landen.</i>	<i>In totaal 346 instanties en 30 verbindingsbureaus met toegang tot het SSCB. 30% daarvan heeft, hoewel zij over een wachtwoord beschikken, nooit een verzoek om wederzijdse bijstand gedaan.</i>