

## Woord vooraf

Eerder dit jaar, op 4 september 2015, werd met een middagsymposium bij de SER stilgestaan bij het afscheid van Thom van Mierlo. Thom gaat na 33 jaar trouwe en vooral ook heel enthousiaste dienst van een welverdiend pensioen genieten. Voor hem niet langer het faciliteren van tweezijdig overleg tussen ondernemers en consumenten, maar – zoals hij in de quote op de achterkant van dit boekje zegt – champagne, misschien zelfs wel in de regio waar het vandaan komt. Thom heeft namelijk eigenlijk al min of meer toegegeven niet definitief met pensioen te willen gaan. Hij blijft zich onder andere bezighouden met het onderzoeken van de geschiedenis van het consumentenrecht en op dat gebied is in Europa nog veel te (her)ontdekken.

In dit boekje blijven we nog even in Nederland. Het bundelt een drietal stukken waarin Thom de geschiedenis van het consumentenrecht in Nederland is ingedoken. In een hem kenmerkende, levendige stijl wordt de oorsprong van ons consumentenrecht met veel detail neergezet. Veel lezers zullen zich de campagne ‘melk is goed voor elk’ nog kunnen herinneren, maar weet u waarom die slogan zo werd geadverteerd? En welke rol hebben huisvrouwen gehad bij het ontstaan van het tweezijdig overleg over algemene voorwaarden? Tot slot, welke successen heeft het SER consumentenoverleg opgeleverd?

Extra bijzonder is dat het verschijnen van dit boekje samenvalt met het 30-jarig bestaan van het *Tijdschrift voor Consumentenrecht en handelspraktijken* (TvC). Thom is als redacteur van het eerste uur betrokken geweest bij het tijdschrift en neemt tegelijk met zijn afscheid van de SER ook afscheid van TvC. Zijn bijdrage aan het opbouwen van een tijdschrift dat actuele informatie geeft over consumentenzaken, uitspraken van lagere rechters en geschillencommissies ontsluit voor een breder publiek, en diepgaander artikelen plaatst die uitnodigen tot reflectie, is van onschatbare waarde geweest. Als collega van Thom uit de huidige redactie ben ik verheugd dat hij ons nog niet helemaal verlaat, maar aanblijft als medewerker. Een titel daarvan staat nog niet vast, maar mijn hoop is dat we hiermee een vaste medewerker ‘geschiedenis van het consumentenrecht’ kunnen verwelkomen.

Ik wens u veel leesplezier met de drie hier gebundelde verhalen. Thom, het smaakt inderdaad naar meer.

Vanessa Mak

Hoogleraar privaatrecht, Universiteit van Tilburg

Hoofdredacteur Tijdschrift voor Consumentenrecht en handelspraktijken

## Vijftig jaar SER consumentenoverleg: het smaakt naar meer

Het consumentenoverleg bij de SER bereikte afgelopen juli een mijlpaal. Het was vijftig jaar geleden dat zijn Commissie voor Consumentenaangelegenheden werd geïnstalleerd en dat deze voor het eerst vergaderde. De CCA kreeg als taak om te adviseren over vraagstukken die de positie van de consument 'in belangrijke mate' raken. Zij kijkt vanuit die positie naar de belangen van de verschillende marktpartijen: consumenten en ondernemers. De CCA was voor de SER een bijzonder kind. Ten eerste omdat ook de consumentenorganisaties er deel van uitmaken en ten tweede omdat ze naast haar adviestaak richting de overheid ook een overlegtaak meekreeg: het bevorderen van overleg tussen marktpartijen ook buiten de advies-taak om. In 1996 wordt die overlegtaak verzelfstandigd en wordt SER CZ gevormd, de Coördinatiegroep Zelfreguleringsoverleg.

Er is veel gebeurd in vijftig jaar consumentenoverleg. Veel te veel om hier een volledig beeld te kunnen geven. Daarom heb ik er drie thema's uitgelicht. Allereerst de betrokkenheid van de CCA, al vanaf het begin, bij het thema consumenteneducatie en, later, bij de invoering van het nieuwe Burgerlijk Wetboek. Het derde uitgelichte thema betreft haar betrokkenheid, weer later, bij de Europeanisering van het consumentenrecht. Maar het – persoonlijk getinte – verhaal over het overleg begint bij het instellen van de CCA en de institutionele veranderingen daarna.

### Het begin van de CCA

Het is 15 maart 1962, de Amerikaanse president John F. Kennedy spreekt het Congres toe. Hij heeft een speciale boodschap over het beschermen van het consumentenbelang: "Consumenten dat zijn we, per definitie, allemaal." De president bepleit invoering van grondrechten voor de consument en kondigt diverse wetgevende acties aan. Daarmee vervult Kennedy een belofte die hij in zijn presidentscampagne heeft gedaan. Op



een laat moment, namelijk zo'n twee dagen voor de verkiezingen op 8 november 1960. Kennedy, fervent voorstander van burgerrechten, beloofde toen ook "iets aan de consument te zullen doen".<sup>1</sup> Kennedy wint de verkiezingen nipt van Richard Nixon. Zou zijn late consumentenbelofte bij sommige kiezers de doorslag hebben gegeven?



Enige dagen na '15 maart' brengt het journaal het nieuws van de eerste consumentenspeech. De speechende president in de Oval Office van het Witte Huis staat me nog levendig bij. Het was, herinner ik me, in het 8 uur Journaal op Nederland 1. Of verbeeld ik me dat allemaal, als oudgediende bij het consumentenbeleid? Het journaal van 8 uur was in elk geval het enige journaal van de hele avond

en er viel nog niks te zappen. Er waren ook nog geen satellieten in de lucht voor een rechtstreekse verbinding met Amerika.

Een van de grondrechten van Kennedy betreft het recht van de consument om vertegenwoordigd te worden bij besluitvorming die hem raakt. De Nederlandse politiek pikt dit voorbeeldig op. Ruim drie jaar na de speech van Kennedy, in juli 1965, installeert Joop den Uyl, kersvers minister van Economische Zaken, de CCA in het SER-gebouw. De minister acht het van groot belang dat bedrijfsleven en consument onderkennen dat hun belangen gelijkgericht zijn. Een van de belangrijkste taken van de commissie is de sfeer van wantrouwen tussen bedrijfsleven en consument weg te nemen, door beter begrip voor elkaars situatie te kweken.<sup>2</sup>

De consumentenorganisaties waren steeds meer een politieke factor van betekenis geworden. In 1960, het jaar waarin Kennedy beloofde 'iets aan de consument te zullen doen', bedroeg het ledental van de Consumentenbond nog 17.000. Ten tijde van de instelling van de CCA is dat aantal gegroeid tot ruim honderdduizend.<sup>3</sup>

De ambtsvoorganger van Den Uyl, Koos Andriessen, komt historisch de eer toe het belangrijke voorbereidende werk te hebben verricht. De minister had in de begrotingstukken voor 1965 het voornemen geuit om een overlegorgaan voor consumentenzaken te stellen. Bij de begrotingsbehandeling eind 1964 ging het daarna vooral over de functie en de samenstelling van het overlegorgaan, niet over waar dit zal worden ondergebracht. Een Kamerlid vindt dat het "als tegenhanger moet gaan fungeren van de SER, die vooral het bedrijfsleven betreft".<sup>4</sup> De minister antwoordt hierop dat hij juist

## Klachtencommissie Zuivelhandel – Eén kan er maar de eerste zijn

In dit persoonlijk getinte verhaal schetst Van Mierlo de moeizame relatie die de Consumentenbond vanaf zijn oprichting in 1953 onderhield tot 'de schappen': de (publiekrechtelijke) product- en bedrijfsschappen. Ze zijn inmiddels opgeheven. Er was na de oorlog nog een tweede generiek stelsel om markten te ordenen: de Vestigingswetgeving. Het verhaal speelt zich deels ook af in de verdwenen wereld van de vestigingsvergunningen. Later kwam er nog een stelsel bij, een voor het beslechten van consumentengeschillen: De Geschillencommissie. Er zijn nu meer dan vijftig branches bij aangesloten. Anders dan die eerste twee fungeert dit stelsel vooral op vrijwillige privaatrechtelijke basis. En de Consumentenbond participeert erin op gelijke voet met ondernemers. Een eigentijds stelsel van marktordening en kwaliteitszorg. Het mag dan ook in het verhaal niet ontbreken.

Heel vervelend voor u, consument of ondernemer, als u er met uw wederpartij niet uitkomt. Maar gelukkig bestaan er in allerlei branches geschillencommissies die dan een bindende uitspraak kunnen doen. Toch is dit niet vanzelfsprekend, niet alleen in Europa maar ook historisch. Als oudgediende bij het consumentenbeleid ging ik op zoek naar de allereerste klachten- of geschillencommissie in ons land. En kwam daarbij uit bij de naoorlogse melk-politiek en de jonge Consumentenbond. De bond viert in april 2013 zijn zestigjarig jubileum.



### Brigadier

Melk drinken is flink en je wordt er sterk van, werd mij ooit als jongen van een jaar of tien wijsgemaakt. Het was het motto van een succesvolle reclamecampagne van rond 1960 om de Nederlandse jeugd tot hogere melkconsumptie aan te zetten. Je kan, zo had een reclame-maker bedacht, lid worden van de M-brigade, als echte Melkbrigadier. Om dat te worden, moet je een logboek bijhouden, dat je kan verkrijgen bij de melkman. In het logboek moet je de extra glazen melk aangeven die je, naast je gewone porties melk, op een dag gedronken

hebt. Na dertig glazen is het logboek vol en kan je het, ondertekend door je ouders, opsturen naar het Zuivelbureau. Daar was gevestigd het 'Hoofdkwartier van de M-brigade', niet meer dan de kamer van de reclameman achter de campagne. Die stuurde je een mouwembleem met een M toe en je was bevorderd tot M-brigadier. Trots droeg ik het embleem op mijn jasje, zodat iedereen het kon zien: Thom drinkt minstens drie bekers melk per dag. Wat een flinke jongen!



De gewone porties waren, neem ik nu maar aan, die van de schoolmelk. Elke dag leverde de melkman ijzeren kratten vol flesjes met aluminium doppen bij school af. Soms zat er een gaatje in de glinsterende dop. Een ekster had dit er dan ingeprikt. Twee sterke jongens mochten een krat de klas intillen en naast de kachel op het linoleum zetten. (Niet ik, ondanks al die melk.) Verwarmen was namelijk 'goed voor de spijsvertering'. Maar daardoor kwam wel de gele vetlaag van de melk bovenop drijven, bah! Halfvolle of magere melk bestond nog niet. De melkdoppen op mijn katholieke school 'gingen naar de missie'. Niet de doppen zelf, maar de opbrengst daarvan. Aluminium had een zekere waarde. De melkman van school was overigens vast katholiek. Want ook melkboeren waren verzuuld.



Achteraf denk ik dat ik toen meer melk heb gedronken dan me lief was. Zeker toen later betwist werd of melk nou echt wel zo goed is 'voor elk'. Ook weet ik nu dat schoolmelk niet alleen een zaak was van volksgezondheid. Herstel van voedselvoorziening was na de oorlog natuurlijk een topprioriteit. De prijsgaranties die daarbij aan de boeren werden gegeven zouden echter later leiden tot overproductie in de landbouw, en die weer tot (onder meer) een 'melkplas'. Ook daarom moest de Nederlandse jeugd massaal aan de melk.