

De Consumentenautoriteit kan vanuit de wet Oneerlijke Handelspraktijken zowel de bedrijven aanpakken die ten onrechte een keurmerk voeren, als de Keurmerkhouders zelf.

Bedrijven die een keurmerk onterecht voeren zonder te zijn aangesloten bij dat keurmerk of dat waar het keurmerk voor staat niet nakomen misleiden de consument. Consumenten kunnen bij hun keuze voor een winkel of product het hebben van een keurmerk laten mee wegen bij hun beslissing te kopen. Ook het niet nakomen van een gedragscode levert een overtreding op van consumentenwetgeving zoals blijkt uit de boete die de Consumentenautoriteit heeft opgelegd aan de Nederlandse Energie Maatschappij

Keurmerkhouders die voorwaarden opnemen in hun keurmerk die tegen de wet indruisen kunnen hierop worden aangesproken door de Consumentenautoriteit en indien nodig ook aangepakt.

Op ConsuWijzer staat een lijst met keurmerken die zijn getoetst door de Raad voor Accreditatie. Het cijfer dat een keurmerk krijgt zegt iets over de werkwijze van de keurmerkeigenaar: in hoeverre controleert de keurmerkeigenaar of de gebruiker de eisen die de keurmerkeigenaar stelt ook worden naleeft.. Het zegt dus niets over die eisen en ook feitelijk niets over de betrouwbaarheid van een winkel of een product.

De Consumentenautoriteit ziet dat veel consumenten dergelijke keurmerken wel ervaren als een garantie voor kwaliteit en zekerheid. Echter iedereen in Nederland kan een keurmerk starten en zelf bepalen waar dat voor staat. Daarmee lijkt een keurmerk vaak een marketing instrument te zijn geworden dat de consument een bepaald gevoel dient te geven. Los van de vraag of dat keurmerk daar ook feitelijk voor staat. Daarnaast zijn de meeste keurmerken specifiek; ze garanderen (slechts) één of een paar eigenschappen.

Daarom adviseert de Consumentenautoriteit om bij het webwinkelen vooral gebruik te maken van de shopscan, zoals die wordt aangeboden op ConsuWijzer.nl. "De ConsuWijzer Online ShopScan helpt u om verder te kijken dan alleen de prijs. Eigenlijk net zoals u dat in een echte winkel doet. Aan de hand van een aantal vragen kunt u een oordeel vormen over het bedrijf achter de webshop." Onderdeel van de shopscan is de vraag om zelf goed na te kijken of een bedrijf daadwerkelijk is aangesloten en te bekijken waar het keurmerk voor staat en welke garanties worden verstrekt.

Afgelopen maandag heeft de Consumentenautoriteit bekend gemaakt welke drie onderwerpen zij de komende twee jaar prioriteit wilt gaan geven. Op dit moment kunnen stakeholders en andere geïnteresseerden daar over meedenken (consulteren). De problemen rondom webwinkelen staan in die top drie. Ook hier zie je dat de online-shopscan kan helpen te voorkomen dat je bij een webwinkel koopt die bijvoorbeeld niet levert omdat andere kopers op internet hiervoor waarschuwen. Of dat je niet weet waar je een product naartoe moet terugsturen omdat je gebruik maakt van de 7 werkdagen bedenktijd (Wet Koop op afstand).