



FUNDASHON PA KONSUMIDO JAARVERSLAG 2008

VOORWOORD

Organisatie met ambitie

In 2010 vieren wij ons 35-jarig bestaan. Gedurende de jaren hebben wij veel kunnen bereiken, toch zijn wij ons sterk van bewust dat er nog een lange weg valt te bewandelen, willen wij nog veel meer tot stand brengen.

Naast de producten die vooral bekend zijn zoals de prijsvergelijkingen en de klachtenbehandeling streven we in komende jaren om meer onderzoeken te verrichten, onderzoeken die tot de bewustwording van de gemeenschap bijdragen. Met name onderzoeken op het gebied van dienstverlening en tevredenheidsmetingen zullen voortaan een prominente plaats hebben alsmede de planning om consumentisme meer naar school te brengen. Dit alles zal slechts mogelijk zijn indien wij over de benodigde financiële middelen en mankracht kan beschikken.

Een ander wens van de stichting is om nogmaals bij de overheid aan te dringen op de komst van een klachtengeschillencommissie. In het verleden zijn er diverse pogingen gedaan om zo'n commissie van de grond te krijgen, echter zonder succes. Een dergelijke commissie is ons inziens noodzakelijk aangezien de gang naar de rechter voor de gewone burger zeer duur kan zijn terwijl het geschil misschien slechts om een paar guldens gaat.

Met de juiste inzet, middelen en doelen en hopen op een goede samenwerking met de verschillende stakeholders zal het ons zeker lukken meer bij te dragen tot een bewustere en gezondere gemeenschap.

Fundashon pa Konsumido

INLEIDING

De Fundashon pa Konsumidó is in het jaar 1975 opgericht als een particulier initiatief van enkele bezorgde burgers die de noodzaak zagen om met een consumenten organisatie te beginnen. De primaire doelstelling van de Fundashon pa Konsumidó is om de belangen van onze consumenten te behartigen in de ruimste zin des woord.

Voor de Fundashon pa Konsumidó staat de consument centraal. In het kader hiervan is de algemene doelstelling van de stichting het streven naar een volwaardige maatschappelijke, juridische en economische positie van de consument, zowel individueel als collectief ten aanzien van de aanbieders.

Alle activiteiten die de stichting onderneemt zijn af te leiden en terug te vinden in haar Beleidsplan die in 1996 is opgesteld en die gebaseerd zijn op de 8 basisrechten van de consument. Volgens de "Guidelines for Consumers Protection" van de Verenigde Naties zijn deze basisrechten, waaraan niet getornd kan worden, als volgt:

- Recht op bevredigende basisbehoeften
- Recht op bescherming van economische belangen
- Recht op bescherming van gezondheid en veiligheid
- Recht op vrije keuze bij aankoop van goederen en diensten
- Recht op voorlichting en vorming (informatie en onderwijs)
- Recht op inspraak en vertegenwoordiging (om gehoord te worden)
- Recht op schadevergoeding (vergoeding van geleden schade)
- Recht op een schoon milieu

Door de economische situatie waarin ons land thans verkeert is het proces van sociale ontwikkeling van de consument in een stroomversnelling geraakt. Als gevolg hiervan zijn de burgers meer proactief geworden met betrekking tot informatie naar hun rechten, zodat ongemakken enigszins voorkomen kunnen worden.

Dat burgers voor hun eigen belangen opkomen is een lovenswaardig feit in deze gemeenschap. Dit draagt alleen maar bij aan een sterke consument bewustzijn en betere beslissingsgedrag van de consument. Het is daarom voor de stichting dan ook van eminent belang dat deze ontwikkelingen door gaan en dat de gemeenschap verder versterkt wordt in de uitoefening van hun sociaal-maatschappelijke verantwoordelijkheid en keuzes.

De Fundashon pa Konsumidó heeft in het kader van de versterking van de positie van de consument en in het bijzonder de verdere verspreiding van het consumentisme, in de afgelopen periode diverse activiteiten ontplooid. Ook zijn er op basis van de behoeften van de consument beleidskwesties geïnitieerd die tot verbetering van zijn positie moeten leiden.

Concluderend kan gesteld worden dat in deze periode de behoeften van de consument de leidraad hebben gevormd voor de FpK bij de uitoefening van zijn rol binnen de maatschappij.

De stichting heeft zich als zodanig actief opgesteld, steeds het initiatief genomen waar zich mogelijkheden daartoe voordeden en alert gereageerd op wensen en vragen van de consumenten. Hiertoe behoorde zonder meer de kritische blik op bestaande misstanden.

DE ORGANISATIE

De Visie

De visie van de Fundashon pa Konsumidó kan simpelweg als volgt worden geformuleerd.

“Het bereiken en waarborgen van het welzijn van de Curaçaose gemeenschap waarbij de (consumenten)rechten en plichten door een ieder erkend en gerespecteerd worden.”

Hoofdtaken Fundashon pa Konsumidó

De Fundashon pa Konsumidó onderscheidt zich voor de navolgende kerntaken:

- Het geven van voorlichting, zowel in eigen beheer als via de massa media
- Activiteiten ontplooiën op het gebied van Onderzoek
- Activiteiten ontplooiën op het gebied van Beleidsbeïnvloeding
- Klachtenbehandeling
- Prijs- en kwaliteitsvergelijking van waren en voedsel

De stichting streeft ernaar haar werk op een aantal strikte uitgangspunten te baseren, nl.:

onafhankelijkheid, kwaliteit en betrouwbaarheid. Verder moet de consumentenbelang zoveel mogelijke gebaseerd zijn op feiten.

Functies van de Fundashon pa Konsumidó

Ter verwezenlijking van onze missie tracht de Fundashon pa Konsumidó de volgende taken te realiseren.

- Een coördinerende functie (bestuur en bureau-coördinator).
- Een aansturende functie richting beleid (impulseren van nieuwe ontwikkelingen).
- Een educatieve functie (richting de gemeenschap).
- Een doeltreffende communicatie zowel intern als extern.
- Het onderhouden van contacten met lokale en international organisaties t.b.v. de verbetering van de positie van de consument in alle opzichten.

De FpK stelt daarbij de eigen keuze van de consument centraal, maar houdt bij dit alles ook rekening met maatschappelijke gevolgen in ruime zin van particuliere en collectieve consumptie en de bewustwording van de consument dienaangaande.

De Fundashon pa Konsumidó tracht haar doel te bereiken door:

- het bevorderen en verzorgen van nauwkeurige en betrouwbare voorlichting aan de consument over prijzen en kwaliteit van aan de consument aangeboden goederen en diensten;
- het uitgeven van tijdschriften, brochures en andere publicaties;
- het geven van hulp, adviezen en rechtsbijstand aan consumenten;
- het, al dan niet in rechte, optreden als partij voor het individuele dan wel het collectieve consumentenbelang;
- het overnemen, na verkregen toestemming, van de onderzoeksresultaten van andere, daarvoor in aanmerking komende, onafhankelijke (consumenten) organisatie;
- het verrichten en/of doen verrichten van onderzoek;

- het uitoefenen van invloed en pressie op de overheid, het bedrijfsleven en andere leveranciers van goederen en diensten;
- het samenwerken met, dan wel vertegenwoordigd zijn of deelnemen in daarvoor in aanmerking komende organisaties, instellingen en organen;
- het organiseren van de consument op eilandelijk of buurtniveau;
- het houden van vergaderingen en bijeenkomsten;
- alle andere wettige middelen, die naar het oordeel van het stichtingsbestuur niet de doelstelling of onafhankelijkheid van de Stichting schaden.

Personeelsinvulling

Optimale bemensing van het bureau van de Fundashon pa Konsumidó, is altijd een van de prioriteiten van het bestuur, maar vanwege de beperkte financiële middelen lukt het de Stichting niet om de gewenste professionele capaciteit te realiseren. De stichting heeft een eigen secretariaat en is financieel afhankelijk van overheidssubsidie. De stichting heeft in 2008 f. 200.000,- aan subsidie ontvangen en had op bepaald moment een bezetting bestaande uit vier vaste krachten: een bureau-coördinator, een beleidsmedewerker, een klachtconsulent en een bureau-assistent. Daarnaast heeft de FpK een interieurverzorgster die 3 keer per week schoonmaakwerkzaamheden verricht op het bureau.

Bij een ideale bezetting van het bureau zou de stichting een jurist in vaste dienst moeten hebben. Echter vanwege de beperkte financiële middelen is dit niet te realiseren. Desondanks krijgt het personeel juridische ondersteuning van een jurist die een maal per week gedurende 2 uren bijstand verleent inzake de verschillende klachten die binnenkomen.

PRODUCTIE EN WERKPROCES

KERNTAKEN VAN DE FUNDASHON PA KONSUMIDÓ

Zoals eerder vermeld onderscheidt de Fundashon pa Konsumidó als haar 4 kerntaken:

Voorlichting en Klachtenafhandeling,
Onderzoek doen en Beleidsbeïnvloeding.

Verder staat de stichting -afhankelijk van de problemen waarmee de consumenten op Curaçao geconfronteerd worden - open voor overleg met ondernemers om ook hen beter wegwijs te maken in de nieuwe consumentenwetgeving en om te zoeken naar oplossingen waarbij de belangen van ondernemers en consumenten met elkaar in evenwicht zijn. Voor zover het de belangen van de consumenten raakt, staat de stichting ook open voor discussie en overleg over (andere) actuele zaken.

Het doen van onderzoek is, veelal op prijsvergelijkende basis, naar goederen en diensten gericht.

Bij beleidsbeïnvloeding wordt de nadruk gelegd om waar zaken structureel mis gaan bij de overheid en/of het bedrijfsleven, pressie uit te oefenen op de betreffende beleidsmakers. Vastberadenheid en herhaling van standpunten zullen niet geschuwd worden, indien dat noodzakelijk mocht blijken om de tegenpartij uiteindelijk te krijgen, waar de stichting dat het liefste ziet. Vandaar dat de beleidsbeïnvloeding een onlosmakelijk onderdeel is geworden van het takenpakket van de Fundashon pa Konsumidó. Misstanden en vervelende situaties zullen zakelijk en met gevoel voor verhoudingen moeten worden aangepakt.

A. VOORLICHTING

Gedurende haar bestaan is de stichting een begrip geworden in de Curaçaose samenleving. In de afgelopen jaren heeft zij met de tot haar beschikking gestelde financiële middelen de nodige infrastructuur kunnen opzetten om haar activiteiten te kunnen doen. Vermeldenswaardig zijn de door de jaren heen reeds uitgevoerde informatieve- en bewustmakingsprogramma's op radio, televisie en in de publiciteitsmedia, de uitgifte van een consumentenblad, het verzorgen van lezingen, het verlenen van rechtskundige bijstand, het doen verrichten van waren- en prijsonderzoek en het begeleiden van de consument in de ruimste zin des woord.

De achteruitgang in de sociaal economische situatie van Curaçao heeft echter geleid tot vermindering van bedrijfsactiviteiten, een toename van de werkloosheid en daarmee gepaard gaande een daling van de koopkracht van de consument. Voorlopig is er op korte termijn geen snelle ombuiging van de huidige sociaal-economische toestand te verwachten. Door deze omstandigheden is de noodzaak van de consumentenorganisatie in de afgelopen jaren vrij sterk geworden. De bevolking zou haar levensstandaard moeten aanpassen aan het leven met een geringer budget. De rol die de stichting in deze ontwikkeling speelt, mag niet onderschat worden. Immers, er zal door de consument nu meer dan ooit een beroep

worden gedaan op het verschaffen van informatie over prijzen, kwaliteit van producten en vormen van dienstverlening en anderszins zal de stichting meer aandacht moeten besteden aan veranderingen van mentaliteit en consumptiegewoontes die overeenkomen met onze veranderde sociaaleconomische realiteit.

Positief punt is te vermelden dat de stichting op dit moment als belangenorganisatie erkend wordt zowel door de overheid als door het bedrijfsleven. Dit uit zich in de verschillende verzoeken vanuit de overheid en het bedrijfsleven om deel te nemen aan adviesgroepen en voorlichtingsactiviteiten.

Uit de diverse klachten van de consumenten, blijkt dat de behoefte aan intensievere voorlichting aan consumenten en onderzoek zeer noodzakelijk is. Het doel van intensievere voorlichting is consumenten in het kader van het bewustmakingsproces en zelfredzaamheid te informeren over hun rechten en plichten op verschillende terreinen die tevens een educatieve waarde heeft. Voorlichting via de massamedia is een belangrijk middel om de consument te activeren, waarbij continuïteit een heel belangrijke vereiste is voor het bewustwordingsproces. Maar intensievere voorlichting zou veel geld gaan kosten, middelen waarover wij helaas niet in voldoende mate beschikken.

Publicaties

Tegen de achtergrond van het beleidsvoornemen om op gefundeerde wijze voorlichting te geven en beïnvloedend te werk te gaan, heeft de Fundashon pa Konsumidó anno 2008 rond de 18 verschillende perscommuniqués uitgegeven over actuele onderwerpen die van belang zijn voor de consument.

Folders e.a.

In april 2008 werd de folder "Medida pa Salba bo bida" uitgegeven, een compilatie van tips en aanbevelingen die de consument kan helpen de effecten van de constante prijsstijgingen te minimaliseren en het hoofd boven water te houden. Daarnaast heeft de stichting diverse voorlichtingsessies verzorgd om de bevolking bewust te maken hoe zuiniger met stroom, water, en geld om te gaan. Hierbij werd ook het accent gelegd op het budgetteren, dat een goed middel is om kosten, als ook ons geld beter te bewaken.



Konsumidó Alertá



In december 2008 hebben wij ook een speciale editie uitgegeven van ons kwartaalinfoblad "Konsumidó Alerta". De editie van december was voornamelijk gericht rondom de thema "kerstviering". Onderwerpen als: energie en kerstverlichting, een prijsvergelijkend onderzoek naar de "Ham di Pasku" als ook naar de prijzen van "kerstboom artifiisial" die op de markt worden aangeboden. Verder waren er ook tips hoe men

verantwoordelijk met vuurwerk moet omgaan. In het hoofdstuk van Onderzoeken werd een kleine samenvatting gegeven van het onderzoek “De aanbod van witgoed op de lokale markt”, een onderzoek verricht door een stagiaire, in opdracht van de FpK. Verder werd ook ingegaan op de conclusies van het Rapport “Energieconsument op Curaçao: Van geshockt en uitgeblust naar bewust en toegerust” een rapport opgesteld door de FpK met medewerking van drs. Michiel Karskens en het ABC Advies. Er werden 10.000 exemplaren via de post uitgedeeld. En de reacties ten aanzien van deze editie was heel positief.

Verder kan gezegd worden dat de Fundashon pa Konsumidó in 2008 constant in de lokale media was. De FpK was te gaste in diverse radio-, en tv programma’s. Naast het voorgaande werd de FpK verschillende malen uitgenodigd om presentaties te houden. Het feit dat in het jaar 2008 onze economie constant aan inflaties onderhevig was heeft ook bij gedragen dat diverse organisaties een beroep op de Fundashon hebben gedaan om presentaties aan hun leden te houden.

Lezingen en presentaties

Lezingen en presentaties in 2008:

Informatie-avond te SKS; presentatie omtrent hoe men met geld moet omgaan in tijden van crisis, hoe efficiënter inkopen doen. Bij elk van deze gelegenheden hebben wij de folder “Medida pa salba bo bida” onder de aanwezigen uitgedeeld.

- Lezing tbt van de politieke partij “PLKP”.
- Lezing tbt leden “Kopanko”
- Lezing te buurtcentrum Brievengat in samenwerking met Skuchami
- Lezing ten behoeve van de zusters van Roosendaal (Alverna)
- Lezing te Tayer Social Sta. Martha: Kon usa bo sen miho
- Deelname aan de conferentie “Cost of Living” over “cost of living” en “obesity” te UNA
- In het kader van de Economic Seminars 2008 gebied, gehouden door de Universiteit van de Nederlandse Antillen en de Dienst Economische Zaken, was de voorzitter van de FpK gastspreker tijdens het eerste seminar omtrent de “Price – vs Economic Development”. In zijn toespraak gaf hij zijn visie over hoe de economische ontwikkelingen rondom de steeds stijgende olieprijs het leven van de consument cq. Gemeenschap beïnvloedt.

Verder:

Deelname aan een seminar van de Aquallectra in het kader van haar 80-jarig bestaan.

Aanwezig bij de officiële opening van het project van Reclassering “Begeleid kamer bewonen – ban kas bek”

Panellid Seminar Sindikatonan Uni

Vergaderingen

- Vergaderingen met de NGO Platform tezamen met de gedeputeerde Drs. M. Alcalá-Walle in het kader van opstellen van een nieuwe structuur voor de NGO’s.
- Deelname aan de vergaderingen van de Advies Commissie Warenwet

- Deelname aan de vergaderingen refereert het project Nieuwe Belastingdienst Curaçao. Helpen meedenken aan nieuw Belastingdienst (NBR): ons mening van uit de consumentenperspectief
- Met de Dienst Economische Zaken brainstormingsgesprekken gehouden omtrent te nemen maatregelen voor het tegengaan dan wel verzachting van de gevolgen van de constante stijging van de prijzen van levensmiddelen
- Deelname aan overleggen met de Oficina pa Bienestar di Mucha, GGD, Dept. Salu hubenil en de CBS in het kader van een project met betrekking tot het bepalen van de levensonderhoudskosten van een kind.
- Samen met Bureau Vrouwenzaken brainstormen over de omvang van voedsel pakket voor kinderen. Wat is de ideale voeding voor onze kinderen? Wat houdt het pakket in?
- Agrarisch Advies College, “nos mes planta”: een project gericht op de bewustwording van de bevolking van de voordelen van het verbouwen van groente voor eigen consumptie.
- Gesprekken gevoerd met de DMO over een eventuele samenwerking met betrekking tot de bewustwording en educatie van de winkeliers inzake de rechten en plichten van de consument.
- Verder heeft de FpK ook gesprekken gevoerd met de Nationale Ombudsman van Nederland, onder andere over het problematiek van oud-studenten die met een Nederlandse beurs hebben gestudeerd en die nu in euro's hun schuld moeten aflossen. In 2009 zullen de gesprekken hun voortgang vinden.

Radioprogramma en interviews

Fundashon pa Konsumidó heeft in 2008 meer dan 70 interviews op tv's en radio's gegeven. Daarnaast waren wij wekelijks gast in het programma “Mas lat mainta” te Z-86 waar elke week nieuwe onderwerpen aan de orde kwamen.

World Consumers Right Day 2008

Het thema van de World Consumers Right Day voor het jaar was het problematiek van overgewicht en obesitas, vooral onder de jongeren. Diverse campagne organisaties, lokaal en wereldwijd, onder andere de Consumers International hebben hieraan ook de nodige aandacht aan besteed. De FpK heeft in dit kader gekozen om overgewicht en obesitas onder de jeugd, met name de marketing van ongezonde voedsel via de media. Uit internationale onderzoeken is gebleken dat de promotie van junkfood in die uren waar kinderen TV kijken het meest is.

In het kader hiervan heeft de FpK een voorstel ingediend aan de Minister en de Gedeputeerde van Volksgezondheid om met een gedragscode te komen teneinde promotie /marketing van junkfood via de media, voornamelijk televisie, aan banden te leggen.



In een TV programma voor de jongeren hebben wij ook aandacht besteed aan dit onderwerp zodat ook de jeugd notie kan nemen hoe zij via de media beïnvloed kunnen worden.

B. ONDERZOEKEN EN PROJECTEN

Onderzoek, met name vergelijkend warenonderzoek, is vanouds een van de belangrijkste en meest aansprekende activiteiten van consumentenorganisaties. Onderzoek is echter een zeer dure aangelegenheid. Dat geldt vooral voor technisch onderzoek van goederen en de zeer arbeidsintensieve onderzoek naar diensten. Toch is het van belang om over dergelijke onderzoekresultaten te beschikken. Zoals reeds naar voren is gebracht, ligt de essentie van beleidsbeïnvloeding in het uitoefenen van pressie op beleidsmakers waar zaken structureel misgaan bij de overheid en/of bij het bedrijfsleven. Hierbij mag de stichting niet terugdeinzen om vastberaden haar standpunten te herhalen, indien dat noodzakelijk mocht blijken om de tegenpartij uiteindelijk te krijgen waar de stichting dat het liefste ziet. Misstanden en vervelende situaties zullen zakelijk en met gevoel voor verhoudingen moeten worden aangepakt. In dergelijke gevallen zou het afhandelen van individuele klachten niet veel oplossen en zou de voorlichting ter zake zich beperken tot het signaleren van het probleem. Vandaar dat de beleidsbeïnvloeding een onlosmakelijk onderdeel is geworden van het takenpakket van de Fundashon.

Marktonderzoek naar de kwaliteit en duurzaamheid van witgoedapparaten. Een kijkje op de aanbod van witgoed op de lokale markt

Flinke prijsverschillen, verschillende merken.

Is de koelkast of gasfornuis aan vervanging toe of is het tijd voor een nieuwe wasmachine? Dan wil je graag weten welke winkel de goedkoopste aanbiedt.

Een door vele verwachte onderzoek was het onderzoek naar de aanbod van kwaliteit en duurzaamheid van witgoedapparaten op Curaçao. Dit onderzoek kwam mede tot stand doordat de Fundashon constant vragen krijgt welke zaak de goedkoopste is en ook nadat er geconstateerd werd dat er veel klachten waren over de kwaliteit van de aangeboden apparaten.

Er werd een marktonderzoek gedaan onder de grootste en bekendste leveranciers van witgoed op het eiland. Hierbij is nagegaan welke winkels voor de genoemde productgroepen voordelig zijn.

Het onderzoek werd uitgevoerd bij Baba's, Coshel, Omni's, La Curacao, Polytronica, Wimco en Building Depot en de onderzochte producten waren koelkasten, wasmachines, gasfornuizen, de zogenaamde witgoed linie.

Naast de verschillende merken en de bijbehorende prijzen is ook gekeken naar de energieverbruik van het apparaat, duurzaamheid van de apparaten, garantieperiode en garantiesoort en overige relevante informatie die voor de consument van belang zijn op het moment van de aanschaf van een apparaat.

De belangrijkste conclusies die uit het onderzoek getrokken kunnen worden:

1. er is genoeg assortiment op de markt voor wat betreft wasmachines, koelkasten en gasfornuizen;
2. Er is een groot variant van merken en modellen op de Curaçaose markt. Door dit verschil in de aangeboden merken, land van afkomst en fabrikant is ook het verschil in de prijsklasse opvallend;
3. de meeste leveranciers geven garanties en services, maar dit kan van merk, produkto of prijs verschillen;
4. meeste leveranciers geven gebruiksaanwijzingen, echter de consument ervaart het toch dat er niet genoeg informatie wordt gegeven;
5. er heerst de perceptie dat refurbished produkten verkocht worden;

Uit het onderzoek is nogmaals ook naar voren gekomen dat het energiefrequentie op Curaçao een groot probleem vormt door de kwaliteit en duurzaamheid van de elektronische apparaten dat geïmporteerd worden. Er wordt dan ook constant aan de consumenten aangeraden om altijd een transformator te gebruiken.

Voor de Fundashon pa Konsumido wordt het ook hoog tijd dat er hieraan iets gedaan wordt. Een paar mogelijkheden:

elektrische en elektronische apparaten van 220v en 50 hertz importeren die overeenkomen met het lokale net.

Het lokale net vervangen en aanpassen aan de meer lokale standaards. Dit zal wel een flinke investering van de Aqualectra eisen.

Projekto FAPE

De FAPE, Fundashon Antiano Pa Energia, is een organisatie dat zich voornamelijk bezig houdt met onderzoeken en projekten op het gebied van energiebesparing en groene energie. In het kader hiervan hebben zij de Fundashon benaderd om samen te werken aan een pilot projekt, waarbij een groep families met lage inkomen voorzien zouden worden van elektriciteitspaarzaam gloeilampen, om zo de elektriciteitsverbruik onder deze families te kunnen monitoren en hen te leren beter met elektriciteit om te gaan. Ons aandeel in dit projekt was om deze families te leren hoe zij om moeten gaan met de schaarse midelen die zij hebben. Budgetteringsaspecten en zuinig leven hadden aan de orde moeten komen.

Helaas is dit projekt vanwege de nodige financiering niet van start gegaan. In verband hiermee hebben wij wel als belangenorganisatie de gemeenschap informatie gegeven hoe men zuiniger met energie moet omgaan.

Prijsvergelijkende basketonderzoeken

2008 was een jaar van vele en constante prijsstijgingen waar op een gegeven moment zelf de overheid meende dat het tijd werd om in te grijpen. Er werd ondermeer gediscussieerd over een mogelijke prijsstop en meer basisprodukten onder controle van de overheid stellen waardoor de prijzen beter beheersbaar kunnen zijn. Helaas zijn van deze plannen weinig terecht gekomen.

In totaal werden er in het jaar 6 prijsvergelijkende onderzoeken gehouden.

Karnaval-basket

Periode: 7 januari t/m 17 januari 2008

Over totaal 118 producten vallende onder de categorieën: whisky, rum, mineraalwater, sodawater, bier, siroop, vruchtensap, limonade, snacks, vlees, tonijn, mayonaise, mix vegetables, foil, napkins, plastic en karton cups, plastic eetgerei en foamborden.

Kuaresma-basket

Periode: 18 februari t/m 12 maart 2008

Over totaal 112 producten vallende onder de categorieën: tonijn, zalm, vissoorten, groente en gemengde groenten, sardienen, oester, bonen, beleg, toiletpapier, bleekmiddel, badzeep, deodorant, lotion en tandpasta.

Risibimentu-basket

Periode: 10 t/m 14 april 2008

Over totaal 134 producten vallende onder de categorieën: bruine suiker, tarwemeel, baking powder, cacao, aromaten, ingrediënten voor de "bolo pretu", fruit en gedroogde vruchten, basterdsuiker, food colouring, siroop bij het taartbakken, kokosnutsroom, whisky, rum, soda2008 heeft de stichting 6 prijsvergelijkend warenonderzoeken uitgevoerd:

Eerste Levensmiddelen-basket

Periode: 21 april t/m 25 april 2008 en 12 t/m 16 mei 2008

Dit was een gedifferentieerde prijsvergelijkende onderzoek, uitgevoerd onder de minimarkten en toko's over het hele eiland. Dit onderzoek was in het kader van de maatregelen die de overheid wou nemen om de gevolgen van de constante prijsstijging in brandstofkosten cq. prijzen van levensmiddelen te minimaliseren. Doelstelling was de gemeenschap regelmatig van informatie te voorzien waar het voordelig was om inkopen te doen. De prijsopname werd uitgevoerd over in totaal 144 producten vallende onder 19 categorieën: corned beef, potted meat, chicken sausage, zalm in blik, doperwten in blik, soep in blik, aroma, macaroni en spaghetti, mayonaise, tomatenpasta, kip, meel, beschuit, bonen, maandverband, corn flakes, fruit en groeten.

Botica basket

Periode: 27 mei – 6 juni 2008

Over totaal 122 producten vallende onder de categorieën: deodorant, tandpasta, mondspoeling, body lotion, maandverband, badzeep, haarvetten, shampoo en conditioners, haarspoeling, haarrelaxer, versnaperingen, baby shampoo, talkpoeder, baby lotion, baby oil, huidcreme, babywipes, sunblock en aftersun, wet tissues, olie bijdehand en lotion bijdehand.

Kerst-basket

Periode: 1-3 december 2008

De prijsvergelijking is uitgevoerd over in totaal 82 producten onderverdeeld in de volgende categorieën: kerstspecialiteiten, wijn, rum, whisky, bier, limonade, sodawater, siroop, vruchtensap, kokosnutsroom, tarwemeel, baking powder, bruine

suiker, basterdsuiker, fruit en gedroogde vruchten, siroop bij het taartbakken, aromaten en food colouring.

Anders dan verwacht waren de prijsverschillen in de prijzen van alcoholische dranken minimaal gestegen vergeleken met prijzen opgenomen in april 2009 tijdens de Risibimentu basket.

Alhoewel de prijsvergelijkingen een van de meest gewaardeerde producten is dat onze consumenten naar vragen, is het ons uit de verschillende prijsvergelijkingen opgevallen dat het steeds moeilijker wordt om duidelijk aan te geven welke supermarkten of minimarkten het goedkoopste zijn. Oorzaak hiervan ligt in het feit dat bij de prijsopnames de verschillende supermarkten in vele gevallen minder dan 50% van de producten van de basket tegen een voordelige prijs aanbieden. Een supermarkt kan bijvoorbeeld qua vleeswaren goedkoper zijn dan andere supermarkten, maar scoort slecht qua prijzen in de groetenafdelingen.

Voor wat betreft de kwaliteit van voedingswaren die aan de Curaçaose consument wordt aangeboden, laat deze soms veel te wensen over. Regelmatig komen er nog klachten binnen van consumenten die ervaren dat er op de markt nog veel producten voorkomen waarvan de houdbaarheidsdatum reeds zijn verstreken. Deze worden soms in eigen verpakking in “aanbieding” verkocht, zonder houdbaarheidsdatum. Het komt ook voor dat een aanbiedingssticker over de houdbaarheidsdatum wordt geplakt en dat deze producten alsnog aan de consument worden aangeboden.

Vandaar dat strengere controles in supermarkten en andere winkels die levenswaren verkopen, van eminent belang is voor een gezondere maatschappij.

C. KLACHTENAFHANDELING & BEMIDDELING

Een ander onderdeel van de werkzaamheden van de Fundashon pa Konsumidó is de klachtenafhandeling. De klachtenbehandeling door de stichting is tot nu toe mede gericht geweest op de zelfredzaamheid van de consument. Bemiddeling heeft ook in de meeste gevallen met succes plaatsgevonden. De service is tot nu toe op individuele basis en is gratis. Voortzetting en professionalisering van de klachtenbehandeling is belangrijk.

Hoe geschiedt de klachten behandeling?

De binnenkomende klachten worden door de klachtenafdeling in behandeling genomen door een klachtenconsulent. De consument maakt een afspraak om persoonlijk langs te komen met alle relevante papieren en bewijsstukken voor een intakegesprek. Betreft het een eenvoudige klacht dan streeft men ernaar om dit telefonisch af te handelen, altijd uitgaande van wat de wet in zo'n geval voorschrijft.

In die gevallen wanneer de overgelegde bewijsstukken en/of de gegeven toelichting onvoldoende licht werpen voor een eventuele bemiddeling, wordt de consument verzocht om nadere informatie en/of wordt er een nader onderzoek verricht.

De ingewikkelde en complexere klachten worden voorgelegd aan de jurist voor toetsing van de juridische aspecten en voor de nodige advisering. Wekelijks vindt er een bespreking plaats met de jurist voor verdere behandeling van de klachten. De meeste zaken die bij de jurist in behandeling worden genomen, worden schriftelijk vastgelegd en afgehandeld en op minnelijke basis opgelost.

Indien ter verdere afhandeling van de klacht een deskundige moet worden geraadpleegd of er een rapport moet worden opgesteld, dan neemt het bureau contact op met een vakdeskundige voor het nodige.

De consument heeft in alle stadia van de behandeling van zijn klacht recht op informatie over de stand van zijn zaak en inzage op de stukken. Hij heeft ook desgevraagd recht op afschriften van alle stukken m.b.t. zijn klacht.

De klachten die ter advisering of bemiddeling zijn voorgelegd kunnen in het algemeen als volgt worden verdeeld:

1. Ondeugdelijke producten
2. Reparatiwerkzaamheden (met bijbetaling consument)
3. Keuze vergoeding/reparatie
4. Ontbinding van de overeenkomst, geld terug
5. Artikel 27 en 28 Algemene voorwaarden Aqualectra
6. UtS: stilzwijgende verlenging van hun kontrakten
7. Teveel in rekening gebrachte drinkwater gezien de woon- of leefomstandigheden van de consument
8. Teveel in rekening gebrachte elektriciteit
9. Verzekeringszaken

10. Auto toestanden; technische mankementen, nieuwe auto's met problemen
11. Problemen met vergoeding botika's ; FZOG en anderen
12. Betaling van Studieleningen, IBG, SSC, incassobureau Souman

Aantal Klachten en informatie in 2008

Via een balieregistratiesysteem worden de gegevens verzameld over de onderwerpen van alle telefonische en persoonlijke verzoeken om informatie en klachten. Daarom is het interessant om van de klachten die bij de Fundashon pa Konsumidó ter advisering of bemiddeling zijn voorgelegd een beeld te krijgen van hoe deze zich in de jaren heeft ontwikkeld.

Uit de registratie blijkt dat het aantal verzoeken in het jaar 2008, 1601 zijn. We onderscheiden het aantal verzoeken in 3 categorieën:

verzoeken om informatie, klachten louter ter informatie en klachten ter bemiddeling. Klachten ter bemiddeling kunnen zowel schriftelijk (via mail), per telefoon of persoonlijk geschieden. Dit totaal is weer onderverdeeld in:

- 1039 algemene verzoeken die ter advisering en informatie zijn voorgelegd (zie Tabel en Grafiek I).
- 365 zijn voorts klachten voorgelegd louter bedoeld voor informatie (zie Tabel en Grafiek II).
- 197 betreft de bemiddelingsklachten, die ingewikkelder van karakter zijn en zijn als conflict tussen de consument en de tegenpartij behandeld (zie Tabel en Grafiek III).

Vergeleken met het jaar 2007 is dit een stijging van 20% dat voornamelijk zit in het aantal algemene verzoeken ter advisering en informatie, dat met bijna 42% is gestegen. Dit ervaren wij als een goed punt, aangezien consumenten nu van tevoren informatie zoeken alvorens een overeenkomst aan te gaan.

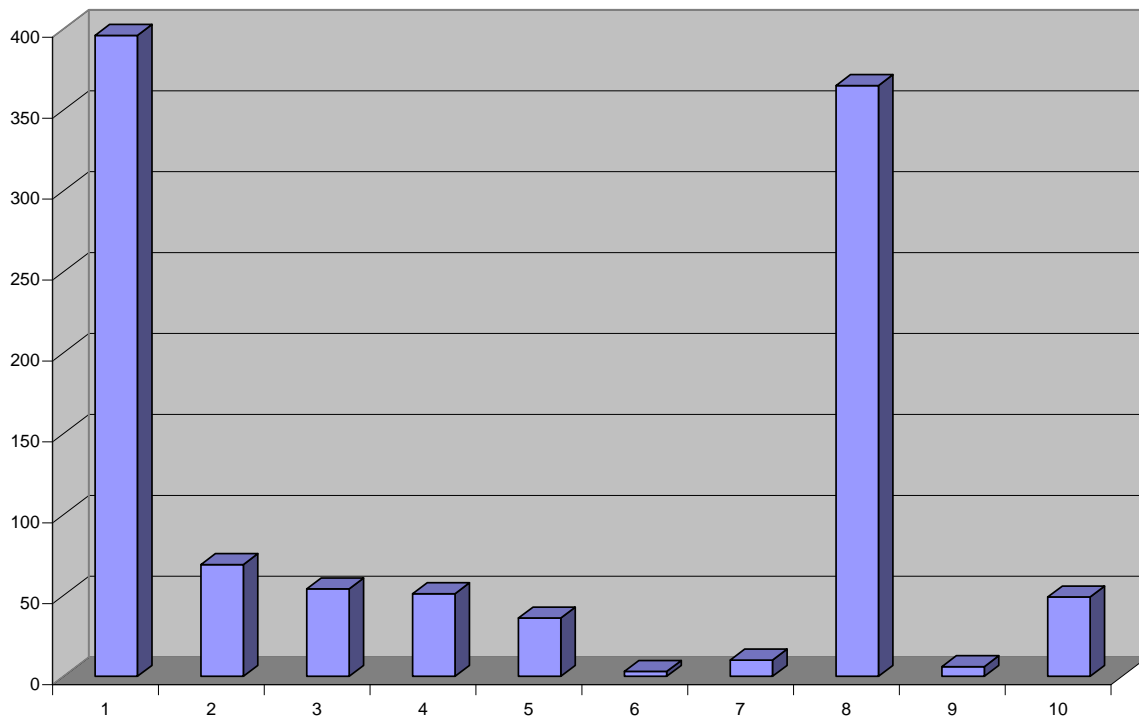
Dit is ook te merken in het aantal klachten dat ter advisering en bemiddeling binnenkwamen. Dit aantal is bijna hetzelfde gebleven.

Verzoeken om informatie

CATEGORIE	AANTAL	PERCENTAGE
Bouwaangelegenheden	396	38.1
Interviews	69	6.6
Ondeugdelijke producten	54	5.2
Prijsvergelijkingen	51	4.9
Verzekering	36	3.5
Ondeugdelijke werkzaamheden	3	0.3
Huis- en huurzaken	10	1.0
Consumentenrechten	365	35.1
Miskoop	6	0.6
Overige	49	4.7
	1039	100.0

Grafisch weergave:

Info 2008



legende:

1= bouwaangelegenheden
4= prijsvergelijkingen
7= huis- en huurzaken

2= interviews
5= verzekeringen
8= consumentenkoop

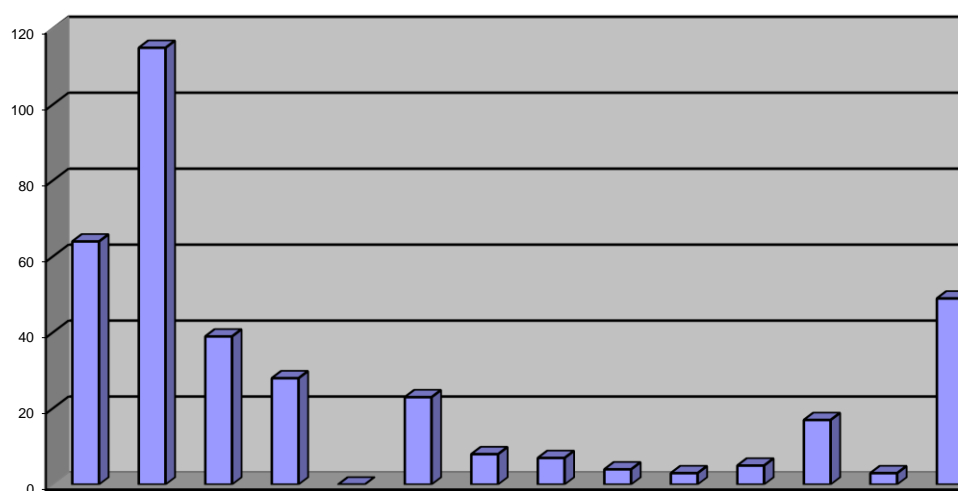
3= ondeugdelijke produkten
6= ondeugdelijke werkzaamheden
9= miskoop
10= overige

Klachten louter ter Informatie

<u>CATEGORIE</u>	<u>AANTAL</u>	<u>PERCENTAGE</u>
Ondeugdelijke producten	64	17.5
Hoge prijzen	115	31.5
Vervaldatum	39	10.7
Dienstverlening	28	7.7
Infoklachten algemeen	0	0.0
Ondeugdelijke werkzaamheden	23	6.3
Aqualectra	8	2.2
Misleiding	7	1.9
Prijs in schappen \neq scanprijs	4	1.1
UTS	3	0.8
Brood	5	1.4
Verzekering	17	4.7
Wanprestatie	3	0.8
Overige	49	13.4
	365	100.0

Grafisch weergave:

Infoklachten 2008



legende:

1= ondeugdelijke producten

4= dienstverlening

7= aqualectra

10= UTS

13= wanprestatie

2= hoge prijzen

5= infoklacht algemeen

8= misleiding

11= brood

14= overige

3= vervaldatum

6= ondeugdelijke werkzaamheden

9= prijs schappen \neq scanprijs

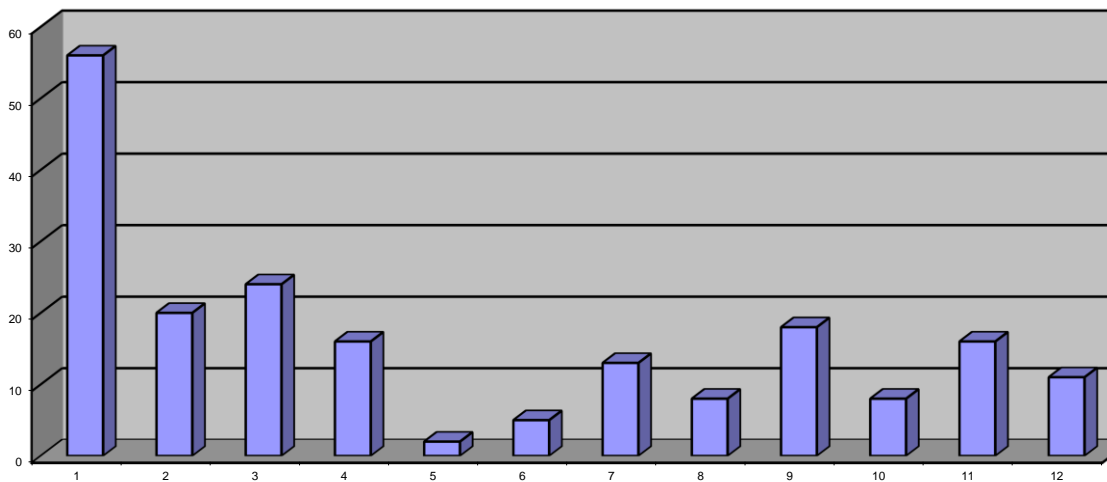
12= verzekeringen

Klachten binnengekomen ter bemiddeling

Ondeugdelijke producten	56	28.4
Aqualectra	20	10.2
Wanprestatie/ond. Werk	24	12.2
Verzekeringen	16	8.1
Algemeen	2	1.0
Reizen	5	2.5
Incassozaken en IBG zaken	13	6.6
Miskoop	8	4.1
Huis- en huurzaken	18	9.1
UTS	8	4.1
Ondeugdelijke werkzaamheden	16	8.1
Overige	11	5.6
	197	100.0

Grafisch weergave:

Klachten 2008



legende:

1= ondeugdelijke producten
4= verzekeringen
7= incasso IBG zaken
10=UTS

2= Aqualectra
5= algemeen
8= miskoop
11=ondeugdelijke werkzaamheden

3= wanprestatie
6= reizen
9= huis- en huurzaken
12= overige

Opsomming:

Het totaal ingewikkelde bemiddelingsklachten is 197. Het merendeel van de klachten hiervan is met ondersteuning van ons jurist behandeld. Ze kunnen als volgt worden gecategoriseerd:

- 137 klachten zijn volledig afgehandeld en/of regeling getroffen (tel. of schriftelijk)
- 8 klachten zijn doorverwezen naar o.a. een advocaat en/of deurwaarder.
- 12 klachten afgedaan, consument heeft geen gelijk of is niet meer teruggekomen.
- 15 klachten zijn niet in verdere behandeling genomen i.v.m. onvoldoende bewijs / aanwijzing.
- 14 klachten aangehouden (pending overleg bewijs/ondersteunende stukken).
- 11 klachten nog in behandeling.

SAMENVATTING EN CONCLUSIE

Belangrijke kernwaarden voor de stichting Fundashon pa Konsumidó zijn: onafhankelijkheid, kwaliteit en betrouwbaarheid; ons handelen is uitsluitend gericht op het consumentenbelang en de stichting baseert zich zoveel mogelijk op feiten. 2008 was voor de FpK zeker een redelijk goed jaar. De matige economische situatie heeft hieraan zeker geholpen. Veel verzoeken om informatie, tv- en radio interviews. De voorlichtings- en bewustwordingsactiviteiten voldoen onszijns aan hun doelstelling. Met goede informatie kan de consument doelbewust de beste keuzes maken bij de aanschaf van producten en diensten. De voorlichtingsactiviteiten moeten gecontinueerd worden.

Voorts zal vanuit consumentenperspectief, de Fundashon pa Konsumidó in de komende jaren nogmaals een aanzet doen om met een geschillencommissie te komen. Wij zijn van mening dat een overheid die consumentenbeschermende wetgeving invoert, welhaast verplicht is zorg te dragen voor de instelling van een voor de rechtzoekende consument laagdrempelige rechtsgang. In alle landen waar consumentenwetgeving is ingevoerd, wordt voorzien in een of andere vorm van "small claims court". Dus als het elders kan, waarom hier ook niet.

Tot slot, ter verwezenlijking van alle activiteiten van de Fundashon pa Konsumidó moet de stichting een beroep blijven doen op financiering door de overheid en naar verwachting zelfs verhoging van de verleende subsidie. Het bestuur geeft hierbij prioriteit aan uitbouw van het secretariaat van het bureau en aan verbreding en verdieping van het inhoudelijke consumentenwerk.

ISSUES DIE GROTE PRIORITEIT HEBBEN VOOR DE KOMENDE PERIODE

- A. Verder professionalisering van het bureau
- B. Het opzetten van een effectief en efficiënt communicatiesysteem waaronder modernisering van de website en andere sociale netwerken zoals Facebook
- C. Onderzoek doen en aan de hand daarvan het ontwerpen van programma's t.b.v. van Consumentisme in het onderwijs
- D. Een pool van vrijwillige professionals creëren die op verschillende gebieden lezingen, workshops en trainingen aan de gemeenschap kan bieden