Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit
Ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit

> Retouradres Postbus 43006 3540 AA Utrecht

directie Strategie
divisie Juridische zaken

Catharijnesingel 59
3511 GG Utrecht
Postbus 43006
3540 AA Utrecht
www.nvwa.nl

[redacted]

Onze referentie
TRCNVWA/2021/1010

Datum: Verzonden per email op 22 februari 2021
Betreft: Besluit op Wob-verzoek 20-0934

Geachte [redacted]

U heeft door middel van een e-mail van 9 december 2020 met een beroep op de Wet openbaarheid van bestuur (hierna: Wob) informatie verzocht. Uw verzoekt om een klacht die over uw onderneming is ingediend en u wilt weten wie betreffende klacht heeft ingediend.

De ontvangst van uw verzoek is op 10 december 2020 per e-mail schriftelijk bevestigd, kenmerk Wob-verzoek 20-0934. In de brief van 4 januari 2021 is de beslistermijn met vier weken verdaagd tot 5 februari 2021.
Op 29 januari 2021 heb ik u medegedeeld dat ik de betrokken derde(n) in de gelegenheid heb gesteld een zienswijze te geven op de voorgenomen openbaarmaking. Als gevolg hiervan is de beslistermijn met twee weken opgeschort tot 19 februari 2021. Helaas is het niet gelukt om binnen de termijn te beslissen. Mijn excuses hiervoor.

Wettelijk kader
Uw verzoek valt onder de reikwijdte van de Wob.

Inventarisatie documenten
Op basis van uw verzoek is één document aangetroffen.

Zienswijzen
Bij de openbaarmaking van het document zijn derde-belanghebbenden betrokken. Deze zijn in de gelegenheid gesteld een zienswijze op de voorgenomen openbaarmaking te geven. Door de derde belanghebbenden zijn geen bedenkingen ingediend.

Besluit
Ik heb besloten deels aan uw verzoek tegemoet te komen en de informatie waarom u verzocht, gedeeltelijk openbaar te maken. Voor de motivering verwijs ik naar het onderdeel ‘Overwegingen’ van dit besluit.

directie strategie
divisie Juridische Zaken

Onze referentie
TRCNVWA/2021/1010

Overwegingen

Algemene overweging: openbaarheid t.a.v. een ieder
Allereerst wil ik u wijzen op het volgende. Ingevolge artikel 3, vijfde lid, van de Wob, wordt een verzoek om informatie ingewilligd met inachtneming van het bepaalde in de artikelen 10 en 11. Het recht op openbaarmaking op grond van de Wob dient uitsluitend het publieke belang van een goede en democratische bestuursvoering. Het komt iedere burger in gelijke mate toe. Daarom kan ten aanzien van de openbaarheid geen onderscheid worden gemaakt naar gelang de persoon of de bedoeling of belangen van de verzoeker. Bij de te verrichten belangenafweging worden dan ook betrokken het algemene belang bij openbaarmaking van de gevraagde informatie en de door de weigeringsgronden te beschermen belangen, maar niet het specifieke belang van de verzoeker.

Evenmin kent de Wob een beperkte vorm van openbaarmaking. Dit betekent dat openbaarmaking van het gevraagde document uitsluitend aan u op grond van de Wob niet mogelijk is. Indien ik aan u betreffend document verstrek, moet ik deze ook aan anderen geven indien zij daarom verzoeken. In dat licht vinden de onderstaande belangenafwegingen dan ook plaats.

Persoonsgegevens als bedoeld in de artikelen 9, 10 en 87 van de Algemene verordening gegevensbescherming
Op grond van artikel 10, eerste lid, aanhef en onder d, van de Wob blijft het verstrekken van informatie achterwege voor zover dit persoonsgegevens betreft als bedoeld in de artikelen 9, 10 en 87 van de Algemene verordening gegevensbescherming (hierna: AVG), tenzij de verstrekking kennelijk geen inbreuk op de persoonlijke levenssfeer maakt. De persoonsgegevens als bedoeld in de artikelen 9, 10 en 87 AVG betreffen: persoonsgegevens waaruit ras of etnische afkomst, politieke opvattingen, religieuze of levensbeschouwelijke overtuigingen, of het lidmaatschap van een vakbond blijken, en genetische gegevens, biometrische gegevens met het oog op de unieke identificatie van een persoon, of gegevens over gezondheid, of gegevens met betrekking tot iemands seksueel gedrag of seksuele gerichtheid, persoonsgegevens betreffende strafrechtelijke veroordelingen en strafbare feiten of daarmee verband houdende veiligheidsmaatregelen, en een nationaal identificatienummer of enige andere identificator van algemene aard.

In het document staan persoonsgegevens als bedoeld in de artikelen 9, 10 en 87 AVG, waarvan aannemelijk is dat openbaarmaking inbreuk zou maken op de persoonlijke levenssfeer van betrokkene(n). Het betreft informatie over de gezondheid van betrokkene(n). Ik zal deze persoonsgegevens dan ook niet openbaar maken.

Het belang van inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen
Op grond van artikel 10, tweede lid, aanhef en onder d, van de Wob blijft verstrekking van informatie achterwege voor zover het belang daarvan niet opweegt tegen het belang van inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen.

In het document staat informatie afkomstig van een burger c.q. een organisatie die een melding heeft gedaan bij de meldkamer van de NVWA. Om inspectie, controle en toezicht, gericht op het vaststellen van (niet)-strafbare feiten doeltreffend te laten geschieden, maken handhavers op het terrein van de productveiligheid gebruik van meldingen van burgers en organisaties.

Gelet op bovenstaande neem ik in overweging dat dit soort meldingen door betreffende burger c.q. organisatie naar verwachting minder frequent gedaan zullen worden, wanneer melders voor een ieder herleidbaar openbaar zouden kunnen worden gemaakt. Het systeem van melden door burgers en/of organisaties zou hierdoor mogelijk minder doeltreffend zijn voor de inspectie, controle en toezicht gericht op het terrein van de productveiligheid. Een mogelijk gevolg hiervan is dat het belang van inspectie, controle en toezicht in het gedrang komt.

Aan de hiervoor genoemde omstandigheid ken ik een dusdanig gewicht toe dat het belang van openbaarmaking daarvoor moet wijken. Daarom maak ik de informatie die herleidbaar is naar de burger c.q. organisatie die de melding heeft gedaan, niet openbaar.

De eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer
Op grond van artikel 10, tweede lid, aanhef en onder e, van de Wob blijft verstrekking van informatie achterwege voor zover het belang daarvan niet opweegt tegen het belang dat de persoonlijke levenssfeer wordt geëerbiedigd.

De gegevens van persoonlijke aard kunnen, zowel elk voor zich, als ook in zijn geheel, voldoende informatie bieden om naar een individu herleid te worden. Hierbij kan gedacht worden aan (voor)namen, adresgegevens en telefoonnummers. In het document staan dergelijke persoonsgegevens. Het is niet ondenkbaar dat personen in hun persoonlijke levenssfeer ongewenst zullen worden benaderd op grond van de informatie in dit document.

Ik ben van oordeel dat ten aanzien van deze gegevens het belang dat de persoonlijke levenssfeer wordt geëerbiedigd, zwaarder moet wegen dan het belang van openbaarheid. Daarom heb ik deze gegevens verwijderd uit dit document.

Het voorkomen van onevenredige bevoordeling of benadeling
Op grond van artikel 10, tweede lid, aanhef en onder g, van de Wob blijft verstrekking van informatie achterwege voor zover het belang daarvan niet opweegt tegen het belang van het voorkomen van onevenredige bevoordeling of benadeling van bij de aangelegenheid betrokken natuurlijke personen of rechtspersonen dan wel van derden.

In het document staat met betrekking tot een melding die een burger c.q. een organisatie heeft gedaan, informatie over een cosmeticabedrijf. Het betreft onder meer de bedrijfsnaam, het huisnummer in combinatie met de postcode en de plaats waar deze onderneming is gevestigd. Dergelijke (vestigings)gegevens bieden voldoende informatie om een individu of ondernemer te identificeren. Betreffende onderneming heeft op het terrein van de productveiligheid mogelijk een overtreding begaan. Op het moment van de klachtmelding staat echter niet vast dat er daadwerkelijk sprake van is dat de wet- en regelgeving omtrent de productveiligheid onvoldoende is nageleefd. Het publiek kan op grond van gegevens uit dit document onjuiste conclusies trekken en risico's zien die niet of niet meer aanwezig zijn. Bij openbaarmaking van naar personen of ondernemingen herleidbare informatie in betreffend document, in combinatie met de melding, kan het publiek betreffende gegevens uit het document mogelijk verbinden aan deze personen of ondernemingen. Dit zou tot onevenredige benadeling kunnen leiden.

Ik neem hierbij in overweging dat het openbaar te maken document in het stadium van melden nog te weinig context informatie bevat en dat van vergelijkbare bedrijven bovenbedoelde informatie niet openbaar wordt gemaakt. Daarom zou openbaarmaking van deze informatie kunnen leiden tot onevenredige benadeling van de onderneming waar deze informatie betrekking op heeft. Deze benadeling kan bestaan uit reputatieschade en financiële-schade. Het is daarbij aannemelijk dat betrokkene(n) hierop ongewenst door derden zal worden aangesproken.

In het document staat informatie over een derde die direct of indirect in de melding genoemd wordt, maar die verder niets van doen heeft met een mogelijk begane overtreding op het terrein van de productveiligheid. De gegevens in dat document bieden voldoende informatie om een individu of ondernemer te identificeren. Openbaarmaking van deze informatie zou kunnen leiden tot nadelige effecten, omdat de schijn gewekt kan worden dat deze gegevens in relatie staan tot bovenbedoelde melding. Dit nadeel kan bestaan uit reputatieschade en/of financiële schade. Openbaarmaking van deze informatie zou daarom naar mijn oordeel kunnen leiden tot onevenredige benadeling van de organisatie of bedrijf waar deze informatie betrekking op heeft.

Ik heb op grond van artikel 10, tweede lid, aanhef en onder g, van de Wob het belang van openbaarmaking afgewogen tegen het belang van het voorkomen van onevenredige benadeling. Gelet op bovenstaande ben ik van oordeel dat dit laatste belang zwaarder dient te wegen dan het algemene belang van openbaarmaking. Ik maak betreffende informatie daarom niet openbaar.

Wijze van openbaarmaking
Het document treft u bij dit besluit in kopie aan.

Het openbaar gemaakte document wordt op www.rijksoverheid.nl geplaatst.

Hoogachtend,

De Minister van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit,
namens deze,
mr. J.F.L. Roording
Divisiehoofd Juridische zaken
[redacted]
i.o. mr. A.A. ten Cate *teamleider Openbaarmaking en privacy*

Bezwaarmogelijkheid
Als u het niet eens bent met dit besluit, kunt u binnen zes weken - na verzending van dit besluit - een bezwaarschrift indienen*. Doe dit op tijd, anders kan uw bezwaarschrift niet worden behandeld. Let wel: het indienen van een bezwaarschrift schort de werking van het besluit niet op.

Bij voorkeur kunt u uw bezwaarschrift via de e-mail verzenden naar nvwabezwaarenberoep@nvwa.nl. Uw bezwaarschrift kunt u eventueel ook per post verzenden naar: **Nederlandse Voedsel- en Warenautoriteit, divisie Juridische Zaken, team Bezwaar en Beroep,** Postbus 43006, 3540 AA Utrecht.

U dient uw bezwaarschrift **ten minste** te voorzien van:
- uw naam en adres;
- telefoonnummer;
- de datum;
- het kenmerk, zaaknummer van deze brief (deze gegevens vindt u in de rechterkantlijn);

- de gronden van bezwaar;
- uw handtekening.

Zou u zo vriendelijk willen zijn om een kopie van dit besluit mee te sturen?

NB. ook indien u uw bezwaarschrift per e-mail verstuurt, dient deze te voldoen aan bovenstaande eisen. Voldoet uw bezwaarschrift niet aan deze eisen, dan wordt uw bezwaarschrift niet in behandeling genomen. Het verdient de voorkeur om uw bezwaarschrift in Pdf-formaat als bijlage toe te voegen in het e-mailbericht.

Heeft u vragen, kijk dan op www.nvwa.nl\bezwaarenberoep.

* Als u uw bezwaarschrift in een vreemde taal opstelt en een vertaling voor een goede behandeling van het bezwaar nodig is, dient u zelf voor een vertaling van het bezwaarschrift te zorgen / If you submit your objection in a foreign language and a translation for proper handling of the objection is required, you should provide a translation of the objection yourself.

In verband met de COVID-19-uitbraak wil ik u nog op het volgende wijzen. Wij realiseren ons bij de Nederlandse- Voedsel en Warenautoriteit (NVWA) dat deze uitbraak ook voor uw onderneming (grote economische) gevolgen kan hebben. Omdat de NVWA te allen tijde staat voor veiligheid van voedsel- en consumentenproducten, dierenwelzijn en natuur hebben wij besloten om – met inachtneming van de door de Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport en het RIVM gegeven richtlijnen – daar waar mogelijk ons werk te blijven doen.

U heeft de mogelijkheid om een bezwaarschrift in te dienen naar aanleiding van het besluit om de bijgevoegde informatie openbaar te maken. Indien de COVID-19-uitbraak (grote economische) gevolgen heeft voor uw onderneming, willen wij u vragen om dit in uw bezwaarschrift toe te lichten zodat wij daar waar mogelijk rekening mee kunnen houden bij de behandeling van uw bezwaarschrift.

Van: NVWA <dndhZm9ybWRlc2tAdndhLm5s=noreply@NVWA.nl>
Verzonden: vrijdag 17 juli 2020 13:34
Aan: NVWA Klantcontactcentrum
Onderwerp: 871266.00 Betreft een klacht met kenmerk 11029201

Cosmetica

Wilt u uw klacht anoniem registreren? Nee

Uw gegevens

Voorletter(s), tussenvoegsel en achternaam	[redacted]
Straatnaam	[redacted] Huisnummer [redacted] Toevoeging
Postcode	[redacted] Plaatsnaam [redacted]
Land	[redacted]
Telefoon	[redacted]
E-mailadres	[redacted].com
Herhaal e-mailadres	[redacted].com

Algemeen

Vermeld in eigen woorden wat u heeft ervaren en/of gezien.

Beste,
Ik koop [redacted] henna voor haarkleuring bij [redacted] ik doe het zelf. Het zou gaan om strikt natuurlijke middelen, waarvoor zij in de media veel reclame maakt. De laatste keer heb ik [redacted] bij haar besteld [redacted] Achteraf bezien, was het mengsel de eerste keer dat ik het gebruikte, al wat zwarter dan normaal en ik kreeg een soort moedervlekken boven mijn ooglid die ik eerder nooit opgemerkt had (ik controleer mijn gezicht altijd zorgvuldig).
Na de tweede keer gebruik (een aantal maanden later) kreeg ik drie dagen na gebruik 's nachts heel veel jeuk in mijn gezicht. Ik kreeg klachten van branderigheid, licht opgezet gezicht, opgezette, tranende en rode ogen. Alleen deze nacht (later niet meer) had ik ook ademhalingsklachten; deze verdwenen in de loop van de nacht. Ik ben toen mijn haar gaan wassen/douchen, maar dat hielp niet veel. Vervolgens hebben deze klachten ruim 5 weken (tot op heden) aangehouden. Ik gebruik nu op advies van mijn [redacted] en dat geeft wat verlichting en ik ben doorverwezen naar een [redacted] .Ik wacht op een oproep. Mijn huid lijkt nog steeds meer getekend, droger en vertoont meer rimpelvorming.
Ik heb later nog [redacted] van dezelfde henna bij [redacted] besteld, omdat ik heel benieuwd ben wat de ingrediënten zijn en wat vermoedelijk de oorzaak van mijn klachten kan zijn. Etikettering ontbreekt volledig. Ik heb helaas het vermoeden dat klagen bij [redacted] weinig nut zal hebben, en in het algemeen is mij opgevallen dat zij veel conflicten met mensen heeft, ook met haar personeel, en dat zij een erg hoge marge hanteert voor producten die elders veel goedkoper zijn. Zo verkoopt zij [redacted] (nodig voor afwerken) voor rond de 26,50 euro, terwijl dit in Engeland 6 euro kost. (ik weet dit doordat ze het doorverkocht in de originele verpakking van de producent [redacted]) Zij pretendeert alles zelf te maken, maar ik heb daar mijn twijfels over. Zij verkocht ook stukken haarzeep (zogenaamde [redacted] met etiketten van [redacted] op de schappen in haar winkel; hier ongeveer 3 keer zo duur als de Engelse prijzen).

Specificeren cosmetica klacht

Huid- of gezondheidsklacht ☑

Voorbeelden: irritatie, allergische reactie, duizeligheid, verbranding, prikkende ogen.
Klik hier voor meer info: Wat te doen bij klachten na gebruik cosmetisch product

Aanvullende informatie: Huid- of gezondheidsklacht

Bij wie is het probleem ontstaan (een antwoord mogelijk)? Bij uzelf

Wat is uw leeftijd? (jaar) [redacted]

Wat is uw geslacht?

Klachten

Waar hebt u de klacht (gehad)(meerdere antwoorden mogelijk)

Gezicht
Ogen
Oogleden
Lippen
Mondholte/mondslijmvlies

Welke verschijnselen hebt u (gehad)? (meerdere antwoorden mogelijk)

Jeuk
Branderig gevoel
Pijn
Roodheid
Schilfering/schraal
Zwelling
Meer pigment
Tranende ogen
Benauwdheid/ademhalingsmoeilijkheden

Wanneer kreeg u de klacht? (een antwoord invullen)

Ongeveer 5 Weken geleden

Hebt u nog steeds last van de klacht?

Ja

Bent u nadat de klachten optraden gestopt met het gebruik van het product

Ja

Hoe lang hielden deze klachten aan nadat u bent gestop 5 Weken

Hoe snel na gebruik van het cosmetisch product trad de klacht op?

na 3 dagen

Diagnose en behandeling

Hebt u zelf geprobeerd de klacht te behandelen? Ja

Waaruit bestond deze behandeling?

Uitgebreid haar wassen/douchen, verzachtende crèmes (hielpen niet), oogdruppels.

Bent u met de klacht bij de huisarts geweest? [redacted]

Heeft de huisarts een behandeling geadviseerd?

Welke behandeling heeft de huisarts geadviseerd?

[redacted]

Verder heeft [redacted] maar ik wacht nog op een oproep.

Bent u met de klacht bij de dermatoloog of een andere specialist geweest? [redacted]

Andere aandoeningen/klachten

Hebt u last van andere huidproblemen?

Nee

Bent u allergisch of overgevoelig voor andere stoffen. medicijnen en/of voedingsmiddelen? [redacted]

Ik ben allergisch voor: Namelijk: Ik ben allergisch voor:

Anders [redacted]

Productgegevens

Weet u welk product de klacht heeft veroorzaakt? Ja, ik weet welk product de klacht (mogelijk) veroorzaakt heeft

Productcategorie (op basis van indeling Nederlandse Cosmetica Vereniging)

Haarproducten

Productnaam:	Hennapoeder
Merknaam:	Zakje gekocht bij [redacted]
Batchcode:	Nee
Variant (bv. kleur/soort)	Hennamengsel bestaande uit de kleuren: donkerblond, donkerbruin, zwart en amandel. Geen etiket of productinformatie meegeleverd.

Volume (inhoud) 100 Eenheid g

Staat er op het product een houdbaarheidssymbool of een houdbaarheidsdatum?

Nee

Gebruik van het product

Op welk lichaamsdeel hebt u het product gebruikt? (meerdere antwoorden mogelijk)

Haar

Hoelang gebruikt u het product al?

bekend product; al vaker gebruikt

Hoe vaak gebruikt u het product

Eenmalig

Traden al eerder bijwerkingen op bij het gebruik van soortgelijke producten (bv dagcrème van een ander merk)?

De keer hiervoor ontstonden pigmentvlekken (achteraf bezien); daarvóór nooit klachten gehad bij dit middel.

Was de klacht toen? Minder ernstig

Gebruikt u het product in combinatie met andere producten?

Nee

Hoe bewaart u het product? Kamer (niet badkamer)

Hebt u het product volgens de gebruiksaanwijzing gebruikt? Toelichting

Ja

Je moet de poeder oplossen in water, dan warm houden en op je haar aanbrengen (haar eerst wassen). Dan in laten trekken met afdekking (plastic en aluminiumfolie) eroverheen. Dan goed uitspoelen met water en nabehandelen met [redacted] en nogmaals uitspoelen. Ik vond het product de laatste twee keer er duidelijk anders uitzien; [redacted] heeft alleen gemeld dat de zakjes groter waren [redacted]

Waar is het product gekocht

Naam

Straatnaam + huisnummer

Postcode en plaatsnaam

Website

[redacted]

Wanneer is het product gekocht (ongeveer) (door uzelf of door een ander) [redacted]

Is er nog iets over dat voor onderzoek door de NVWA opgehaald kan worden Ja

Hebt u contact gehad met de winkel/verkoper waar het product werd gekocht om uw klacht te melden?

Nee

Fabrikant / importeur /distributeur

Naam fabrikant / importeur /distributeur	[redacted]
Indien bekend vermeld hier: adresgegevens van de fabrikant / importeur /distributeur	Zij claimt dit zelf te maken. Ik heb van de zending die klachten gaf, niets meer over, maar ik heb wel nog twee handschoenen die ik erbij gebruikt heb en ik heb [redacted] van hetzelfde middel gekocht. Die kunt u allebei ophalen.

Hebt u contact gehad met de fabrikant/importeur/distributeur van het product om uw klacht te melden?

Nee

Overige vragen

Beroepsmatige blootstelling

Heeft het nadelige effect van het cosmeticaproduct een verband met uw beroep (uw huidige of vorige baan)?

Nee

Hebt u nog andere opmerkingen ten aanzien van het cosmetische product? Ja

Opmerkingen:

[redacted] heeft niet gezegd dat het product veranderd is.
Eerder had ik er geen last van en het poeder toonde anders.

Hoe heeft u ons (NVWA) gevonden rechtstreeks bij de NVWA