



Besluit van de Autoriteit Consument en Markt van 2 mei 2013, ACM/DJZ/2013/200952, tot vaststelling van nadere regels voor de behandeling van klachten (Klachtenregeling ACM)

De Autoriteit Consument en Markt,

Gelet op artikel 4:4 en Titel 9.1 van de Algemene wet bestuursrecht;

Besluit:

Artikel 1

In dit besluit wordt verstaan onder:

- a. *ACM*: de Autoriteit Consument en Markt als bedoeld in artikel 2, eerste lid, van de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt;
- b. *ACM-organisatie*: de organisatie van het personeel als bedoeld in artikel 5, eerste lid, van de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt;
- c. *klachtenfunctionaris*: de klachtenfunctionaris, als bedoeld in artikel 4.11 van het Besluit organisatie, mandaat, volmacht en machtiging ACM 2013.

Artikel 2

De klachtenfunctionaris is belast met het behandelen van klachten en het adviseren van ACM over de te nemen beslissingen op die klachten.

Artikel 3

1. ACM benoemt en ontslaat de klachtenfunctionaris.
2. De klachtenfunctionaris wordt benoemd voor een termijn van ten hoogste twee jaar.
3. De klachtenfunctionaris kan worden herbenoemd.
4. De voorgaande leden zijn van overeenkomstige toepassing op de plaatsvervanger van klachtenfunctionaris.

Artikel 4

1. Schriftelijke klachten kunnen rechtstreeks worden ingediend bij:
De klachtenfunctionaris van Autoriteit Consument en Markt
Postbus 16326
2500 BH Den Haag
2. Voor de indiening van schriftelijke klachten kan gebruik worden gemaakt van het klachtenformulier als bedoeld in de bijlage bij dit besluit.
3. Indien een klacht elders wordt ingediend bij de ACM-organisatie, dan wordt de klacht ter behandeling doorgezonden aan de klachtenfunctionaris.
4. De klachtenfunctionaris bevordert zo nodig dat een mondelinge klacht op schrift wordt gesteld.

Artikel 5

1. Zo spoedig mogelijk na ontvangst van een klacht start de klachtenfunctionaris een onderzoek.
2. Ten behoeve van het onderzoek is de klachtenfunctionaris bevoegd om binnen de ACM-organisatie mondeling en schriftelijk informatie in te winnen.
3. Medewerkers van de ACM-organisatie zijn verplicht desgevraagd aan het onderzoek hun medewerking te verlenen.



Artikel 6

1. De klachtenfunctionaris kan bepalen dat een klacht in aanmerking komt voor een informele afhandeling.
2. Bij een informele afhandeling tracht de klachtenfunctionaris door overleg of bemiddeling dan wel op andere wijze tot een oplossing te komen. De klachtenfunctionaris neemt daartoe contact op met de klager.

Artikel 7

1. De klachtenfunctionaris gaat vertrouwelijk om met informatie die hij verneemt tijdens de behandeling van een klacht.
2. Een hoorzitting van de klachtenfunctionaris is niet openbaar, tenzij de klachtenfunctionaris anders beslist.
3. Cijfermatige informatie over en een zakelijke weergave van schriftelijke klachten worden in geanonimiseerde vorm opgenomen in het jaarverslag van ACM onder vermelding van de wijze van afdoening.

Artikel 8

Het Besluit klachtenfunctionaris NMa (Stcrt. 2001, nr. 173, laatst gewijzigd in Stcrt. 2011, nr. 88), de Klachtregeling OPTA (Stcrt. 2006, nr. 25) en het Besluit klachtenfunctionaris Consumentenautoriteit (Stcrt. 2007, nr. 3, laatst gewijzigd in Stcrt. 2011, nr. 4790) worden ingetrokken.

Artikel 9

Dit besluit treedt in werking met ingang van de dag na de datum van uitgifte van de Staatscourant waarin het wordt geplaatst en werkt terug tot en met 1 april 2013.

Artikel 10

Dit besluit wordt aangehaald als: Klachtenregeling ACM.

Dit besluit met bijlage zal in de Staatscourant worden geplaatst.

Den Haag, 2 mei 2013

*De Autoriteit Consument en Markt,
C.A. Fonteijn
bestuursvoorzitter*

*F.J.H. Don
bestuurslid*

*J.G. Vegter
bestuurslid*



**BIJLAGE BIJ BESLUIT VAN DE AUTORITEIT CONSUMENT EN MARKT VAN 2 MEI 2013,
ACM/DJZ/2013/200952, TOT VASTSTELLING VAN NADERE REGELS VOOR DE
BEHANDELING VAN KLACHTEN (KLACHTENREGELING ACM)**

Formulier voor het indienen van een klacht over de Autoriteit Consument en Markt

1. Uw persoonlijke gegevens

Achternaam

Voorletters

Man/ Vrouw*

Adres

Postcode

Plaats

Telefoon overdag

Fax

E-mail

Ik heb ACM wel/niet* gebeld over mijn klacht.

(* Streep door wat niet van toepassing is.)

2. Uw klacht

Geef een korte en bondige beschrijving van uw klacht. Vermeld daarbij in elk geval de plaats en de datum van de gebeurtenis en de namen van de ACM-medewerker(s) over wie de klacht gaat, of die erbij betrokken waren.

.....

.....

.....

3. Wat zou, volgens u, een goede oplossing zijn voor uw klacht?

.....

.....

.....

4. Heeft u al iets ondernomen met uw klacht? Zo ja, wat?

.....

.....

5. Zijn er nog andere aspecten die u belangrijk vindt voor de behandeling van uw klacht?

Zo ja, welke?

.....

.....

Datum :

Plaats :

Naam :

Handtekening:

Stuur dit formulier en eventuele relevante stukken of brieven naar:

De klachtenfunctionaris van Autoriteit Consument en Markt

Postbus 16326

2500 BH Den Haag