



## Samenwerkingsprotocol tussen Autoriteit Consument en Markt en de Consumentenbond

Partijen,

Autoriteit Consument en Markt,

en,

Consumentenbond

Overwegen het volgende,

- dat de Autoriteit Consument en Markt (ACM) en de Consumentenbond met een samenwerkingsprotocol uitvoering geven aan artikel 6.1 van de Wet handhaving consumentenbescherming (Whc). Op basis van dat artikel kunnen ACM en de Consumentenbond afspraken maken over de wijze van samenwerking. De in dit samenwerkingsprotocol neergelegde afspraken strekken tot samenwerking met betrekking tot de signalering ten aanzien van inbreuken op het consumentenrecht en afstemming van activiteiten met het doel de naleving van de wetgeving inzake consumentenbescherming te optimaliseren. Ook strekken de afspraken tot de wijze van samenwerking bij consumentenvoorlichting via ConsuWijzer, onderdeel van ACM, en de Consumentenbond;
- dat op 1 april 2013 de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt in werking is getreden. Vanaf die datum is ACM de rechtsopvolger van de Nederlandse Mededingingsautoriteit, de Onafhankelijke Post en Telecommunicatie Autoriteit en de Consumentenautoriteit;
- dat op grond van artikel 2, tweede lid, van de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt, ACM belast is met taken die haar bij of krachtens de wet zijn opgedragen;
- dat één van deze taken betreft de uitvoering en de handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming, als bedoeld in onderdeel a van de bijlage van de Wet handhaving consumentenbescherming (Whc), voor zover het niet betreft een financiële dienst of activiteit. Met het oog op intracommunautaire inbreuken is ACM aangewezen als bevoegde autoriteit, als bedoeld in artikel 4, eerste lid, van Verordening 2006/2004.
- dat ACM ingevolge artikel 2.3, eerste lid, van de Whc is aangewezen als 'verbindingsbureau' voor Nederland als bedoeld in artikel 3, onderdeel d, van Verordening 2006/2004. Ook heeft ACM, voor zover in dit kader relevant, tot taak (artikel 2.3, derde lid, Whc) de coördinatie van activiteiten van communautair belang, administratieve samenwerking en verslaglegging, als bedoeld in de artikelen 16, 17 en 21 van Verordening 2006/2004;
- dat de Consumentenbond zich statutair ten doel stelt als onafhankelijke organisatie, zonder binding met enige politieke of levensbeschouwelijke stroming of organisatie, de belangen van de consumenten in het algemeen en van de leden van de Consumentenbond in het bijzonder in Nederland – en voor zover mogelijk en zo nodig daarbuiten – te behartigen.
- dat artikel 6.1 Whc bepaalt dat afspraken kunnen worden gemaakt tussen ACM en de Consumentenbond over de wijze van samenwerking;
- dat de Consumentenbond als consumentenorganisatie op grond van artikel 93, eerste lid, Mededingingswet en artikel 7.2 Whc wordt geacht belanghebbende te zijn bij besluiten van ACM op grond van deze beide wetten; bij besluiten van ACM ten aanzien van de andere wetten waar op ACM toezicht houdt, kan de Consumentenbond belanghebbende zijn als wordt voldaan aan de eisen van artikel 1:2, derde lid, Awb;
- dat ACM en de Consumentenbond streven naar een optimale samenwerking met als doel om de naleving van de wetgeving inzake consumentenbescherming te verbeteren. De samenwerking laat onverlet dat, gezien de verschillende doelstellingen van ACM en de Consumentenbond, ACM en de Consumentenbond in bepaalde aangelegenheden verschillende visies kunnen hebben en deze verschillende visies ook extern kunnen communiceren.

Spreeken het volgende af:

### HOOFDSTUK 1 DEFINITIES EN DOEL VAN HET SAMENWERKINGSPROTOCOL

#### Artikel 1 Definities

Voor dit samenwerkingsprotocol wordt verstaan onder:

- a. *ACM*: de Autoriteit Consument en Markt, genoemd in artikel 2, eerste lid, van de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt;



- b. *Awb*: Algemene wet bestuursrecht;
- c. *Iw*: Instellingswet Autoriteit Consument en Markt;
- d. *Mw*: Mededingingswet;
- e. *Whc*: Wet handhaving consumentenbescherming;
- f. *Verordening 2006/2004*: Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees parlement en de Raad van 27 oktober 2004 betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van wetgeving inzake consumentenbescherming;
- g. *signalering*: het signaleren en het in dat verband informeren van elkaar over mogelijke inbreuken op het consumentenrecht;
- h. *aanvraag*: een aanvraag als bedoeld in artikel 1:3 derde lid, van de Algemene wet bestuursrecht;
- i. *externe communicatie*: publicatie van mededelingen waaronder persuitingen die consequenties kunnen hebben voor het werkkterrein van de andere partij;
- j. *consumentenrecht*: de wetgeving ter bescherming van de consument die ACM handhaaft krachtens de Whc.

## **Artikel 2 Doel**

Het doel van dit samenwerkingsprotocol is om afspraken te maken over de wijze waarop ACM en de Consumentenbond samenwerken bij het verbeteren van de naleving van de wetgeving inzake consumentenbescherming en het optimaliseren van de consumentenvoorlichting. Ook heeft dit samenwerkingsprotocol tot doel afspraken te maken over de werkwijze ten aanzien van de invulling van de rol die de Consumentenbond heeft in het kader van procedures op grond van de Whc en de Mw.

## **HOOFDSTUK 2 ALGEMENE UITGANGSPUNTEN SAMENWERKING**

### **Artikel 3 Algemene uitgangspunten**

ACM en de Consumentenbond streven naar een effectieve en efficiënte samenwerking. Zij spannen zich in elkaar zoveel mogelijk te ondersteunen en te versterken bij de vervulling van elkaars werkzaamheden.

### **Artikel 4 Wederzijds Informeren**

1. ACM en de Consumentenbond spannen zich in elkaar te informeren over aangelegenheden en signalen die van belang kunnen zijn voor de uitoefening van de taken van de andere partij, voor zover wettelijke bepalingen en de effectiviteit van (handhavings)optreden hieraan niet in de weg staan.
2. ACM en de Consumentenbond informeren elkaar zo snel mogelijk indien zich ontwikkelingen voordoen die naar verwachting van invloed zijn op de werkzaamheden van de andere partij, met name indien verwacht wordt dat dit op korte termijn het geval zal zijn.

### **Artikel 5 Externe communicatie**

1. Waar mogelijk zullen ACM en de Consumentenbond in de externe communicatie aangeven op welke wijze de werkzaamheden van ACM en de Consumentenbond elkaar versterken om op die wijze de naleving van het consumentenrecht verder te verbeteren.
2. ACM en de Consumentenbond informeren elkaar voor zover nodig over de externe communicatie en stemmen deze voor zover nodig onderling af.

### **Artikel 6 Andere vormen van samenwerking**

ACM en de Consumentenbond kunnen elkaar aanvullen bij de uitoefening van hun taken door bijvoorbeeld in onderlinge afstemming gezamenlijke activiteiten op touw te zetten of voorlichtingsmateriaal te ontwikkelen. In werkafspraken kunnen deze en andere vormen van samenwerking nader worden uitgewerkt.

### **Artikel 7 Vertrouwelijkheid**

Indien ACM of de Consumentenbond in het kader van de samenwerking de beschikking krijgt over informatie waarvan zij/hij het vertrouwelijke karakter kent of redelijkerwijs moet vermoeden is zij/hij tot geheimhouding van die informatie gehouden, behoudens voor zover enig wettelijk voorschrift haar/ hem tot mededeling verplicht of uit haar/zijn taak de noodzaak tot openbaarmaking vloeit.



### **Artikel 8 Overleg**

ACM en de Consumentenbond voeren zo vaak als zij dat noodzakelijk achten overleg over de uitvoering van het samenwerkingsprotocol.

### **Artikel 9 Contactpersoon**

ACM en de Consumentenbond benoemen ieder vanuit de interne organisatie een contactpersoon die het aanspreekpunt is voor hetgeen is afgesproken in dit samenwerkingsprotocol.

### **Artikel 10 Nadere werkafspraken**

ACM en de Consumentenbond kunnen nadere werkafspraken maken ter uitvoering van dit samenwerkingsprotocol.

## **HOOFDSTUK 3 SAMENWERKING TEN AANZIEN VAN CONSUWIJZER**

### **Artikel 11 Wederzijds verwijzen van consumenten**

1. Om een goede dienstverlening aan de consument te verzorgen:
  - a. kan de Consumentenbond een consument naar ConsuWijzer verwijzen indien de consument informatie wenst over een onderwerp dat vermeld staat in de bijlage bij dit protocol;
  - b. kan ConsuWijzer een consument naar de Consumentenbond verwijzen, indien de consument informatie wenst over een onderwerp waar de Consumentenbond, gezien haar doelstellingen informatie over kan verstrekken. Consuwijzer zal hierbij aangeven dat sommige diensten alleen aan leden van de Consumentenbond kunnen worden verleend;
  - c. kan ConsuWijzer de consument verwijzen naar Klachtenkompas.nl, een initiatief van de Consumentenbond, waar consumenten terecht kunnen met een klacht over een bedrijf en samen met dit bedrijf tot een oplossing kunnen komen.
2. Het doorverwijzen van de consument geschiedt op een voor de consument zo efficiënt mogelijke wijze, waarbij overlast voor de consument tot een minimum wordt beperkt.
3. ACM en de Consumentenbond dragen zorg voor een goede en efficiënte afhandeling van naar hen doorverwezen consumentencontacten.

## **HOOFDSTUK 4 WERKWIJZE TEN AANZIEN INVULLING VAN DE ROL DIE DE CONSUMENTENBOND HEEFT IN HET KADER VAN PROCEDURES OP GROND VAN DE WHC EN MW**

### **Artikel 12 Aanvraag**

1. De Consumentenbond neemt, alvorens zij een aanvraag inhoudende een handhavingsverzoek bij ACM indient, eerst contact op met ACM over de mogelijke inbreuk op het consumentenrecht of het mededingingsrecht.
2. De Consumentenbond neemt in procedures waarin zij als belanghebbende op grond van artikel 7.2 van de Whc en artikel 93, eerste lid, van de Mw gaat optreden, daarover eerst contact op met ACM.
3. In het geval de Consumentenbond een aanvraag indient, draagt hij er zorg voor dat de aanvraag schriftelijk wordt onderbouwd door de vermeende wettelijke overtreding zo volledig mogelijk te omschrijven. Indien beschikbaar zal de Consumentenbond bewijsmateriaal, zoals schriftelijke documentatie, overleggen.
4. In werkafspraken kan de werkwijze ten aanzien van de invulling van de rol die de Consumentenbond heeft in het kader van procedures op grond van de Whc en de Mw verder worden uitgewerkt.

## **HOOFDSTUK 5 SLOTBEPALINGEN**

### **Artikel 13 Kosten**

Kosten die voortvloeien uit de in dit samenwerkingsprotocol opgenomen afspraken worden door ACM en de Consumentenbond niet onderling verrekend. Voor zover kosten worden gemaakt waarvan ACM dan wel de Consumentenbond het redelijk acht dat de Consumentenbond respectievelijk ACM de kosten moet dragen dan zal hierover overleg plaatsvinden.



---

#### **Artikel 14 Evaluatie**

Na telkens twee jaar, of eerder indien daartoe aanleiding bestaat, wordt dit samenwerkingsprotocol en de uitvoering daarvan door de betrokken partijen geëvalueerd, waarbij wordt besloten of aanpassing van het samenwerkingsprotocol nodig is. Hierbij wordt in het bijzonder gekeken naar de praktische werkbaarheid van hetgeen in het samenwerkingsprotocol is vastgelegd en de wenselijkheid om dit samenwerkingsprotocol aan te vullen met in de praktijk gebleken nuttige werkafspraken.

#### **Artikel 15 Vervallen samenwerkingsprotocol Consumentenautoriteit en Consumentenbond**

Dit samenwerkingsprotocol treedt in de plaats van de afspraken tussen de Staatssecretaris van Economische Zaken en de Consumentenbond over de wijze van samenwerking tussen de Consumentenautoriteit en de Consumentenbond. Voorts treedt dit protocol in de plaats van de afspraken tussen de Staatssecretaris van Economische Zaken en de Consumentenbond over de wijze van samenwerking bij consumentenvoorlichting door ConsuWijzer. Bedoelde afspraken komen bij de inwerkingtreding van dit samenwerkingsprotocol te vervallen.

#### **Artikel 16 Plaatsing Staatscourant**

Dit samenwerkingsprotocol zal in de Staatscourant worden geplaatst.

#### **Artikel 17 Inwerkingtreding**

Dit samenwerkingsprotocol treedt in werking met ingang van de dag volgend na publicatie ervan in de Staatscourant.

*Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend te Den Haag, 2 december 2015*

*Autoriteit Consument en Markt,  
namens deze,  
C.A. Fonteijn  
Bestuursvoorzitter*

*Consumentenbond,  
namens deze,  
B. Combée  
Algemeen directeur*



## BIJLAGE BIJ ARTIKEL 11 – WEDERZIJDIG DOORVERWIJZEN

ACM/ConsuWijzer geeft informatie over de rechten en plichten van consumenten bij de aankoop van producten en diensten. Het gaat om informatie inzake de wettelijke bepalingen genoemd in onderdeel a van de bijlage van de Wet handhaving consumentenbescherming (Whc). Daar vallen de volgende onderwerpen onder:

- koop op afstand
- garantie
- algemene voorwaarden
- misleidende reclame
- prijsaanduiding
- colportage (huis-aan-huis verkoop)
- timeshare
- elektronische handel
- pakketreizen

ACM/ConsuWijzer geeft ook informatie inzake de bij of krachtens de Elektriciteitswet, de Gaswet en de Warmtewet gestelde regels. Daar vallen de volgende onderwerpen onder:

- de werking van de energiemarkt en de verschillende spelers
- switchen van leverancier
- energierekening
- duurzame energie
- tarieven
- klantenwerving
- verhuizen
- aansluiting
- veiligheid en storingen
- geschillen en klachten
- levering van warmte (stadsverwarming)

Consumenten kunnen ook bij ACM/ConsuWijzer terecht voor uitleg en informatie inzake de bij of krachtens de Telecommunicatiewet of de Postwet gestelde regels. Daaronder vallen onderwerpen als:

- telefoonnummers (nummerbehoud, geheime nummers, betaalnummers, afschermen)
- elektronische handtekening
- telefooncellen
- tarieven (inclusief roaming)
- telefoonrekening (notaspecificatie)
- sim-lock, SMS-diensten,
- spyware, (Auto)dialers
- internettelefonie, digitale televisie
- switchen van telecomaandieder
- postbezorging, brievenbussen, postkantoren
- telemarketing

ACM/ConsuWijzer geeft ook consumenteninformatie inzake de bepalingen in de Mededingingswet. Daar vallen de volgende onderwerpen onder:

- kartelafspraken (prijsafspraken, productieafspraken en gebiedsverdeling)
- (misbruik) van economische machtspositie (extreem hoge prijzen, koppelverkoop etc)
- fusies of overnames