



Samenwerkingsprotocol tussen de Autoriteit Consument en Markt en Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken

Partijen, Autoriteit Consument en Markt en Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken, Overwegen het volgende:

- dat een goede samenwerking tussen de Autoriteit Consument en Markt (ACM) en de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken (SGC) een efficiënte en doelgerichte vervulling van de aan hen opgedragen taken bevordert;
- dat de ACM en SGC met een samenwerkingsprotocol ook uitvoering geven aan artikel 6.1, tweede lid, van de Wet handhaving consumentenbescherming (Whc). Op basis van dat artikel kunnen de ACM en SGC afspraken maken over de wijze van samenwerking.
- De in dit samenwerkingsprotocol neergelegde afspraken strekken vooral tot de wijze van samenwerking bij consumentenvoorlichting via ACM ConsuWijzer (het consumentenloket van de ACM) en SGC. Ook strekt het samenwerkingsprotocol tot het vastleggen van afspraken met betrekking tot geschilbeslechting;
- dat de ACM op grond van artikel 2, tweede lid, van de lw belast is met taken die haar bij of krachtens de lw zijn opgedragen;
- dat deze taken betrekking hebben op het mededingingstoezicht, sectorspecifiek markttoezicht en consumentenbescherming;
- dat de ACM op grond van artikel 2.2 van de Whc is belast met het toezicht op de naleving van de wettelijke bepalingen bedoeld in onderdeel a van de bijlage bij de Whc, voor zover de overtreding niet betrekking heeft op een financiële dienst of activiteit;
- dat ACM ConsuWijzer als doelstellingen heeft:
 - het zijn van een centraal informatiepunt voor de consument (bundeling van informatie in één loket);
 - het informeren van consumenten over hun rechten en plichten door optimale toegang te bieden tot kwalitatief hoogstaande informatie en indien nodig door te verwijzen naar complementaire instanties;
 - het leveren van een bijdrage aan de assertiviteit van de consument door het verstrekken van informatie om problemen te voorkomen en zelf op te lossen;
 - het leveren van een bijdrage aan de informatievoorziening ten behoeve van de handhaving-functie van de toezichthouder;
- dat de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken een onafhankelijke instelling is met als doel het op een eenvoudige, snelle en goedkope wijze oplossen van geschillen tussen consumenten en ondernemers.

Spreken het volgende af:

HOOFDSTUK 1 DEFINITIES EN DOEL VAN HET SAMENWERKINGSPROTOCOL

Artikel 1 Definities

In dit samenwerkingsprotocol wordt verstaan onder:

- a. *ACM*: de Autoriteit Consument en Markt
- b. *SGC*: de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken;
- c. *lw*: Instellingswet Autoriteit Consument en Markt;
- d. *Whc*: Wet handhaving consumentenbescherming
- e. *Tw*: Telecommunicatiewet.

Artikel 2 Doel

Het doel van dit samenwerkingsprotocol is om afspraken vast te leggen met betrekking tot de informatieverstrekking aan de consument teneinde de doelstellingen van ACM ConsuWijzer en SGC te bereiken en de dienstverlening aan de consument te optimaliseren. Daarnaast heeft het samenwerkingsprotocol tot doel om afspraken vast te leggen met betrekking tot geschilbeslechting.



HOOFDSTUK 2 ALGEMENE UITGANGSPUNTEN SAMENWERKING

Artikel 3 Algemene uitgangspunten

De ACM en SGC 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 en om de consumentenvoorlichting te optimaliseren.

Artikel 4 Wederzijds Informeren

De ACM en SGC informeren elkaar over ontwikkelingen die van belang kunnen zijn voor de uitoefening van de werkzaamheden van de andere partij, voor zover wettelijke bepalingen hieraan niet in de weg staan.

Artikel 5 Vertrouwelijkheid

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

Artikel 6 Overleg

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

Artikel 7 Contactpersoon

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

Artikel 8 Nadere werkafspraken

De ACM en SGC kunnen nadere werkafspraken maken ter uitvoering van dit samenwerkingsprotocol.

HOOFDSTUK 3 WEDERZIJDIG VERWIJZEN

Artikel 9 Wederzijds verwijzen van consumenten bij verzoek om informatie

1. Om een goede dienstverlening aan de consument te verzorgen, verwijst:
 - a) SGC een consument naar ACM ConsuWijzer indien de consument informatie wenst over een onderwerp dat tot de taakopdracht van de ACM behoort. Een actueel overzicht hiervan staat op de website van de ACM.;
 - b) ACM ConsuWijzer een consument naar SGC indien de consument informatie wenst over een onderwerp dat tot de taakopdracht van SGC behoort.
2. Het verwijzen geschiedt op een voor consumenten zo efficiënt mogelijke wijze. In geval van een telefonisch contact wordt de consument, indien mogelijk, telefonisch doorverbonden of wordt het telefoonnummer van ACM ConsuWijzer dan wel SGC en/of het adres van de website verstrekt. In geval van een brief of een email wordt deze brief of email zoveel mogelijk -met toestemming van de consument – elektronisch doorgestuurd aan ACM ConsuWijzer dan wel SGC. ACM ConsuWijzer en SGC dragen zorg voor een goede en efficiënte afhandeling van de naar hen verwezen consumentencontacten.

Artikel 10 Verwijzen van consumenten bij verzoek tot geschilbeslechting

1. ACM verwijst consumenten die om individuele geschilbeslechting verzoeken naar SGC indien deze verzoeken betrekking hebben op een onderwerp waarop SGC bevoegd is.
2. Indien het verzoek tot geschilbeslechting door de consument schriftelijk bij de ACM is ingediend, stuurt de ACM het verzoek met toestemming van de consument door aan SGC.



HOOFDSTUK 4 SLOTBEPALINGEN

Artikel 11 Kosten

Kosten die voortvloeien uit de in dit samenwerkingsprotocol opgenomen afspraken worden door de ACM en de SGC niet onderling verrekend.

Artikel 12 Evaluatie

Na telkens vijf jaar, of eerder indien daartoe aanleiding bestaat, wordt dit samenwerkingsprotocol en de uitvoering daarvan door de ACM en SGC gezamenlijk geëvalueerd. 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 passen.

Artikel 13 Vervallen Samenwerkingsprotocol tussen de Autoriteit Consument en Markt en Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken

Dit samenwerkingsprotocol treedt in de plaats van het Samenwerkingsprotocol tussen de Autoriteit Consument en Markt en Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken van 30 juni 2016 (Stcrt 2016, nr. 38536).

Artikel 14 Plaatsing Staatscourant

Dit samenwerkingsprotocol wordt in de Staatscourant geplaatst.

Artikel 15 Inwerkingtreding

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

Aldus overeengekomen en in tweevoud ondertekend te Den Haag 8 juni 2020

*Autoriteit Consument en Markt,
namens deze,
T.M. Snoep,
Bestuursvoorzitter*

*de Stichting Geschillencommissies voor consumentenzaken,
namens deze,
K. de Jonge,
Voorzitter Bestuur Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken.*