

## Besluit klachtenfunctionaris Consumentenautoriteit

De Consumentenautoriteit,  
Gelet op titel 9.1 van de Algemene  
wet bestuursrecht;

Besluit:

### Artikel 1

In dit besluit wordt verstaan onder  
a. klacht: een schriftelijke klacht in de  
zin van titel 9.1 van de Algemene wet  
bestuursrecht;

b. klachtenfunctionaris: degene die  
ingevolge artikel 2 van dit besluit is  
belast met de behandeling van klach-  
ten;

c. klager: de indiener van de klacht.

### Artikel 2

1. Met de behandeling van klachten  
worden belast drs. P.J.G.W. Schelvis  
en drs. M.C.A. Villée, beiden werk-  
zaam bij de Consumentenautoriteit.  
2. In afzonderlijke gevallen kan een  
andere persoon met de behandeling  
van klachten worden belast.

### Artikel 3

1. Schriftelijke klachten als bedoeld in  
artikel 9:4 van de Algemene wet  
bestuursrecht kunnen worden gericht  
aan:

Klachtenfunctionaris CA

Postbus 16759

2500 BT Den Haag

2. De klachtenfunctionaris bevordert  
in daarvoor in aanmerking komende  
gevallen dat mondeling of telefonisch  
ingediende klachten op schrift worden  
gesteld.

### Artikel 4

Binnen vijf werkdagen na ontvangst  
van de schriftelijke klacht wordt aan  
de klager een ontvangstbevestiging  
verzonden.

### Artikel 5

1. De klachtenfunctionaris kan, alvo-  
rens tot verdere behandeling van een  
schriftelijke klacht over te gaan,  
trachten door overleg of bemiddeling,  
dan wel op andere wijze tot een  
oplossing te komen. De klachtenfunc-  
tionaris kan daartoe contact opnemen  
met de klager.

2. Bij de behandeling van schriftelijke

klachten wordt de procedure geregeld  
in afdeling 9.1.3 van de Algemene  
wet bestuursrecht gevolgd, tenzij de  
klachtenfunctionaris dit gelet op de  
aard van de klacht niet opportuun  
acht.

3. De klachtenfunctionaris adviseert  
de Consumentenautoriteit over de  
toepassing van artikel 9:8 van de  
Algemene wet bestuursrecht en over  
de aan een in behandeling genomen  
klacht te verbinden conclusies.

### Artikel 6

1. De klachtenfunctionaris draagt  
zorg voor de registratie van klachten  
als bedoeld in artikel 9:12a van de  
Algemene wet bestuursrecht.

2. De geregistreerde klachten worden  
in het jaarverslag van de  
Consumentenautoriteit gepubliceerd  
onder vermelding van de wijze van  
afdoening.

### Artikel 7

Dit besluit treedt in werking met  
ingang van de tweede dag na dagte-  
kening van de Staatscourant waarin  
het wordt geplaatst.

### Artikel 8

Dit besluit wordt aangehaald als:  
Besluit klachtenfunctionaris  
Consumentenautoriteit.

Dit besluit zal met de toelichting in  
de Staatscourant worden geplaatst.

*Den Haag, 3 januari 2007.*

*De Consumentenautoriteit,*

*M.E. Hulshof.*

Tegen dit besluit kan degene wiens  
belang rechtstreeks bij dit besluit is  
betrokken binnen zes weken na dag-  
tekening van deze Staatscourant een  
gemotiveerd bezwaarschrift indienen  
bij de Consumentenautoriteit,  
Juridische Dienst, Postbus 16759,  
2500 BT, Den Haag.

### Toelichting

Dit besluit heeft betrekking op de  
behandeling van klachten over het  
optreden van de

Consumentenautoriteit en aldaar  
werkzame personen. Het gaat niet om  
klachten die verband houden met de  
Wet Handhaving

Consumentenbescherming maar om  
klachten in de zin van titel 9.1 van de  
Algemene wet bestuursrecht.

Op grond van artikel 9:1 van de  
Algemene wet bestuursrecht heeft een  
ieder het recht bij een bestuursorgaan  
een klacht in te dienen over de wijze  
waarop dat bestuursorgaan zich  
tegenover hem of een ander heeft  
gedragen. Het bestuursorgaan moet  
voor een behoorlijke behandeling van  
zulke klachten zorgdragen. Deze  
klachtenbehandeling kan, indien de  
klacht niet op voor de klager bevredi-  
gende wijze wordt afgedaan, eventueel  
een verlengstuk vinden in de  
behandeling van een klacht door de  
Nationale ombudsman. De Nationale  
ombudsman neemt als uitgangspunt  
dat degene die zich door een  
bestuursorgaan niet behoorlijk behan-  
deld voelt, zich in eerste instantie met  
een klacht daarover tot dat bestuurs-  
orgaan richt.

In dit besluit is voor de  
Consumentenautoriteit gebruik  
gemaakt van de mogelijkheid die de  
Algemene wet bestuursrecht biedt,  
om bij een bestuursorgaan de behan-  
deling van klachten over te dragen  
aan een klachtenfunctionaris.

Doordat deze niet bij de gedraging  
waar het om gaat betrokken is  
geweest, zal de klachtenfunctionaris  
eerder in staat zijn om met voldoende  
afstand tot de zaak tot een evenwichti-  
ge beoordeling van een klacht te  
komen. Dit kan mogelijk leiden tot  
een afdoening in der minne. Waar  
dat niet mogelijk is zal de  
Consumentenautoriteit, als verant-  
woordelijk bestuursorgaan, op advies  
van de klachtenfunctionaris vaststel-  
len welke conclusies aan de klacht  
worden verbonden.

Wat betreft de bij de  
Consumentenautoriteit binnengeko-  
men klachten dient het volgende  
opgemerkt te worden. De  
Consumentenautoriteit, de  
Nederlandse Mededingingsautoriteit  
(NMa) en de Onafhankelijke Post en

---

Telecommunicatie Autoriteit (OPTA) werken sinds juli 2006 samen in het gezamenlijk informatieloket voor consumentencontacten, ConsuWijzer. ConsuWijzer bestaat uit een frontoffice en een backoffice. Het frontoffice is het contactcentrum waar de eerste lijns communicatie met de consument wordt afgehandeld. De drie toezicht-houders de NMa, de OPTA en de Consumentenautoriteit hebben daarnaast elk een backoffice ingericht waar de tweedelijns communicatie

met consumenten plaatsvindt bij kwesties die niet door het frontoffice kunnen worden afgehandeld. De medewerkers van de backoffice van de NMa en de OPTA vallen niet onder de verantwoordelijkheid van de Consumentenautoriteit. Voor degene die klaagt over gedragingen van een medewerker van ConsuWijzer zal niet altijd duidelijk zijn of hij contact heeft gehad met de frontoffice of de backoffice. Indien een bij de Consumentenautoriteit binnengeko-

men klacht betrekking heeft op gedragingen van een backoffice-medewerker van de NMa respectievelijk de OPTA, zal de brief ter verdere beoordeling worden doorgezonden aan de NMa respectievelijk de OPTA. Indien de Consumentenautoriteit tot doorzending overgaat stelt de klachtenfunctionaris de klager hiervan onverwijld schriftelijk in kennis.

*De Consumentenautoriteit,  
M.E. Hulshof.*