STAATSCOURANT
Officiële uitgave van het Koninkrijk der Nederlanden sinds 1814.
Nr. 40989
19 november 2026

Samenwerkingsprotocol tussen Autoriteit Consument en Markt en de Consumentenbond 2026

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 de 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 de voorlichtingskanalen van de ACM, en de Consumentenbond;
- dat op grond van artikel 2, tweede lid, van de Instellingswet Autoriteit Consument en Markt, de ACM belast is met taken die haar bij of krachtens de wet zijn opgedragen;
- dat één van deze taken de uitvoering en het toezicht op 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 geen financiële dienst of activiteit betreft. Met het oog op intracommunautaire inbreuken is de ACM op grond van de Whc aangewezen als bevoegde autoriteit, als bedoeld in Verordening 2017/2394.
- dat de ACM ingevolge de Whc is aangewezen als 'verbindingsbureau' voor Nederland als bedoeld in Verordening 2017/2394 en als het centrale contactpunt als bedoeld in Richtlijn 2015/2302. Ook heeft de ACM, voor zover in dit kader relevant de coördinatie van activiteiten van communautair belang, administratieve samenwerking en verslaglegging, als bedoeld in Verordening 2017/2394, tot taak;
- 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 de ACM en de Consumentenbond over de wijze van samenwerking;
- dat de Consumentenbond als consumentenorganisatie op grond van de Mededingingswet en de Whc wordt geacht belanghebbende te zijn bij besluiten van de ACM op grond van deze beide wetten; bij besluiten van de ACM ten aanzien van de andere wetten waarop de ACM toezicht houdt, kan de Consumentenbond belanghebbende zijn als wordt voldaan aan de eisen van artikel 1:2, derde lid, Awb;
- dat de 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 de ACM en de Consumentenbond, de ACM en de Consumentenbond in bepaalde aangelegenheden verschillende visies kunnen hebben en deze verschillende visies ook extern kunnen communiceren.

Spreken 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.;
b. *Awb:* Algemene wet bestuursrecht;
c. *Mw:* Mededingingswet;
d. *Whc:* Wet handhaving consumentenbescherming;
e. *Verordening 2017/2394:* Verordening (EU) nr. 2017/2394 van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2017 betreffende samenwerking tussen de nationale autoriteiten die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming en tot intrekking van Verordening (EG) nr. 2006/2004

f. *Richtlijn 2015/2302:* Richtlijn (EU) nr. 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad, en tot intrekking van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad.
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 werkterrein van de andere partij;
j. *consumentenrecht:* de wetgeving ter bescherming van de consument die de ACM handhaaft krachtens de Whc.

Artikel 2 Doel

Het doel van dit samenwerkingsprotocol is om afspraken vast te leggen over de wijze waarop de ACM en de Consumentenbond samenwerken met het oog op de verbetering van de bescherming van de consument en de versterking van diens informatiepositie. Ook heeft dit samenwerkingsprotocol tot doel afspraken vast te leggen 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

De 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. De 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. De 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 kan worden dat dit op korte termijn het geval zal zijn.

Artikel 5 Externe communicatie

1. Waar mogelijk zullen de ACM en de Consumentenbond in de externe communicatie aangeven op welke wijze de werkzaamheden van de ACM en de Consumentenbond elkaar versterken om op die wijze de naleving van het consumentenrecht verder te verbeteren.

2. De ACM en de Consumentenbond informeren elkaar zoveel mogelijk voorafgaand aan een publicatie over de externe communicatie die mogelijk relevant is voor de andere organisatie en stemmen deze voor zover nodig en mogelijk onderling af.

Artikel 6 Andere vormen van samenwerking

1. De 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.

2. De door de Consumentenbond uitgevoerde onderzoeken en met de ACM gedeelde onderzoeksresultaten kunnen door de ACM worden gebruikt ten behoeve van handhavingstrajecten na toestemming van de Consumentenbond. Toestemming is niet nodig in het geval van gepubliceerde onderzoeksresultaten.

Artikel 7 Vertrouwelijkheid

Indien de 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

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

2. De ACM en de Consumentenbond organiseren jaarlijks een bijeenkomst voor medewerkers in het kader van deze samenwerking.

Artikel 9 Contactpersoon

De ACM en de Consumentenbond benoemen ieder vanuit de interne organisatie een of meerdere contactpersonen die het aanspreekpunt zijn voor hetgeen is afgesproken in dit samenwerkingsprotocol.

Artikel 10 Nadere werkafspraken

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

HOOFDSTUK 3 SAMENWERKING TEN AANZIEN VAN VOORLICHTINGSKANALEN ACM

Artikel 11 Wederzijds verwijzen van consumenten

1. Om een goede dienstverlening aan de consument te verzorgen:
   a. kan de Consumentenbond een consument naar de voorlichtingskanalen van de ACM verwijzen;
   b. kan ACM een consument naar de Consumentenbond verwijzen, indien de consument informatie wenst over een onderwerp waar de Consumentenbond, gezien zijn doelstellingen informatie over kan verstrekken. ACM zal hierbij aangeven dat sommige diensten alleen aan leden van de Consumentenbond kunnen worden verleend;
   c. kan ACM de consument verwijzen naar Meldpunt Eerlijk, een initiatief van de Consumentenbond, waar alle consumenten hun ervaring met een bedrijf kunnen delen met de Consumentenbond.

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. De ACM en de Consumentenbond dragen zorg voor een goede en efficiënte afhandeling van naar hen doorverwezen consumentencontacten.

HOOFDSTUK 4 WERKWIJZE TEN AANZIEN VAN DE 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 hij een aanvraag inhoudende een handhavingsverzoek bij de ACM indient, eerst contact op met de ACM over de mogelijke inbreuk op het consumentenrecht of het mededingingsrecht.

2. De Consumentenbond neemt in procedures waarin hij als belanghebbende op grond van de Whc en van de Mw gaat optreden, daarover eerst contact op met de 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 WERKWIJZE TEN AANZIEN VAN DE INVULLING VAN DE ROL DIE DE ACM HEEFT IN HET KADER VAN PROCEDURES OP GROND VAN DE WHC EN MW

De ACM kan bij de uitvoering van haar wettelijke taken in een (handhavings)traject (ook) onderzoek doen naar werkzaamheden van de Consumentenbond. Dit doet geen afbreuk aan de samenwerking zoals beschreven in dit samenwerkingsprotocol.

HOOFDSTUK 6 SLOTBEPALINGEN

Artikel 13 Kosten

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

Artikel 14 Evaluatie

Na telkens vijf 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.

Artikel 15 Vervallen samenwerkingsprotocol Autoriteit Consument en Markt en de Consumentenbond

Dit samenwerkingsprotocol treedt in de plaats van de afspraken in het Samenwerkingsprotocol dat tussen de ACM en de Consumentenbond is overeengekomen op 11 mei 2021[1]. Bedoelde afspraken komen bij de inwerkingtreding van dit samenwerkingsprotocol te vervallen.

Artikel 16 Plaatsing Staatscourant

Dit samenwerkingsprotocol wordt in de Staatscourant geplaatst.

Artikel 17 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, 9 november 2026

De Autoriteit Consument en Markt,
namens deze,
M. Ridderbos,
Bestuurslid

De Consumentenbond,
namens deze,
A.M.M. Molenaar
Algemeen directeur

[1] Gepubliceerd in de Staatscourant op 28 mei 2021, Stcrt. 2021, 26324.