

**Samenwerkingsprotocol ConsuWijzer -
Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken/
Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf**

Afspraken tussen de Staatssecretaris van Economische Zaken en de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken/Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf over de wijze van samenwerking bij consumentenvoorlichting door ConsuWijzer, onderdeel van de dienst Consumentenautoriteit van het ministerie van Economische Zaken, en de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken/ Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf.

Considerans

- 1) Met onderhavig samenwerkingsprotocol wordt uitvoering gegeven aan artikel 6.1 Wet handhaving consumentenbescherming (hierna: Whc) dat betrekking heeft op de vastlegging van afspraken in samenwerkingsprotocollen over consumentenvoorlichting. Op basis van dat artikel kunnen tussen de Minister van Economische Zaken en de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken/ Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf. afspraken worden gemaakt over de wijze waarop de Consumentenautoriteit en de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken/ Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf (hierna: SGC/SGB) samenwerken. De in dit samenwerkingsprotocol neergelegde afspraken zien onder meer op de samenwerking in het kader van consumentenvoorlichting door ConsuWijzer, onderdeel van de dienst Consumentenautoriteit van het ministerie van Economische Zaken (hierna: ConsuWijzer) en de SGC/SGB.
- 2) 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.
- 3) ConsuWijzer heeft als doelstellingen:
 - zijn van een centraal informatiepunt voor de consument (bundeling van informatie in één loket) vanuit de toezichthouders Consumentenautoriteit, OPTA en NMa;
 - 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;
 - leveren van een bijdrage aan de assertiviteit van de consument door het verstrekken van informatie om problemen te voorkomen en zelf op te lossen;
 - leveren van een bijdrage aan de informatievoorziening ten behoeve van de handhavingfunctie van de toezichthouders.
- 4) De Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken is een onafhankelijke instelling met als doel het op een eenvoudige, snelle en goedkope wijze oplossen van geschillen tussen consumenten en ondernemers. De Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf is een onafhankelijke instelling met als doel het op een eenvoudige, snelle en goedkope wijze oplossen van geschillen tussen ondernemers.
- 5) De in dit Samenwerkingsprotocol neergelegde afspraken tot samenwerking tussen de Staatssecretaris en de SGC/SGB strekken tot samenwerking met betrekking tot de informatieverstrekking aan de consument om de doelstellingen van ConsuWijzer en de SGC/SGB te bereiken en de dienstverlening aan de consument te optimaliseren.

Artikel 1 - Wederzijds verwijzen van consumenten

1. Om een goede dienstverlening aan de consument te verzorgen verwijst:
 - a. de SGC/SGB een consument naar ConsuWijzer indien de consument informatie wenst over een onderwerp dat vermeld is in de bijlage bij dit protocol;
 - b. Consuwijzer een consument naar de SGC/SGB indien de consument informatie wenst over een onderwerp dat tot de taakopdracht van de SGC/SGB 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 ConsuWijzer dan wel de SGC/SGB en/of het adres van de website verstrekt. In geval van een brief of een email wordt deze brief of email zoveel mogelijk elektronisch doorgestuurd aan ConsuWijzer dan wel de SGC/SGB. ConsuWijzer en de SGC/SGB dragen zorg voor een goede en efficiënte afhandeling van de naar hen verwezen consumentencontacten.

Artikel 2 - Informatie-uitwisseling

1. ConsuWijzer en de SGC/SGB zullen zoveel mogelijk samenwerken met betrekking tot de uitwisseling van informatie om de consumentenvoorlichting te optimaliseren.
2. ConsuWijzer en de SGC/SGB 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 3 - Overleg

ConsuWijzer en de SGC/SGB voeren zo vaak als zij dat noodzakelijk achten overleg over de uitvoering van dit samenwerkingsprotocol.

Artikel 4 - Contactpersoon

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

Artikel 5 - Werkafspraken

Ter uitwerking van dit samenwerkingsprotocol zal de Consumentenautoriteit, namens de Staatssecretaris van Economische Zaken, met de SGC/SGB over de in dit protocol geregelde onderwerpen nadere werkafspraken maken. Deze werkafspraken zullen onder meer gaan over de benoeming van contactpersonen, de te hanteren doorverwijscriteria en de informatie-uitwisseling.

Artikel 6 - Kosten

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

Artikel 7 - Evaluatie, wijzigingen

1. ConsuWijzer en de SGC/SGB zullen de uitvoering van dit samenwerkingsprotocol jaarlijks evalueren.
2. Het samenwerkingsprotocol kan door partijen worden gewijzigd.

Artikel 8 - Inwerkingtreding

Dit samenwerkingsprotocol treedt in werking met ingang van de tweede dag na dagtekening van de Staatscourant waarin mededeling van dit protocol wordt gedaan.

Artikel 9 - Citeertitel

Dit samenwerkingsprotocol wordt aangehaald als: Samenwerkingsprotocol Consuwijzer – Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken/ Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf.

Den Haag,

De Staatssecretaris van Economische Zaken,

drs. F. Heemskerk

Directeur van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken/ Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf,

drs P.F.A. Moerkens

Van dit protocol zal mededeling worden gedaan in de Staatscourant.