



EUROPESE COMMISSIE

Brussel, 29.11.2011  
COM(2011) 793 definitief

2011/0373 (COD)

Voorstel voor een

**RICHTLIJN VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD**

**betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (Richtlijn ADR consumenten)**

{SEC(2011) 1408 definitief}

{SEC(2011) 1409 definitief}

## TOELICHTING

### 1. ACHTERGROND VAN HET VOORSTEL

Dit voorstel moet, samen met het voorstel voor een verordening betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen (Verordening ODR (Online Dispute Resolution) consumenten), worden gezien in de context van de inspanningen ter verbetering van de werking van de interne markt voor de detailhandel en meer in het bijzonder ter versterking van de verhaalsmogelijkheden voor consumenten.

Een aanzienlijk deel van de Europese consumenten ondervindt moeilijkheden bij de aankoop van goederen en diensten op de interne markt. In 2010 was dit voor ongeveer 20% van de Europese consumenten het geval<sup>1</sup>. Hoewel de wettelijke voorschriften doorgaans een hoog niveau van consumentenbescherming waarborgen, blijven de problemen waarmee consumenten te maken krijgen vaak onopgelost. Naar schatting bedraagt de schade die Europese consumenten lijden als gevolg van problemen met de aankoop van goederen of diensten, 0,4% van het bbp van de EU.

Naast de traditionele rechtsmiddelen<sup>2</sup> hebben consumenten en bedrijven in sommige lidstaten de mogelijkheid om hun klachten voor te leggen aan entiteiten voor alternatieve geschillenbeslechting (Alternative Dispute Resolution) ("ADR-entiteiten"). Deze entiteiten beogen de buitengerechtelijke beslechting van geschillen tussen partijen door tussenkomst van bijvoorbeeld een arbiter, bemiddelaar, mediator, ombudsman of klachtencommissie.

De Commissie heeft haar goedkeuring gehecht aan twee aanbevelingen inzake ADR voor consumenten<sup>3</sup> en twee netwerken opgezet die zich bezighouden met ADR (ECC-NET<sup>4</sup> en FIN-NET<sup>5</sup>). Een aantal sectorspecifieke wetgevingsinstrumenten van de EU bevat een bepaling inzake ADR<sup>6</sup> en de bemiddelingsrichtlijn<sup>7</sup> bevordert de minnelijke schikking van geschillen, met inbegrip van consumentengeschillen. De analyse van de huidige situatie heeft

---

<sup>1</sup> Eurobarometer 342, "Consumer Empowerment", blz. 169.

<sup>2</sup> Bijvoorbeeld Verordening (EG) nr. 861/2007 tot vaststelling van een Europese procedure voor geringe vorderingen, PB L 199 van 31.7.2007, blz. 1.

<sup>3</sup> Aanbeveling 98/257/EG van de Commissie betreffende de principes die van toepassing zijn op de organen die verantwoordelijk zijn voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen, PB L 115 van 17.4.1998, blz. 31, en Aanbeveling 2001/310/EG van de Commissie met betrekking tot de beginselen voor de buitengerechtelijke organen die bij de consensuele beslechting van consumentengeschillen betrokken zijn, PB L 109 van 19.4.2001, blz. 56.

<sup>4</sup> Het netwerk van Europese consumentencentra (ECC-net) helpt consumenten om toegang te krijgen tot de passende ADR-entiteit in een andere lidstaat in geval van grensoverschrijdende geschillen.

<sup>5</sup> FIN-NET bestaat uit ADR-regelingen voor de afhandeling van grensoverschrijdende geschillen tussen consumenten en financiële dienstverleners.

<sup>6</sup> Bijvoorbeeld Richtlijn 2009/72/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit, en Richtlijn 2009/73/EG van het Europees Parlement en de Raad van 13 juli 2009 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor aardgas (PB L 211 van 14.8.2009, blz. 55 en 94); Richtlijn 2008/48/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 april 2008 inzake kredietovereenkomsten voor consumenten (PB L 133 van 22.5.2008, blz. 66); Richtlijn 2000/31/EG van het Europees Parlement en de Raad van 8 juni 2000 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij, met name de elektronische handel, in de interne markt ('Richtlijn inzake elektronische handel') (PB L 178 van 17.7.2000, blz. 1).

<sup>7</sup> PB L 136 van 24.5.2008, blz. 3.

evenwel de volgende belangrijke tekortkomingen aan het licht gebracht, die de doeltreffendheid van ADR in de weg staan: geen volledig aanbod, ontbreken van bekendheid bij consumenten en bedrijven, en wisselende kwaliteit van ADR-procedures<sup>8</sup>.

Het ontbreken van doeltreffende ADR is in de context van grensoverschrijdende transacties bijzonder problematisch (bijvoorbeeld taalbarrières, eventueel hogere kosten, verschillen in wetgeving tussen de lidstaten).

Gelet op de vastgestelde problemen, heeft de Commissie toegezegd maatregelen op het gebied van ADR voor te stellen die waarborgen dat alle consumentenklachten aan een ADR-entiteit kunnen worden voorgelegd en dat geschillen die voortvloeien uit grensoverschrijdende transacties gemakkelijker zouden kunnen worden opgelost<sup>9</sup>.

## **2. RESULTATEN VAN DE RAADPLEGINGEN VAN BELANGHEBBENDE PARTIJEN EN EFFECTBEOORDELING**

### **2.1. Bijeenbrengen van deskundigheid en raadpleging van belanghebbende partijen**

De Commissie heeft diverse studies inzake ADR verricht. Hierbij gaat het onder meer om de "*Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union*" (Studie over het gebruik van alternatieve geschillenbeslechting in de Europese Unie) uit 2009<sup>10</sup>, waarin een grondige analyse van in alle lidstaten bestaande ADR-entiteiten en het functioneren daarvan wordt verricht, de studie over "*Consumer redress in the EU: consumers experiences, perceptions and choices*" (Verhaalsmogelijkheden voor consumenten in de EU: ervaringen, percepties en keuzes van consumenten)<sup>11</sup>, de "*Assessment of the compliance costs including administrative costs/burdens on businesses linked to the use of Alternative Dispute Resolution (ADR)*" (Raming van de kosten voor naleving, met inbegrip van administratieve kosten/lasten voor het bedrijfsleven in verband met het gebruik van alternatieve geschillenbeslechting (ADR)) (2011) en de studie over "*Cross-border ADR in the European Union*" (Grensoverschrijdende ADR in de Europese Unie) (2011)<sup>12</sup>.

Een openbare raadpleging over het gebruik van ADR ging van start in januari 2011<sup>13</sup>. Er bleek een hoge mate van consensus ter zake van ADR: alle respondenten waren het eens over de noodzaak van verdere ontwikkeling van ADR ter verbetering van de werking van de interne markt. De overgrote meerderheid van de respondenten steunde eveneens optreden op EU-niveau en wees met klem op de noodzaak van ADR-procedures van hoge kwaliteit, die met name beschikbaar zouden moeten zijn voor geschillen die voortvloeien uit

---

<sup>8</sup> Zie "Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union" van 16 oktober 2009, [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/adr\\_study.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_study.pdf), blz. 56-63; 112-115 en 120-121.

<sup>9</sup> Europa 2020-vlaggenschipinitiatief: "Een digitale agenda voor Europa", COM (2010) 245, blz. 13; Mededeling van de Commissie "Akte voor de interne markt", COM(2011) 206, blz. 9.

<sup>10</sup> "Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union, Civic Consulting of the Consumer Policy Evaluation Consortium (CPEC)", 2009, te vinden op: [http://www.cc.cec/home/dgserv/sg/evaluation/pages/eims\\_en.htm](http://www.cc.cec/home/dgserv/sg/evaluation/pages/eims_en.htm)

<sup>11</sup> "Consumer redress in the European Union: consumers experiences, perceptions and choices", 2009, [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/docs/cons\\_redress\\_EU\\_qual\\_study\\_report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf)

<sup>12</sup> [http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009\\_2014/documents/imco/dv/adr\\_study/adr\\_study\\_en.pdf](http://www.europarl.europa.eu/meetdocs/2009_2014/documents/imco/dv/adr_study/adr_study_en.pdf)

<sup>13</sup> "Public consultation on the use of alternative dispute resolution (ADR) as a means to resolve disputes related to commercial transactions and practices in the EU": [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/Feedback\\_Statement\\_Final.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/Feedback_Statement_Final.pdf)

grensoverschrijdende transacties en in de digitale omgeving. Volgens hen moesten voor doeltreffende ADR-procedures een aantal gemeenschappelijke beginselen gelden, zoals onpartijdigheid, transparantie, doeltreffendheid en billijkheid. Veel respondenten steunden de verbetering van ODR-procedures, met name voor e-commercetransacties, die steeds meer aanleiding geven tot klachten waarbij het met name om geringe geldbedragen gaat.

In maart 2011 organiseerden de diensten van de Commissie gezamenlijk met het Europees Parlement een top over "Alternatieve geschillenbeslechting voor de interne markt en consumenten", waaraan zo'n 200 belanghebbenden deelnamen. Tijdens het debat bleek algemene steun te bestaan voor de ontwikkeling van ADR, inclusief ODR, voor consumenten en werd de nadruk gelegd op de noodzaak van EU-optreden. In april 2011 werd een workshop over "ADR: how to make it work better?" (Hoe kan ADR beter functioneren?) georganiseerd in het kader van de Europese consumententop<sup>14</sup>, met deelneming van 60 belanghebbenden.

Aanvullende bijdragen waren met name afkomstig van een raadpleging die de diensten van de Commissie tussen december 2010 en januari 2011 via het Europees toetsingspanel van het bedrijfsleven (European Business Test Panel)<sup>15</sup> onder bedrijven hielden, en van een raadpleging van bedrijven die tussen maart en mei 2011 plaatsvond via het onderzoeksplatform voor het mkb (SME survey platform)<sup>16</sup>.

De Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming werd eveneens geraadpleegd.

## **2.2. Effectbeoordeling**

De Commissie heeft een gedetailleerde effectbeoordeling verricht, waarbij zij een aantal beleidsopties voor zowel "*aanbod aan, informatie over en kwaliteit van ADR-regelingen*" als "*ODR voor grensoverschrijdende e-commercetransacties*" heeft geanalyseerd. De conclusie van de effectbeoordeling was dat slechts een combinatie van twee instrumenten op het gebied van ADR en ODR toegang tot onpartijdige, transparante, doeltreffende en billijke middelen ter buitengerechtelijke beslechting van binnenlandse en grensoverschrijdende consumentengeschillen kan verzekeren. Met name een kaderrichtlijn is de meest geëigende manier om te zorgen voor een volledig aanbod aan ADR-regelingen in alle lidstaten, om de consumenten over ADR te informeren en om te waarborgen dat de ADR-entiteiten specifieke kwaliteitsbeginselen in acht nemen. Het volledige aanbod aan ADR-regelingen zal het vereiste kader tot stand te brengen op grond waarvan een EU-wijd ODR-stelsel op doeltreffende wijze geschillen in verband met grensoverschrijdende e-commercetransacties kan behandelen.

---

<sup>14</sup> [http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3\\_en.asp](http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3_en.asp)

<sup>15</sup> 335 bedrijven uit alle lidstaten van de EU werden geraadpleegd over hun ervaringen met betrekking tot en meningen over ADR: [http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/yourvoice/ebtp/consultations/2010/adr/index_en.htm)

<sup>16</sup> Bij deze raadpleging gaven 927 kleine en middelgrote ondernemingen antwoord op vragen met betrekking tot ADR.

### **3. JURIDISCHE ELEMENTEN VAN HET VOORSTEL**

#### **3.1. Belangrijkste elementen van het voorstel**

##### *3.1.1. Voor alle consumentengeschillen moeten ADR-procedures bestaan*

In het kader van dit voorstel zien de lidstaten erop toe dat alle geschillen tussen een consument en een ondernemer die voortvloeien uit de verkoop van goederen of de verrichting van diensten, kunnen worden voorgelegd aan een ADR-entiteit, ook langs elektronische weg. Om aan hun verplichting te voldoen, kunnen de lidstaten gebruikmaken van bestaande ADR-entiteiten en zo nodig het bevoegdheidsgebied daarvan aanpassen; zij kunnen ook nieuwe ADR-entiteiten of een sectoroverschrijdende vangnetentiteit in het leven roepen.

Dit voorstel heeft betrekking op geschillen tussen consumenten en ondernemers die voortvloeien uit de verkoop van goederen of de verrichting van diensten. Hierbij gaat het zowel om klachten van consumenten tegen ondernemers als om klachten van ondernemers tegen consumenten. Dit voorstel is van toepassing op ADR-entiteiten die de buitengerechtelijke beslechting van geschillen tussen consumenten en ondernemers nastreven. Het bestrijkt in het bijzonder mediationprocedures, maar ook niet-rechterlijke procedures van scheidsrechterlijke aard, zoals procedures voor commissies voor consumentenklachten, arbitrage- en bemiddelingsprocedures. Dit voorstel is niet van toepassing op ondernemingsstelsels voor de afhandeling van consumentenklachten, en evenmin op geschillenbeslechtingsentiteiten waarbij de met de geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen exclusief in dienst van de ondernemer zijn. Het sluit ook rechtstreekse onderhandelingen tussen partijen uit.

##### *3.1.2. Informatie over ADR en samenwerking*

Wanneer zich geschillen voordoen, moeten consumenten snel kunnen nagaan welke ADR-entiteiten bevoegd zijn voor de behandeling van hun geschil. Daartoe zorgt dit voorstel ervoor dat consumenten in de belangrijkste door de ondernemer verstrekte handelsdocumenten en, indien de ondernemer over een website beschikt, op die website informatie over de bevoegde ADR-entiteit kunnen vinden. Bovendien moeten ondernemers de consumenten erover informeren of zij zich al dan niet ertoe verplichten met betrekking tot een door een consument tegen hen ingediende klacht van ADR gebruik te maken. Deze verplichting zal voor ondernemers een prikkel zijn om vaker van ADR gebruik te maken.

In het kader van het huidige voorstel zien de lidstaten erop toe dat consumenten bijstand kunnen krijgen wanneer zij betrokken zijn bij een grensoverschrijdend geschil. De lidstaten kunnen de verantwoordelijkheid voor deze taak delegeren aan hun centra van het netwerk van Europese consumentencentra (ECC-net), dat momenteel als functie heeft om consumenten de weg te wijzen naar de ADR-entiteiten die bevoegd zijn voor de behandeling van hun grensoverschrijdende geschillen.

In het kader van het voorstel zullen ADR-entiteiten ertoe worden aangezet om zich aan te sluiten bij netwerken van ADR-entiteiten op sectorspecifieke gebieden wanneer zij geschillen op het betrokken gebied behandelen. Daarnaast moedigt het onderhavige voorstel de samenwerking aan tussen de ADR-entiteiten en de nationale instanties die zijn belast met de uitvoering van de wetgeving inzake consumentenbescherming.

Dit voorstel bevat bepalingen ter waarborging van de naleving van strikte garanties inzake vertrouwelijkheid en gegevensbescherming, in overeenstemming met de toepasselijke Uniewetgeving.

### *3.1.3. Kwaliteit van ADR-entiteiten*

Dit voorstel beoogt te waarborgen dat de ADR-entiteiten voldoen aan de kwaliteitsbeginselen van onpartijdigheid, transparantie, doeltreffendheid en billijkheid. Dergelijke beginselen zijn neergelegd in twee aanbevelingen van de Commissie. Door deze beginselen een bindend karakter te verlenen, zal het onderhavige voorstel gelijke voorwaarden voor ADR creëren en het vertrouwen van zowel consumenten als ondernemers in de ADR-procedures versterken.

Door de transparantie van de ADR-entiteiten moet worden gewaarborgd dat partijen alle informatie ontvangen die zij nodig hebben om met kennis van zaken te kunnen beslissen alvorens een ADR-procedure te starten. ADR-procedures moeten doeltreffend zijn en bepaalde nadelen die zijn verbonden aan gerechtelijke procedures, zoals kosten, lengte en ingewikkeldheid, verhelpen. Op basis van de resultaten van bestaande studies bepaalt het voorstel dat geschillen binnen 90 dagen moeten worden opgelost. Om ervoor te zorgen dat de ADR-procedures voor alle consumenten toegankelijk blijven, bepaalt het voorstel dat deze voor consumenten kosteloos of met geringe kosten verbonden moeten zijn.

### *3.1.4. Toezicht*

Om te verzekeren dat de ADR-entiteiten naar behoren functioneren en voor consumenten en ondernemers hoogwaardige diensten leveren, moet hierop nauwgezet toezicht worden gehouden. In elke lidstaat zal een bevoegde instantie worden belast met het toezicht op het functioneren van de op zijn grondgebied gevestigde ADR-entiteiten. De bevoegde instanties zullen op basis van hun door de ADR-entiteiten toegezonden informatie onder meer beoordelen of een bepaalde ADR-entiteit voldoet aan de in het onderhavige voorstel gestelde kwaliteitsvereisten. Daarnaast zullen zij regelmatig verslag uitbrengen over de ontwikkeling en het functioneren van de ADR-entiteiten. Om de drie jaar zal de Commissie verslag aan het Europees Parlement en de Raad uitbrengen over de toepassing van de richtlijn.

## **3.2. Subsidiariteitsbeginsel**

Het voorstel is gebaseerd op artikel 114 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie.

De ontwikkeling van een goed functionerend ADR-stelsel binnen de Unie, dat met inachtneming van de wettelijke tradities van de lidstaten voortbouwt op de aldaar reeds bestaande ADR-entiteiten, zal het vertrouwen van consumenten in de interne markt voor de detailhandel, ook op het gebied van e-commerce, versterken. Daardoor zullen eveneens het bedrijfsleven nieuwe kansen worden geboden. Maatregelen van de lidstaten alleen zullen waarschijnlijk leiden tot verdere versnippering van ADR, wat op zijn beurt weer zou bijdragen tot een ongelijke behandeling van consumenten en ondernemers op de interne markt en tot uiteenlopende niveaus van verhaalsmogelijkheden voor consumenten in de Unie. Maatregelen op Unieniveau, zoals voorgesteld, dienen de Europese consumenten hetzelfde beschermingsniveau te bieden en de concurrentie tussen ondernemingen te stimuleren, waardoor de uitwisseling van producten of diensten over de grenzen heen toeneemt.

Wanneer op Unieniveau gemeenschappelijke beginselen en voorschriften voor ADR-entiteiten en ADR-procedures in alle lidstaten worden geformuleerd, dan heeft dit als duidelijk voordeel dat een doeltreffende en adequate behandeling van consumentengeschillen die voortvloeien uit binnenlandse of grensoverschrijdende transacties is gewaarborgd. Ook worden hierdoor meer homogene kwaliteitsniveaus van de ADR-procedures in de Unie gewaarborgd.

Het uiteenlopen van nationale beleidsmaatregelen inzake ADR-procedures (of het ontbreken daarvan) laat zien dat eenzijdig optreden van de lidstaten niet tot een bevredigende oplossing voor consumenten en het bedrijfsleven leidt. Een doelmatige en doeltreffende ADR voor grensoverschrijdende geschillen vereist een goed functionerend stelsel van binnenlandse ADR-entiteiten waarin het EU-wijde ODR-platform zal worden verankerd.

### **3.3. Evenredigheid**

Het voorstel is om de volgende redenen in overeenstemming met het evenredigheidsbeginsel.

Het voorstel gaat niet verder dan strikt noodzakelijk is om de beoogde doelstellingen te verwezenlijken. Het regelt niet alle aspecten van ADR, maar beperkt zich tot enkele essentiële aspecten van buitengerechtelijke geschillenbeslechting. De kaderrichtlijn zal voortbouwen op reeds bestaande ADR-entiteiten en laat de lidstaten vrij in de keuze van de vorm en de middelen om de verwachte resultaten te bereiken.

De doelstellingen van dit voorstel zullen tegen de laagste kosten voor het bedrijfsleven en de lidstaten worden bereikt, waarbij dubbele kosten en onnodige administratieve rompslomp worden vermeden.

## **4. GEVOLGEN VOOR DE BEGROTING**

Dit voorstel heeft geen gevolgen voor de begroting van de EU. Bij het voorstel is derhalve geen financieel memorandum gevoegd.

Voorstel voor een

**RICHTLIJN VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD**

**betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (Richtlijn ADR consumenten)**

HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

Gezien het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, en met name artikel 114,

Gezien het voorstel van de Europese Commissie<sup>17</sup>,

Na toezending van het ontwerp van wetgevingshandeling aan de nationale parlementen,

Gezien het advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité<sup>18</sup>,

Na raadpleging van de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming,

Handelend volgens de gewone wetgevingsprocedure,

Overwegende hetgeen volgt:

- (1) In artikel 169, lid 1, en lid 2, onder a), van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (VWEU) wordt bepaald dat de Unie bijdraagt tot de verwezenlijking van een hoog niveau van consumentenbescherming door middel van maatregelen die zij op grond van artikel 114 neemt. Volgens artikel 38 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie wordt in het beleid van de Unie zorg gedragen voor een hoog niveau van consumentenbescherming.
- (2) Overeenkomstig artikel 26, lid 2, VWEU omvat de interne markt een ruimte zonder binnengrenzen waarin het vrije verkeer van goederen en diensten gewaarborgd is. Om ervoor te zorgen dat consumenten vertrouwen hebben in en profiteren van de interne markt, dienen zij toegang te hebben tot eenvoudige en goedkope manieren van beslechting van geschillen die voortvloeien uit de verkoop van goederen of de verlening van diensten. Dit geldt voor zowel offline- als onlinetransacties, en is met name van belang wanneer consumenten over de grens winkelen.
- (3) Alternatieve geschillenbeslechting biedt een eenvoudige, snelle en goedkope buitengerechtelijke oplossing voor geschillen tussen consumenten en ondernemers. Alternatieve geschillenbeslechting is echter nog niet voldoende ontwikkeld in de Europese Unie. Willen consumenten de mogelijkheden daarvan optimaal kunnen benutten, dan moet alternatieve geschillenbeslechting beschikbaar zijn voor alle

---

<sup>17</sup> PB C [...] van [...], blz. [...].

<sup>18</sup> PB C [...] van [...], blz. [...].



soorten consumentengeschillen, moeten de kwaliteitsniveaus van de ADR-procedures gelijk zijn en moeten consumenten en ondernemers op de hoogte zijn van dergelijke procedures. Ook dienen de ADR-entiteiten grensoverschrijdende geschillen doeltreffend af te handelen.

- (4) In haar Akte voor de interne markt<sup>19</sup> heeft de Commissie wetgeving over alternatieve geschillenbeslechting, waaronder die inzake de onlinehandel, aangeduid als een van de twaalf hefboomen voor het stimuleren van de groei en het versterken van het vertrouwen in de eengemaakte markt.
- (5) De Europese Raad heeft het Parlement en de Raad verzocht om uiterlijk eind 2012 een eerste reeks van prioritaire maatregelen vast te stellen om de eengemaakte markt een nieuwe impuls te geven<sup>20</sup>.
- (6) De ontwikkeling van een goed functionerende alternatieve geschillenbeslechting in de Europese Unie is noodzakelijk om het vertrouwen van de consumenten in de interne markt, ook op het gebied van e-commerce, te versterken. Een dergelijke ontwikkeling moet voortbouwen op de in de lidstaten bestaande ADR-procedures, met eerbiediging van de wettelijke tradities van de lidstaten.
- (7) Deze richtlijn dient te gelden voor contractuele geschillen tussen consumenten en ondernemers die voortvloeien uit de verkoop van goederen of de verrichting van diensten in alle economische sectoren. Hierbij dient het zowel om klachten van consumenten tegen ondernemers als om klachten van ondernemers tegen consumenten te gaan. Deze richtlijn dient niet te gelden voor geschillen tussen ondernemers; zij mag de lidstaten evenwel niet beletten voorschriften vast te stellen of te handhaven inzake procedures voor de buitengerechtelijke beslechting van dergelijke geschillen.
- (8) Onder de definitie van "consument" dienen natuurlijke personen te vallen die niet handelen in de uitoefening van hun handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit. Wordt de overeenkomst evenwel gesloten voor doeleinden die deels binnen en deels buiten de handelsactiviteit van de persoon liggen (gemengde overeenkomsten) en is het handelsoogmerk zo beperkt dat het binnen de algehele context van de overeenkomst niet overheerst, dan dient de betrokkene eveneens als consument te worden aangemerkt.
- (9) Deze richtlijn mag geen afbreuk doen aan Richtlijn 2008/52/EG van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2008 betreffende bepaalde aspecten van bemiddeling/mediation in burgerlijke en handelszaken<sup>21</sup>, Verordening (EG) nr. 44/2001 van de Raad van 22 december 2000 betreffende de rechterlijke bevoegdheid, de erkenning en de tenuitvoerlegging van beslissingen in burgerlijke en handelszaken<sup>22</sup>, Verordening (EG) nr. 864/2007 van het Europees Parlement en de

---

<sup>19</sup> Mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement, de Raad, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's: Akte voor de interne markt – Twaalf hefboomen voor het stimuleren van de groei en het versterken van het vertrouwen, "Samen werk maken van een nieuwe groei", COM (2011) 206 definitief, blz. 9

<sup>20</sup> Conclusies van de Europese Raad van 24-25 maart 2011, EUCO 10/11, blz. 4; zie ook Conclusies van de Europese Raad van 23 oktober 2011, EUCO 52/11, blz. 1-2.

<sup>21</sup> PB L 136 van 24.5.2008, blz. 3.

<sup>22</sup> PB L 12 van 16.1.2001, blz. 32.

Raad van 11 juli 2007 betreffende het recht dat van toepassing is op niet-contractuele verbintenissen (Rome II)<sup>23</sup> en Verordening (EG) nr. 593/2008 van het Europees Parlement en de Raad van 17 juni 2008 inzake het recht dat van toepassing is op verbintenissen uit overeenkomst (Rome I)<sup>24</sup>.

- (10) Deze richtlijn dient voorrang te hebben op Uniewetgeving die bepalingen bevat die erop zijn gericht de oprichting van ADR-entiteiten in een specifieke sector te bevorderen. Waar sectorspecifieke wetgeving de oprichting van dergelijke entiteiten verplicht stelt, dient deze richtlijn enkel voorrang te hebben voor zover die wetgeving niet ten minste een gelijkwaardig niveau van consumentenbescherming garandeert.
- (11) De verschillen tussen de ADR-entiteiten zijn zowel tussen de lidstaten onderling als in de lidstaten zelf erg groot. Deze richtlijn dient elke entiteit te bestrijken die op duurzame basis is opgericht en de beslechting van een geschil via een ADR-procedure aanbiedt. Een arbitrageprocedure die op ad-hocbasis voor één enkel geschil tussen een consument en een ondernemer buiten het kader van een ADR-entiteit is opgezet, dient niet als ADR-procedure te worden aangemerkt.
- (12) Deze richtlijn dient niet te gelden voor procedures voor geschillenbeslechtingentiteiten waarbij de met de geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen exclusief in dienst van de ondernemer zijn en evenmin voor procedures in het kader van ondernemingsstelsels voor de afhandeling van consumentenklachten. Zij dient niet te gelden voor rechtstreekse onderhandelingen tussen partijen. Voorts dient zij geen toepassing te vinden op pogingen ondernomen door een rechter om een geschil te beslechten in het kader van een gerechtelijke procedure met betrekking tot dat geschil.
- (13) De lidstaten moeten erop toezien dat de geschillen waarop deze richtlijn van toepassing is, kunnen worden voorgelegd aan een ADR-entiteit die voldoet aan de in deze richtlijn gestelde voorwaarden. De lidstaten moeten de mogelijkheid hebben om aan deze verplichting te voldoen door gebruik te maken van de diensten van de bestaande ADR-entiteiten en het bevoegdheidsgebied daarvan zo nodig aan te passen, of te voorzien in de oprichting van nieuwe ADR-entiteiten. Deze richtlijn dient de lidstaten niet te verplichten om in elke detailhandelsector een specifieke ADR-entiteit op te richten. De lidstaten dienen de mogelijkheid te hebben om te voorzien in de oprichting van een ADR-entiteit als vangnet voor de behandeling van geschillen waarvoor geen specifieke entiteit bevoegd is.
- (14) Deze richtlijn mag de juridische situatie van in een lidstaat gevestigde ondernemers die vallen onder een ADR-entiteit in een andere lidstaat, niet aantasten. De lidstaten dienen de ontwikkeling van dergelijke entiteiten te bevorderen.
- (15) Deze richtlijn mag het recht van de lidstaten om ADR-procedures te handhaven of in te voeren voor de gezamenlijke behandeling van identieke of soortgelijke geschillen tussen een ondernemer en diverse consumenten, niet aantasten. Dergelijke procedures kunnen worden beschouwd als een eerste stap op weg naar de verdere ontwikkeling van collectieve ADR-procedures in de Unie.

---

<sup>23</sup> PB L 199 van 31.7.2007, blz. 40.

<sup>24</sup> PB L 177 van 4.7.2008, blz. 6.

- (16) De verwerking van gegevens met betrekking tot geschillen waarop deze richtlijn van toepassing is, dient in overeenstemming te zijn met de voorschriften inzake de bescherming van persoonsgegevens als vastgelegd in de wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen van de lidstaten die zijn vastgesteld ingevolge Richtlijn 95/46/EG van het Europees Parlement en de Raad van 24 oktober 1995 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens.
- (17) De met de alternatieve geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen dienen enkel onpartijdig te worden geacht wanneer op hen geen druk kan worden uitgeoefend waardoor hun standpunt over het geschil zou kunnen worden beïnvloed. Er moet met name voor worden gezorgd dat dergelijke druk niet wordt uitgeoefend wanneer de ADR-entiteiten worden gefinancierd door een of meer partijen bij het geschil of een organisatie waarbij een van de partijen is aangesloten.
- (18) Om de transparantie van de ADR-entiteiten en de ADR-procedures te waarborgen, is het noodzakelijk dat partijen alle informatie ontvangen die zij nodig hebben om met kennis van zaken te kunnen beslissen alvorens een ADR-procedure te starten.
- (19) ADR-procedures moeten doeltreffend zijn. Het moet daarbij gaan om eenvoudige en snelle procedures die in de regel niet langer dan 90 dagen duren. De ADR-entiteit moet deze termijn kunnen verlengen wanneer de ingewikkeldheid van het betrokken geschil zulks vereist.
- (20) ADR-procedures moeten voor consumenten kosteloos of met geringe kosten verbonden zijn, zodat het voor hen economische zinvol blijft om daarvan gebruik te maken.
- (21) ADR-procedures moeten billijk zijn, zodat partijen bij een geschil volledig zijn geïnformeerd over hun rechten en de gevolgen van de keuzes die zij in het kader van een ADR-procedure maken.
- (22) In geval van een geschil moeten consumenten snel kunnen vaststellen welke ADR-entiteiten voor hun klacht bevoegd zijn en of de betrokken ondernemer al dan niet zal deelnemen aan een voor een ADR-entiteit ingeleide procedure. Ondernemers moeten die informatie derhalve verstrekken in hun belangrijkste handelsdocumenten en, indien zij over een website beschikken, op hun website. Deze verplichting mag geen afbreuk doen aan artikel 6, lid 1, onder t), artikel 7, lid 1, en artikel 8 van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten<sup>25</sup>. Artikel 6, lid 1, onder t), van Richtlijn 2011/83/EU bepaalt dat de ondernemer de consument in geval van op afstand of buiten verkooppunten gesloten consumentenovereenkomsten informatie moet verstrekken over de mogelijkheid van toegang tot buitengerechtelijke klachten- en geschilbeslechtingsprocedures waaraan de ondernemer is onderworpen, en de wijze waarop daar toegang toe is, voordat de consument door de overeenkomst is gebonden. Volgens artikel 7, lid 1, van Richtlijn 2011/83/EU moet die informatie bij buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten op papier of, indien de consument hiermee instemt, op een andere duurzame gegevensdrager worden verstrekt.

---

<sup>25</sup> PB L [...] van [...], blz. [...].

- (23) De onderhavige richtlijn schrijft niet voor dat ondernemers verplicht zijn om aan ADR-procedures deel te nemen of dat de uitkomst van dergelijke procedures voor hen bindend is, wanneer een consument een klacht tegen hen heeft ingediend. Deze richtlijn laat evenwel nationale voorschriften volgens welke ondernemers verplicht zijn om aan dergelijke procedures deel te nemen of de uitkomst daarvan voor hen bindend is, onverlet, mits die voorschriften partijen niet beletten hun in artikel 47 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie gewaarborgde recht op toegang tot de rechter uit te oefenen.
- (24) De lidstaten dienen erop toe te zien dat de ADR-entiteiten samenwerken bij de beslechting van grensoverschrijdende geschillen.
- (25) Netwerken van ADR-entiteiten die de beslechting van grensoverschrijdende geschillen vergemakkelijken, zoals FIN-NET op het gebied van financiële diensten, dienen binnen de Unie te worden versterkt. De lidstaten dienen te bevorderen dat de ADR-entiteiten zich bij dergelijke netwerken aansluiten.
- (26) Nauwe samenwerking tussen de ADR-entiteiten en de met de uitvoering van de Uniewetgeving inzake consumentenbescherming belaste nationale instanties moet de doeltreffende toepassing van die Uniewetgeving kracht bijzetten.
- (27) Om te verzekeren dat de ADR-entiteiten naar behoren en doeltreffend functioneren, moet hierop nauwgezet toezicht worden gehouden. De Commissie en de uit hoofde van deze richtlijn bevoegde instanties dienen een lijst van ADR-entiteiten die aan deze richtlijn beantwoorden, te publiceren en bij te werken. Andere instanties, zoals ADR-entiteiten, consumentenverenigingen, brancheorganisaties en het netwerk van Europese consumentencentra, moeten deze lijst ook publiceren. Daarnaast dienen de bevoegde instanties regelmatig verslag uit te brengen over de ontwikkeling en het functioneren van de ADR-entiteiten. De ADR-entiteiten dienen de bevoegde instanties de specifieke informatie te verstrekken waarop deze verslagen moeten worden gebaseerd. De lidstaten moeten de ADR-entiteiten ertoe aanzetten dergelijke informatie te verstrekken met gebruikmaking van Aanbeveling 2010/304/EU van de Commissie inzake het gebruik van een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportage van consumentenklachten en -vragen<sup>26</sup>.
- (28) Het is noodzakelijk dat de lidstaten sancties vaststellen voor inbreuken op de bepalingen van deze richtlijn inzake de voorlichting van consumenten door ondernemers en de door de ADR-entiteiten aan de bevoegde instanties te verstrekken informatie, en erop toezien dat deze worden toegepast. De sancties moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn.
- (29) 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 de wetgeving inzake consumentenbescherming (verordening betreffende samenwerking met betrekking tot consumentenbescherming)<sup>27</sup> moet worden gewijzigd door in de bijlage daarbij een

---

<sup>26</sup> PB L 136 van 2.6.2010, blz. 1.

<sup>27</sup> PB L 364 van 9.12.2004, blz. 1.

verwijzing naar deze richtlijn op te nemen, met het oog op de versterking van de grensoverschrijdende samenwerking bij de uitvoering van deze richtlijn.

- (30) Richtlijn 2009/22/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 april 2009 betreffende het doen staken van inbreuken in het raam van de bescherming van de consumentenbelangen (Richtlijn inzake inbreuken)<sup>28</sup> moet worden gewijzigd door in de bijlage daarbij een verwijzing naar de onderhavige richtlijn op te nemen, om te verzekeren dat de in deze richtlijn vastgelegde collectieve belangen van consumenten worden beschermd.
- (31) Aangezien de doelstelling van de onderhavige richtlijn, namelijk bijdragen tot de goede werking van de interne markt door het verzekeren van een hoog niveau van consumentenbescherming, niet voldoende door de lidstaten kan worden verwezenlijkt en derhalve beter door de Unie kan worden bereikt, kan de Unie overeenkomstig het in artikel 5 van het Verdrag betreffende de Europese Unie neergelegde subsidiariteitsbeginsel maatregelen treffen. Overeenkomstig het in hetzelfde artikel neergelegde evenredigheidsbeginsel gaat deze richtlijn niet verder dan wat nodig is om deze doelstelling te verwezenlijken.
- (32) Deze richtlijn is in overeenstemming met de grondrechten en de beginselen die met name zijn erkend in het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie, in het bijzonder in de artikelen 7, 8, 38 en 47 daarvan,

HEBBEN DE VOLGENDE RICHTLIJN VASTGESTELD:

## **HOOFDSTUK I**

### **ALGEMENE BEPALINGEN**

#### *Artikel 1* *Onderwerp*

Deze richtlijn heeft tot doel bij te dragen tot het functioneren van de interne markt en tot de verwezenlijking van een hoog niveau van consumentenbescherming door te verzekeren dat geschillen tussen consumenten en ondernemers kunnen worden voorgelegd aan entiteiten die onpartijdige, transparante, doeltreffende en billijke procedures voor alternatieve geschillenbeslechting aanbieden.

#### *Artikel 2* *Toepassingsgebied*

1. Deze richtlijn is van toepassing op procedures voor de buitengerechtelijke beslechting van contractuele geschillen die voortvloeien uit de verkoop van goederen of verrichting van diensten door een in de Unie gevestigde ondernemer aan of ten behoeve van een in de Unie woonachtige consument, door tussenkomst van een geschillenbeslechtingsentiteit die een oplossing voorstelt of oplegt, of die partijen

---

<sup>28</sup> PB L 110 van 1.5.2009, blz. 30.

bijeenbrengt teneinde een minnelijke schikking te vergemakkelijken (hierna "de ADR-procedures" genoemd).

2. Deze richtlijn is niet van toepassing op:
  - a) procedures voor geschillenbeslechtingseenheden waarbij de met de geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen exclusief in dienst van de ondernemer zijn;
  - b) procedures in het kader van ondernemingsstelsels voor de afhandeling van consumentklachten;
  - c) rechtstreekse onderhandelingen tussen de consument en de ondernemer, al dan niet vertegenwoordigd;
  - d) pogingen ondernomen door een rechter om een geschil te beslechten in het kader van een gerechtelijke procedure met betrekking tot dat geschil.

### *Artikel 3*

#### *Verband met andere wetgeving van de Unie*

1. Deze richtlijn laat Richtlijn 2008/52/EG, Verordening (EG) nr. 44/2001, Verordening (EG) nr. 864/2007 en Verordening (EG) nr. 593/2008 onverlet.
2. Artikel 5, lid 1, van deze richtlijn heeft voorrang op de in de bijlage genoemde bepalingen.
3. Deze richtlijn heeft enkel voorrang op in sectorspecifieke Uniewetgeving vervatte dwingende bepalingen met betrekking tot alternatieve geschillenbeslechting voor zover die bepalingen niet ten minste een gelijkwaardig niveau van consumentenbescherming garanderen.

### *Artikel 4*

#### *Definities*

Voor de toepassing van deze richtlijn

- a) wordt verstaan onder "consument": iedere natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
- b) wordt verstaan onder "ondernemer": iedere natuurlijke persoon of privaatrechtelijke dan wel publiekrechtelijke rechtspersoon die, ook via een persoon die in zijn naam of voor zijn rekening optreedt, handelt in de uitoefening van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
- c) is een ondernemer gevestigd
  - op de plaats waar zich zijn onderneming bevindt, indien hij een natuurlijke persoon is;

- op de plaats waar zich de statutaire zetel, het hoofdbestuur of de hoofdvestiging bevindt, met inbegrip van een filiaal, agentschap of enige andere vestiging, indien hij een vennootschap of andere rechtspersoon of een vereniging van natuurlijke of rechtspersonen is;
- d) wordt verstaan onder "grensoverschrijdend geschil": een contractueel geschil dat voortvloeit uit de verkoop van goederen of verrichting van diensten wanneer de consument, op het tijdstip waarop hij de goederen of diensten bestelt, woonachtig is in een andere lidstaat dan die waar de ondernemer is gevestigd;
- e) wordt verstaan onder "ADR-entiteit": een entiteit, ongeacht de benaming, die op duurzame basis is opgericht en de beslechting van een geschil via een ADR-procedure aanbiedt;
- f) is een ADR-entiteit ingesteld,
- indien de werking ervan wordt verzekerd door een natuurlijke persoon, op de plaats waar de entiteit de activiteiten van alternatieve geschillenbeslechting verricht;
  - indien de werking ervan wordt verzekerd door een rechtspersoon of vereniging van natuurlijke of rechtspersonen, op de plaats waar die rechtspersoon of vereniging van natuurlijke of rechtspersonen de activiteiten van alternatieve geschillenbeslechting verricht of zijn statutaire zetel heeft;
  - indien de werking ervan wordt verzekerd door een overheidsinstantie of ander openbaar orgaan, op de plaats waar die overheidsinstantie of dat ander openbaar orgaan is gevestigd.

## **HOOFDSTUK II**

### **TOEGANG TOT EN BEGINSELEN DIE VAN TOEPASSING ZIJN OP ALTERNATIEVE GESCHILLENBESLECHTING**

#### *Artikel 5*

#### *Toegang tot alternatieve geschillenbeslechting*

1. De lidstaten zien erop toe dat de geschillen waarop deze richtlijn van toepassing is, kunnen worden voorgelegd aan een ADR-entiteit die voldoet aan de in deze richtlijn gestelde voorwaarden.
2. De lidstaten zien erop toe dat de ADR-entiteiten:
  - a) over een website beschikken waarop partijen online een klacht kunnen indienen;
  - b) partijen in staat stellen langs elektronische weg informatie met hen uit te wisselen;

- c) zowel binnenlandse als grensoverschrijdende geschillen in behandeling nemen, met inbegrip van geschillen waarop Verordening (EU) nr. [Publicatiebureau: voeg referentienummer in] van het Europees Parlement en de Raad van [Publicatiebureau: voeg datum van vaststelling in] betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen (Verordening ODR consumenten)<sup>29</sup> van toepassing is; en
  - d) bij de behandeling van geschillen waarop deze richtlijn van toepassing is, de nodige maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat de verwerking van persoonsgegevens in overeenstemming is met de voorschriften inzake de bescherming van persoonsgegevens die zijn vastgelegd in de nationale wetgeving tot uitvoering van Richtlijn 95/46/EG.
3. De lidstaten kunnen aan hun verplichting krachtens lid 1 voldoen door te voorzien in de oprichting van een ADR-entiteit die fungeert als vangnet voor de behandeling van de in lid 1 genoemde geschillen voor de beslechting waarvan geen bestaande ADR-entiteit bevoegd is.

*Artikel 6*  
*Deskundigheid en onpartijdigheid*

1. De lidstaten zien erop toe dat de met de alternatieve geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen over de noodzakelijke deskundigheid beschikken en onpartijdig zijn. Dit moet worden gewaarborgd door ervoor te zorgen dat zij:
- a) over de noodzakelijke kennis, vaardigheden en ervaring op het gebied van alternatieve geschillenbeslechting beschikken;
  - b) niet zonder geldige reden van hun taken kunnen worden ontheven;
  - c) geen belangenconflict hebben met een van de partijen bij het geschil.
2. Wanneer de binnen een ADR-entiteit met de geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen een collegiaal orgaan vormen, zien de lidstaten erop toe dat in dit orgaan een gelijk aantal vertegenwoordigers van consumentenbelangen en vertegenwoordigers van ondernemersbelangen zitting heeft.

*Artikel 7*  
*Transparantie*

1. De lidstaten zien erop toe dat de ADR-entiteiten op hun website en in gedrukte vorm in hun ruimten de volgende informatie voor het publiek toegankelijk maken:
- a) welke natuurlijke personen belast zijn met de alternatieve geschillenbeslechting, op welke wijze zij worden benoemd en wat de duur van hun mandaat is;

---

<sup>29</sup> PB L [...] van [...], blz. [...].



- b) hoe zij worden gefinancierd, met inbegrip van het procentuele aandeel van de overheids- en particuliere financiering;
- c) in voorkomend geval, of zij zijn aangesloten bij netwerken van ADR-entiteiten ter vergemakkelijking van de grensoverschrijdende geschillenbeslechting;
- d) voor welke soorten geschillen zij bevoegd zijn;
- e) welke procedurevoorschriften van toepassing zijn op de beslechting van een geschil;
- f) in welke talen klachten bij de ADR-entiteit kunnen worden ingediend en in welke talen de ADR-procedure wordt gevoerd;
- g) op welke soorten voorschriften de ADR-entiteit zich bij de geschillenbeslechting kan baseren (bv. wettelijke voorschriften, overwegingen van billijkheid, gedragscodes);
- h) aan welke voorwaarden vooraf partijen eventueel moeten voldoen voordat een ADR-procedure kan worden ingeleid;
- i) welke kosten eventueel voor rekening van partijen komen;
- j) hoelang de ADR-procedure bij benadering duurt;
- k) welke rechtsgevolgen de uitkomst van de ADR-procedure heeft.

2. De lidstaten zien erop toe dat de ADR-entiteiten op hun website en in gedrukte vorm in hun ruimten de jaarlijkse activiteitenverslagen voor het publiek toegankelijk maken. Deze verslagen bevatten de volgende informatie met betrekking tot zowel binnenlandse als grensoverschrijdende geschillen:

- a) het aantal voorgelegde geschillen en het soort klachten waarop zij betrekking hebben;
- b) eventuele terugkerende problemen die leiden tot geschillen tussen consumenten en ondernemers;
- c) het percentage geschillenbeslechtingsprocedures die zonder uitkomst zijn stopgezet;
- d) de gemiddelde tijd die nodig was voor de beslechting van geschillen;
- e) voor zover bekend, het percentage gevallen waarin de uitkomsten van de ADR-procedures zijn nageleefd;
- f) in voorkomend geval, of er sprake is van samenwerking binnen netwerken van ADR-entiteiten ter vergemakkelijking van de beslechting van grensoverschrijdende geschillen.

*Artikel 8*  
*Doeltreffendheid*

De lidstaten zien erop toe dat de ADR-procedures doeltreffend zijn en aan de volgende voorwaarden voldoen:

- a) de ADR-procedure is voor beide partijen gemakkelijk toegankelijk, ongeacht de plaats waar zij zich bevinden;
- b) partijen hebben toegang tot de procedure zonder verplicht te zijn van een wettelijk vertegenwoordiger gebruik te maken; niettemin mogen zij zich in elke fase van de procedure laten vertegenwoordigen of laten bijstaan door een derde;
- c) de ADR-procedure is voor consumenten kosteloos of met geringe kosten verbonden;
- d) het geschil wordt beslecht binnen 90 dagen na de datum waarop de ADR-entiteit de klacht heeft ontvangen. In geval van complexe geschillen kan de ADR-entiteit deze termijn verlengen.

*Artikel 9*  
*Billijkheid*

1. De lidstaten zien erop toe dat in de ADR-procedures:
  - a) partijen de mogelijkheid hebben hun standpunt kenbaar te maken en kennis te nemen van alle argumenten en feiten die door de andere partij naar voren worden gebracht, en van eventuele verklaringen van deskundigen;
  - b) beide partijen schriftelijk of op een duurzame gegevensdrager worden geïnformeerd over de uitkomst van de ADR-procedure, met opgave van de redenen waarop de uitkomst is gebaseerd.
2. De lidstaten zien erop toe dat in de ADR-procedures die zijn gericht op de beslechting van het geschil door het voorstellen van een oplossing,
  - a) de consument, alvorens met het voorstel voor een oplossing in te stemmen, erover wordt geïnformeerd dat:
    - i) hij de keuze heeft om al dan niet met het voorstel voor een oplossing in te stemmen;
    - ii) het voorstel voor een oplossing minder gunstig kan zijn dan een door een rechterlijke instantie aan de hand van wettelijke regels vastgestelde oplossing;
    - iii) hij recht heeft op het inwinnen van onafhankelijk advies alvorens met het voorstel voor een oplossing in te stemmen of het af te wijzen;
  - b) partijen, alvorens met het voorstel voor een oplossing in te stemmen, worden geïnformeerd over de rechtsgevolgen van een dergelijke instemming;

- c) partijen, alvorens met het voorstel voor een oplossing of een minnelijke schikking in te stemmen, voldoende tijd ter beschikking wordt gesteld om over het voorstel na te denken.

## **HOOFDSTUK III INFORMATIE EN SAMENWERKING**

### *Artikel 10*

#### *Voorlichting van consumenten door ondernemers*

1. De lidstaten zien erop toe dat de op hun grondgebied gevestigde ondernemers de consumenten informeren over de ADR-entiteiten waaronder zij vallen en die bevoegd zijn voor de behandeling van eventuele geschillen tussen hen en consumenten. Die informatie moet de internetadressen van de betrokken ADR-entiteiten omvatten en aangeven of de ondernemer zich al dan niet verplicht gebruik te maken van de diensten van deze entiteiten voor de beslechting van geschillen met consumenten.
2. De in lid 1 bedoelde informatie moet op eenvoudige, rechtstreekse en duidelijk zichtbare wijze en te allen tijde toegankelijk zijn op de website van de ondernemer, voor zover hij over een website beschikt, in de algemene voorwaarden van tussen de ondernemer en een consument gesloten overeenkomsten voor de verkoop van goederen of verrichting van diensten, en op facturen en kwitanties met betrekking tot die overeenkomsten. Tevens moet worden vermeld op welke wijze nadere informatie kan worden verkregen over de betrokken ADR-entiteit en over de voorwaarden voor gebruikmaking daarvan.
3. Dit artikel laat het bepaalde in de artikelen 6, 7 en 8 van Richtlijn 2011/83/EU betreffende de voorlichting van consumenten bij op afstand en buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten, onverlet.

### *Artikel 11*

#### *Bijstand aan consumenten*

1. De lidstaten zien erop toe dat consumenten bijstand kunnen krijgen bij geschillen die voortvloeien uit de grensoverschrijdende verkoop van goederen of verrichting van diensten. Deze bijstand beoogt met name de consumenten te helpen om toegang te krijgen tot de ADR-entiteit in een andere lidstaat die bevoegd is ter zake van hun grensoverschrijdend geschil.
2. De lidstaten kunnen de verantwoordelijkheid voor de in lid 1 bedoelde taak overdragen aan hun centra van het netwerk van Europese consumentencentra, aan consumentenverenigingen of aan een andere instantie.

*Artikel 12*  
*Algemene informatie*

De lidstaten zien erop toe dat de ADR-entiteiten, de consumentenverenigingen, de brancheorganisaties, de centra van het netwerk van Europese consumentencentra en, in voorkomend geval, de overeenkomstig artikel 11, lid 2, aangewezen instanties in hun ruimten en op hun websites de in artikel 17, lid 3, bedoelde lijst van ADR-entiteiten voor het publiek toegankelijk maken.

*Artikel 13*  
*Samenwerking tussen ADR-entiteiten bij beslechting van grensoverschrijdende geschillen*

1. De lidstaten zien erop toe dat de ADR-entiteiten samenwerken bij de beslechting van grensoverschrijdende geschillen.
2. Wanneer in de Unie op een sectorspecifiek gebied een netwerk van ADR-entiteiten ter vergemakkelijking van de beslechting van grensoverschrijdende geschillen bestaat, bevorderen de lidstaten dat de ADR-entiteiten die geschillen op dat gebied behandelen, zich bij dat netwerk aansluiten.
3. De Commissie maakt een lijst met de namen en contactgegevens van de in lid 1 bedoelde netwerken bekend. De Commissie werkt deze lijst, indien nodig, om de twee jaar bij.

*Artikel 14*  
*Samenwerking tussen ADR-entiteiten en nationale instanties belast met uitvoering van Uniewetgeving inzake consumentenbescherming*

1. De lidstaten zien erop toe dat de ADR-entiteiten samenwerken met de nationale instanties die zijn belast met de uitvoering van de Uniewetgeving inzake consumentenbescherming.
2. Deze samenwerking omvat de uitwisseling van gegevens over de handelspraktijken van ondernemers over wie klachten van consumenten zijn binnengekomen. Zij omvat eveneens de terbeschikkingstelling door die nationale instanties aan de ADR-entiteiten van technische evaluaties en informatie, wanneer die voor de behandeling van individuele geschillen noodzakelijk zijn.
3. De lidstaten zien erop toe dat de samenwerking en de uitwisseling van gegevens als bedoeld in de leden 1 en 2 in overeenstemming zijn met de voorschriften inzake de bescherming van persoonsgegevens die zijn neergelegd in Richtlijn 95/46/EG.

## **HOOFDSTUK IV TOEZICHT OP ADR-ENTITEITEN**

### *Artikel 15*

#### *Aanwijzing van bevoegde instanties*

1. Elke lidstaat wijst een bevoegde instantie aan die belast is met het toezicht op het functioneren en de ontwikkeling van de op zijn grondgebied gevestigde ADR-entiteiten. Elke lidstaat deelt de Commissie mee welke de aangewezen instantie is.
2. De Commissie stelt een lijst op van de bevoegde instanties die haar overeenkomstig lid 1 zijn meegedeeld en maakt deze lijst bekend in het *Publicatieblad van de Europese Unie*.

### *Artikel 16*

#### *Door ADR-entiteiten aan bevoegde instanties te verstrekken informatie*

1. De lidstaten zien erop toe dat de op hun grondgebied gevestigde ADR-entiteiten de bevoegde instantie de volgende gegevens verstrekken:
  - a) hun naam, contactgegevens en internetadres;
  - b) informatie over hun structuur en financiering, met inbegrip van informatie over de natuurlijke personen die zijn belast met de alternatieve geschillenbeslechting, over de wijze van financiering van de activiteiten van die natuurlijke personen en over hun werkgever;
  - c) hun procedurevoorschriften;
  - d) de verschuldigde vergoedingen, indien van toepassing;
  - e) de approximatieve duur van de ADR-procedures;
  - f) de taal of de talen waarin klachten kunnen worden ingediend en de ADR-procedure kan worden gevoerd;
  - g) een verklaring inzake de voor de vaststelling van hun bevoegdheid noodzakelijke gegevens;
  - h) een met redenen omklede verklaring, gebaseerd op een zelfevaluatie door de ADR-entiteit, of zij kan worden gekwalificeerd als een ADR-entiteit in de zin van deze richtlijn en of zij voldoet aan de in hoofdstuk II gestelde voorwaarden.

Ingeval de in de punten a) tot en met g) bedoelde informatie wijzigingen ondergaat, delen de ADR-entiteiten deze wijzigingen onverwijld mee aan de bevoegde instantie.
2. De lidstaten zien erop toe dat de ADR-entiteiten de bevoegde instanties ten minste eenmaal per jaar de volgende informatie meedelen:

- a) het aantal voorgelegde geschillen en het soort klachten waarop zij betrekking hebben;
- b) het percentage ADR-procedures die zonder uitkomst zijn stopgezet;
- c) de gemiddelde tijd die nodig was voor de beslechting van de voorgelegde geschillen;
- d) voor zover bekend, het percentage gevallen waarin de uitkomsten van de ADR-procedures zijn nageleefd;
- e) relevante statistieken die aantonen op welke wijze ondernemers voor hun geschillen met consumenten gebruikmaken van alternatieve geschillenbeslechting;
- f) eventuele terugkerende problemen die leiden tot geschillen tussen consumenten en ondernemers;
- g) in voorkomend geval, een beoordeling van de doeltreffendheid van hun samenwerking binnen netwerken van ADR-entiteiten ter vergemakkelijking van de beslechting van grensoverschrijdende geschillen;
- h) een zelfevaluatie van de doeltreffendheid van de door de entiteit aangeboden ADR-procedure en van de mogelijke manieren om de prestaties daarvan te verbeteren.

#### *Artikel 17*

##### *Rol van de bevoegde instanties en van de Commissie*

1. Elke bevoegde instantie beoordeelt op basis van de overeenkomstig artikel 16, lid 1, ontvangen gegevens of de bij haar aangemelde ADR-entiteiten kunnen worden gekwalificeerd als ADR-entiteiten in de zin van deze richtlijn en of zij voldoen aan de in hoofdstuk II gestelde voorwaarden.
2. Elke bevoegde instantie stelt op basis van de in lid 1 genoemde beoordeling een lijst op van de ADR-entiteiten die voldoen aan de in lid 1 bedoelde voorwaarden.

De lijst bevat de volgende gegevens:

- a) de naam, contactgegevens en internetadressen van deze ADR-entiteiten;
- b) de verschuldigde vergoedingen, indien van toepassing;
- c) de taal of de talen waarin klachten kunnen worden ingediend en de ADR-procedure kan worden gevoerd;
- d) de voor de vaststelling van hun bevoegdheid noodzakelijke gegevens;
- e) indien van toepassing, de noodzaak dat partijen of hun vertegenwoordigers fysiek aanwezig zijn; en
- f) de al dan niet bindende aard van de uitkomst van de procedure.

Elke bevoegde instantie deelt de lijst mee aan de Commissie. Ingeval de bevoegde instantie overeenkomstig artikel 16, lid 1, tweede alinea, wijzigingen worden meegedeeld, wordt de lijst onverwijld bijgewerkt en de betrokken informatie aan de Commissie meegedeeld.

3. De Commissie stelt een lijst op van de bij haar overeenkomstig lid 2 aangemelde ADR-entiteiten en werkt deze lijst telkens bij wanneer haar overeenkomstig lid 2, derde alinea, tweede zin, wijzigingen worden meegedeeld. De Commissie maakt deze lijst en de bijgewerkte versies daarvan bekend en doet deze toekomen aan de bevoegde instanties en de lidstaten.
4. Elke bevoegde instantie maakt de in lid 3 bedoelde geconsolideerde lijst van ADR-entiteiten bekend op haar website en op elke andere wijze die zij passend acht.
5. Elke bevoegde instantie maakt om de twee jaar een verslag over de ontwikkeling en het functioneren van de ADR-entiteiten bekend. In het verslag worden met name:
  - a) de eventuele gebieden vastgesteld waarop nog geen ADR-procedures voor onder deze richtlijn vallende geschillen zijn voorzien;
  - b) de beste praktijken van ADR-entiteiten aangegeven;
  - c) in voorkomend geval en onderbouwd met statistische gegevens, de tekortkomingen aangeduid die een belemmering vormen voor het functioneren van de ADR-entiteiten voor zowel binnenlandse als grensoverschrijdende geschillen;
  - d) in voorkomend geval, aanbevelingen gedaan voor het verbeteren van het functioneren van de ADR-entiteiten.

## **HOOFDSTUK V SLOTBEPALINGEN**

### *Artikel 18 Sancties*

De lidstaten stellen de regels vast voor de sancties die van toepassing zijn op inbreuken op de krachtens artikel 10 en artikel 16, leden 1 en 2, van deze richtlijn vastgestelde nationale bepalingen en nemen alle nodige maatregelen om ervoor te zorgen dat deze worden toegepast. De sancties moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn.

### *Artikel 19 Wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004*

In de bijlage bij Verordening (EG) nr. 2006/2004 wordt het volgende punt toegevoegd:

- "20. Richtlijn ... van het Europees Parlement en de Raad van .... betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van

Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (Richtlijn ADR consumenten) (PB L ... van ..., blz. ...): Artikel 10."

*Artikel 20*  
*Wijziging van Richtlijn 2009/22/EG*

In de bijlage bij Richtlijn 2009/22/EG wordt het volgende punt toegevoegd:

"14. Richtlijn ... van het Europees Parlement en de Raad van .... betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (Richtlijn ADR consumenten) (PB L ... van ..., blz. ...): Artikel 10."

*Artikel 21*  
*Mededelingen*

1. Uiterlijk op [Publicatiebureau: voeg zelfde datum in als in artikel 22, lid 1 = datum van uitvoering van de richtlijn] delen de lidstaten aan de Commissie mee:
  - a) in voorkomend geval, de namen en contactgegevens van de overeenkomstig artikel 11, lid 2, aangewezen instanties; en
  - b) de overeenkomstig artikel 15, lid 1, aangewezen bevoegde instanties.

De lidstaten brengen de Commissie op de hoogte van alle latere wijzigingen van deze gegevens.

2. Uiterlijk op [Publicatiebureau: voeg datum in: zes maanden na in artikel 22, lid 1, in te voegen datum van uitvoering] delen de lidstaten de Commissie de eerste lijst bedoeld in artikel 17, lid 2, mee.
3. De Commissie doet de lidstaten de in lid 1, onder a), bedoelde informatie toekomen.

*Artikel 22*  
*Omzetting*

1. De lidstaten doen de nodige wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen in werking treden om uiterlijk op [Publicatiebureau: voeg datum in: 18 maanden na inwerkingtreding] aan deze richtlijn te voldoen. Zij delen de Commissie de tekst van die bepalingen onverwijld mee, alsmede een transponeringstabel ter weergave van het verband tussen die bepalingen en deze richtlijn.

Wanneer de lidstaten deze bepalingen aannemen, wordt in die bepalingen zelf of bij de officiële bekendmaking ervan naar deze richtlijn verwezen. De regels voor deze verwijzing worden vastgesteld door de lidstaten.

2. De lidstaten delen de Commissie de tekst van de belangrijkste bepalingen van nationaal recht mee die zij op het door deze richtlijn bestreken gebied vaststellen.



*Artikel 23*  
*Verslag*

Uiterlijk op [*Publicatiebureau: voeg datum in: vijf jaar na de inwerkingtreding*] en nadien om de drie jaar legt de Commissie aan het Europees Parlement, de Raad en het Europees Economisch en Sociaal Comité een verslag voor over de toepassing van deze richtlijn. In het verslag wordt aandacht besteed aan de ontwikkeling en de gebruikmaking van ADR-entiteiten en aan de gevolgen van deze richtlijn voor consumenten en ondernemers. Het verslag gaat, waar passend, vergezeld van voorstellen tot wijziging van deze richtlijn.

*Artikel 24*  
*Inwerkingtreding*

Deze richtlijn treedt in werking op de twintigste dag na die van de bekendmaking ervan in het *Publicatieblad van de Europese Unie*.

*Artikel 25*  
*Adressaten*

Deze richtlijn is gericht tot de lidstaten.

Gedaan te Brussel,

*Voor het Europees Parlement*  
*De voorzitter*

*Voor de Raad*  
*De voorzitter*

## BIJLAGE

1. Richtlijn 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 september 2002 betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten en tot wijziging van de Richtlijnen 90/619/EEG, 97/7/EG en 98/27/EG van de Raad (artikel 14, lid 1), PB L 271 van 9.10.2002, blz. 16.
2. Richtlijn 2008/122/EG van het Europees Parlement en de Raad van 14 januari 2009 betreffende de bescherming van de consumenten met betrekking tot bepaalde aspecten van overeenkomsten betreffende gebruik in deeltijd, vakantieproducten van lange duur, doorverkoop en uitwisseling (artikel 14, lid 2), PB L 33 van 3.2.2009, blz. 10.
3. Richtlijn 2004/39/EG van het Europees Parlement en de Raad van 21 april 2004 betreffende markten voor financiële instrumenten, tot wijziging van de Richtlijnen 85/611/EEG en 93/6/EEG van de Raad en van Richtlijn 2000/12/EG van het Europees Parlement en de Raad en houdende intrekking van Richtlijn 93/22/EEG van de Raad (artikel 53, lid 1), PB L 145 van 30.4.2004, blz. 1.
4. Richtlijn 2002/92/EG van het Europees Parlement en de Raad van 9 december 2002 betreffende verzekeringsbemiddeling (artikel 11, lid 1), PB L 9 van 15.1.2003, blz. 3.
5. Richtlijn 97/67/EG van het Europees Parlement en de Raad van 15 december 1997 betreffende gemeenschappelijke regels voor de ontwikkeling van de interne markt voor postdiensten in de Gemeenschap en de verbetering van de kwaliteit van de dienst (artikel 19, lid 1, derde alinea), PB L 52 van 27.2.2008, blz. 3.