

RICHTLIJNEN

RICHTLIJN 2013/11/EU VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD

van 21 mei 2013

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,

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

Gezien het advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité ⁽¹⁾,

Handelend volgens de gewone wetgevingsprocedure ⁽²⁾,

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) is 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 VWEU neemt. Volgens artikel 38 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie moet in het beleid van de Unie zorg worden 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. De interne markt dient consumenten toegevoegde waarde te bieden in de vorm van een betere kwaliteit, een bredere keus, redelijke prijzen en strenge veiligheidsnormen voor goederen en diensten waardoor consumenten een hoge bescherming moeten kunnen genieten.
- (3) Een versnipperde interne markt gaat ten koste van de concurrentiekracht, economische groei en werkgelegenheids groei binnen de Unie. Het is voor de voltooiing van de interne markt van cruciaal belang dat de directe en indirecte hinderpalen voor een goede werking ervan uit de weg worden geruimd en dat het vertrouwen van de burgers wordt vergroot.

(4) Het zorgen voor de toegang tot eenvoudige, doelmatige, snelle en goedkope manieren om binnenlandse en grensoverschrijdende, uit verkoop- of dienstverleningsovereenkomsten voortvloeiende geschillen te beslechten, dient consumenten ten goede te komen en daardoor hun vertrouwen in de markt te vergroten. Die toegang moet gelden voor zowel online- als offlinetransacties, en is met name van belang wanneer consumenten over de grens winkelen.

(5) Alternatieve geschillenbeslechting (alternative dispute resolution — ADR) biedt een eenvoudige, snelle en goedkope buitengerechtelijke oplossing voor geschillen tussen consumenten en ondernemers. ADR is echter nog niet overal in de Unie voldoende en consequent ontwikkeld. Het is betreurenswaardig dat ondanks Aanbeveling 98/257/EG van de Commissie van 30 maart 1998 betreffende de principes die van toepassing zijn op de organen die verantwoordelijk zijn voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen ⁽³⁾ en Aanbeveling 2001/310/EG van de Commissie van 4 april 2001 met betrekking tot de beginselen voor de buitengerechtelijke organen die bij de consensuele beslechting van consumentengeschillen betrokken zijn ⁽⁴⁾, er in sommige geografische gebieden en bedrijfssectoren nog geen of slechts gebrekkig werkende ADR tot stand is gebracht. Consumenten en ondernemers zijn nog niet op de hoogte van de reeds bestaande mechanismen om buiten de rechtbank verhaal te halen, getuige het uiterst kleine percentage burgers dat weet hoe een klacht in te dienen bij een ADR-entiteit. Voor zover ADR-procedures beschikbaar zijn, verschilt de kwaliteit ervan aanzienlijk per lidstaat en worden grensoverschrijdende geschillen door de ADR-entiteiten vaak niet doeltreffend afgehandeld.

(6) De verschillen in de dekking door, de kwaliteit van en de bekendheid met ADR in de lidstaten vormen een belemmering voor de interne markt en behoren tot de redenen waarom veel consumenten afzien van het winkelen over de grenzen en waarom ze er niet op vertrouwen dat mogelijke geschillen met ondernemers op een eenvoudige, snelle en goedkope wijze kunnen worden opgelost. Om dezelfde redenen kunnen ondernemers afzien van het verkopen aan consumenten in andere lidstaten waar er onvoldoende toegang tot kwalitatief hoogwaardige ADR-procedures is. Voorts ondervinden ondernemers

⁽¹⁾ PB C 181 van 21.6.2012, blz. 93.

⁽²⁾ Standpunt van het Europees Parlement van 12 maart 2013 (nog niet bekendgemaakt in het Publicatieblad) en besluit van de Raad van 22 april 2013.

⁽³⁾ PB L 115 van 17.4.1998, blz. 31.

⁽⁴⁾ PB L 109 van 19.4.2001, blz. 56.

- die gevestigd zijn in een lidstaat waar er onvoldoende toegang bestaat tot kwalitatief hoogwaardige ADR-procedures een concurrentienadeel ten opzichte van ondernemers die wel toegang hebben tot dergelijke procedures en hun geschillen met consumenten derhalve op een snellere en goedkopere wijze kunnen beslechten.
- (7) Teneinde consumenten ten volle te laten profiteren van de mogelijkheden die de interne markt biedt, moet ADR beschikbaar zijn voor alle soorten binnenlandse en grensoverschrijdende geschillen die onder deze richtlijn vallen, moeten ADR-procedures voldoen aan consistente kwaliteitseisen die in de gehele Unie van toepassing zijn, en moeten consumenten en ondernemers bekend zijn met het bestaan van dergelijke procedures. Het is gelet op de toename van grensoverschrijdende handel en verkeer van personen eveneens van belang dat ADR-entiteiten grensoverschrijdende geschillen doeltreffend afhandelen.
- (8) Zoals het Europees Parlement in zijn resoluties van 25 oktober 2011 over alternatieve geschillenbeslechting in burgerlijke, handels- en familiezaken en van 20 mei 2010 over het verwezenlijken van een interne markt voor consumenten en burgers reeds bepleitte, dienen in het kader van een holistische benadering van de interne markt die de burgers iets oplevert eerst en vooral eenvoudige, betaalbare, doelmatige en toegankelijke verhaalprocedures te worden ontwikkeld.
- (9) In haar mededeling van 13 april 2011 met als titel „Akte voor de interne markt — Twaalf hefbomen voor het stimuleren van de groei en het versterken van het vertrouwen — „Samen werk maken van een nieuwe groei” ” heeft de Commissie wetgeving over ADR, waaronder die inzake de elektronische handel (e-handel), aangeduid als een van de twaalf hefbomen voor het stimuleren van de groei, het versterken van het vertrouwen en het boeken van vooruitgang op weg naar de eengemaakte markt.
- (10) In zijn conclusies van 24-25 maart 2011 en 23 oktober 2011, heeft de Europese Raad het Europees Parlement en de Raad verzocht uiterlijk eind 2012 een eerste reeks van prioritaire maatregelen vast te stellen om de eengemaakte markt een nieuwe impuls te geven. In zijn conclusies van 30 mei 2011 betreffende de prioriteiten voor het herlanceren van de interne markt, heeft de Raad van de Europese Unie bovendien het belang van e-handel onderstreept en bevestigd dat zowel consumenten als ondernemers met behulp van ADR-regelingen goedkoop, eenvoudig en snel verhaal moeten kunnen halen. De succesvolle uitvoering van deze regelingen vergt langdurig politiek engagement en steun van alle actoren, zonder de betaalbaarheid, transparantie, flexibiliteit, snelheid en kwaliteit van de besluitvorming door ADR-entiteiten die onder deze richtlijn vallen, in gevaar te brengen.
- (11) Gelet op het groeiende belang van onlinehandel en met name grensoverschrijdende-handel als een van de pijlers van de economische bedrijvigheid in de Unie, is er een goed functionerend ADR-stelsel voor consumentengeschillen en een goed geïntegreerd kader voor geschillenbeslechting via internet (ODR) nodig voor consumentengeschillen die door online transacties ontstaan, teneinde de in de akte voor de interne markt vastgelegde doelstelling van versterking van het vertrouwen van de burgers in de interne markt te kunnen realiseren.
- (12) Deze richtlijn en Verordening (EU) nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen ⁽¹⁾ zijn twee onderling verbonden en elkaar aanvullende wetgevingsinstrumenten. Verordening (EU) nr. 524/2013 voorziet in de oprichting van een platform voor onlinegeschillenbeslechting (online dispute resolution — ODR) dat consumenten en ondernemers één enkel toegangspunt voor de buitengerechtelijke beslechting van onlinegeschillen biedt, door middel van ADR-entiteiten die bij het platform zijn aangesloten en ADR door middel van kwaliteitsvolle ADR-procedures aanbieden. De beschikbaarheid van kwaliteitsvolle ADR-entiteiten in heel de Unie is derhalve een essentiële voorwaarde voor de goede werking van het ODR-platform.
- (13) Deze richtlijn zou niet van toepassing mogen zijn op niet-economische diensten van algemeen belang. Niet-economische diensten zijn diensten die niet om economische redenen worden verricht. Bijgevolg vallen niet-economische diensten van algemeen belang die zonder vergoeding door of namens de overheid worden verricht, niet onder deze richtlijn, ongeacht de rechtsvorm van de instantie die deze diensten aanbiedt.
- (14) Deze richtlijn zou niet van toepassing mogen zijn op gezondheidsdiensten als gedefinieerd in artikel 3, onder a), van Richtlijn 2011/24/EU van het Europees Parlement en de Raad van 9 maart 2011 betreffende de toepassing van de rechten van patiënten bij grensoverschrijdende gezondheidszorg ⁽²⁾.
- (15) De ontwikkeling van een goed functionerende ADR in de Unie is noodzakelijk om het vertrouwen van de consumenten in de interne markt, ook op het gebied van onlinehandel te versterken, en om het volledige potentieel van grensoverschrijdende handel en onlinehandel te realiseren. Deze ontwikkeling moet voortbouwen op de in de lidstaten bestaande ADR-procedures, met eerbiediging van de wettelijke tradities van de lidstaten. Zowel huidige als nieuw op te richten geschillenbeslechtingsentiteiten die goed functioneren en aan de kwaliteitsvereisten van deze richtlijn voldoen, dienen als „ADR-entiteiten” in de zin van deze richtlijn te worden beschouwd. De verspreiding van ADR kan bovendien belangrijk blijken in die lidstaten waar bij rechtszaken die bij de rechtbanken aanhangig zijn, sprake is van een aanzienlijke achterstand, waardoor aan de burgers van de Unie het recht op een billijk proces binnen redelijke termijnen wordt ontnomen.
- (16) Deze richtlijn dient in alle economische sectoren die niet vrijgesteld zijn, van toepassing te zijn op geschillen tussen consumenten en ondernemers over contractuele verplichtingen die voortvloeien uit verkoop- of dienstovereenkomsten, ongeacht of deze online dan wel offline zijn gesloten. Ook geschillen die voortvloeien uit de verkoop of het verstrekken van digitale inhoud tegen vergoeding dienen hieronder te vallen. Deze richtlijn dient van toepassing te zijn op klachten van consumenten tegen ondernemers. Zij dient niet van toepassing te zijn op klachten van ondernemers tegen consumenten noch op geschillen tussen ondernemers. Zij mag de lidstaten

⁽¹⁾ Zie bladzijde 1 van dit Publicatieblad.

⁽²⁾ PB L 88 van 4.4.2011, blz. 45.

evenwel niet beletten voorschriften vast te stellen of te behouden inzake procedures voor de buitengerechtelijke beslechting van dergelijke geschillen.

- (17) De lidstaten moet worden toegestaan nationale voorschriften te behouden of in te voeren voor procedures die niet onder deze richtlijn vallen, zoals interne procedures voor klachtenafhandeling die door de ondernemer worden gevoerd. Met een dergelijke interne procedure voor klachtenafhandeling kunnen consumentengeschillen reeds in een vroeg stadium worden opgelost.
- (18) 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 die persoon eveneens als consument te worden aangemerkt.
- (19) Sommige bestaande rechtshandelingen van de Unie bevatten reeds bepalingen die betrekking hebben op ADR. Ter wille van de rechtszekerheid dient te worden bepaald dat in geval van tegenstrijdigheid de bepalingen van deze richtlijn voorrang hebben, tenzij in deze richtlijn uitdrukkelijk anders is bepaald. Meer bepaald dient de onderhavige richtlijn geen afbreuk te 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⁽¹⁾, die reeds voorziet in een kader voor op het niveau van de Unie te hanteren systemen van bemiddeling/mediation bij grensoverschrijdende geschillen, zonder dat dit de toepassing van die richtlijn bij interne bemiddelingssystemen in de weg staat. Het is de bedoeling dat de onderhavige richtlijn horizontaal van toepassing is op alle soorten ADR-procedures, ook die welke onder Richtlijn 2008/52/EG vallen.
- (20) De verschillen tussen ADR-entiteiten zijn zowel tussen de lidstaten onderling als in de lidstaten zelf erg groot. Onder deze richtlijn dient elke entiteit te vallen die op duurzame basis is opgericht, de beslechting van een geschil tussen een consument en een ondernemer door middel van een ADR-procedure aanbiedt en in de lijst volgens deze richtlijn is opgenomen. Deze richtlijn kan, indien de lidstaten aldus besluiten, eveneens van toepassing zijn op entiteiten voor geschillenbeslechting die de partijen bindende oplossingen opleggen. Een buitengerechtelijke procedure die op adhocbasis voor één enkel geschil tussen een consument en een ondernemer wordt opgezet, dient evenwel niet als ADR-procedure te worden aangemerkt.
- (21) Ook de verschillen tussen ADR-procedures zijn zowel tussen de lidstaten onderling als in de lidstaten zelf erg groot. Zij kunnen de vorm aannemen van procedures

waarbij de ADR-entiteit de partijen bij elkaar brengt teneinde een minnelijke schikking te vergemakkelijken, van procedures waarbij de ADR-entiteit een oplossing voorstelt of van procedures waarbij de ADR-entiteit een oplossing oplegt. Daarnaast kunnen zij de vorm aannemen van een combinatie van twee of meer van dergelijke procedures. Deze richtlijn dient de vorm die de ADR-procedures in de lidstaten aannemen onverlet te laten.

- (22) Bij procedures voor geschillenbeslechtingsentiteiten waarbij de met de geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen in dienst zijn bij of enige vorm van vergoeding ontvangen van de ondernemer kan waarschijnlijk een belangenconflict optreden. Daarom moeten deze procedures in principe van het toepassingsgebied van deze richtlijn worden uitgesloten, tenzij een lidstaat besluit dat dergelijke procedures als onder deze richtlijn vallende ADR-procedures kunnen worden erkend en op voorwaarde dat die entiteiten volledig voldoen aan de specifieke vereisten van onafhankelijkheid en onpartijdigheid van deze richtlijn. ADR-entiteiten die geschillenbeslechting door middel van dergelijke procedures aanbieden, dienen regelmatig te worden getoetst op hun naleving van de kwaliteitsvereisten van deze richtlijn, met inbegrip van de specifieke aanvullende vereisten ten aanzien van hun onafhankelijkheid.
- (23) Deze richtlijn zou niet van toepassing mogen zijn op systemen voor de afhandeling van consumentenklachten waarvan de werking door de ondernemer wordt verzekerd, noch op rechtstreekse onderhandelingen tussen de partijen. Voorts dient zij niet van toepassing te zijn op door een rechter ondernomen pogingen om een geschil te beslechten in het kader van een gerechtelijke procedure met betrekking tot dat geschil.
- (24) De lidstaten moeten ervoor zorgen dat de onder deze richtlijn vallende geschillen kunnen worden voorgelegd aan een ADR-entiteit die aan de vereisten van deze richtlijn voldoet en die in de lijst volgens deze richtlijn is opgenomen. De lidstaten moeten de mogelijkheid hebben om aan deze verplichting te voldoen door voort te bouwen op bestaande, goed functionerende ADR-entiteiten en het toepassingsgebied daarvan zo nodig aan te passen, of door te voorzien in de oprichting van nieuwe ADR-entiteiten. Deze richtlijn mag geen beletsel vormen voor het functioneren van bestaande geschillenbeslechtingsentiteiten die hun werkzaamheden in het kader van de nationale consumentenbeschermingsinstanties vervullen in lidstaten waar geschillenbeslechting een taak is van overheidsambtenaren. Overheidsambtenaren dienen te worden beschouwd als vertegenwoordigers van de belangen van zowel consumenten als ondernemers. Deze richtlijn dient de lidstaten niet te verplichten om in elke detailhandelsector een specifieke ADR-entiteit op te richten. Indien nodig, dienen de lidstaten, teneinde te zorgen voor volledige sectorale en geografische dekking bij en toegang tot ADR, de mogelijkheid te hebben om te voorzien in de oprichting van een ADR-entiteit die fungeert als vangnet voor de afhandeling van geschillen waarvoor geen specifieke ADR-entiteit bevoegd is. ADR-entiteiten die fungeren als vangnet, zijn bedoeld als waarborg voor consumenten en ondernemers, door de zekerheid te bieden dat de toegang tot een ADR-entiteit geen lacunes vertoont.

⁽¹⁾ PB L 136 van 24.5.2008, blz. 3.

- (25) Deze richtlijn dient de lidstaten niet te beletten wetgeving betreffende procedures voor de buitengerechtelijke beslechting van contractuele consumentengeschillen te behouden of in te voeren die voldoen aan de vereisten van deze richtlijn. Teneinde ervoor te zorgen dat ADR-entiteiten doeltreffend kunnen functioneren, dienen deze entiteiten voorts de mogelijkheid te hebben om, overeenkomstig de wetgeving van de lidstaat waar zij gevestigd zijn, procedurevoorschriften te behouden of in te voeren die hen in staat stellen de behandeling van een geschil in specifieke omstandigheden te weigeren, bijvoorbeeld indien een geschil te complex is en derhalve beter door de rechter kan worden beslecht. Het mag niet mogelijk zijn dat de procedurevoorschriften op grond waarvan ADR-entiteiten kunnen weigeren een geschil te behandelen, de toegang van consumenten tot ADR-procedures aanzienlijk belemmeren, ook in het geval van grensoverschrijdende geschillen. Derhalve moeten lidstaten, bij het bepalen van een drempelbedrag, altijd rekening houden met het feit dat de reële waarde van een geschil van lidstaat tot lidstaat kan variëren en dat het bepalen van een onevenredig hoge drempel in één lidstaat bijgevolg de toegang tot ADR-procedures voor consumenten van andere lidstaten zou kunnen belemmeren. De lidstaten hoeven er niet voor te zorgen dat de consument zijn klacht aan een andere ADR-entiteit kan voorleggen indien een eerder aangezochte ADR-entiteit op grond van haar procedurevoorschriften heeft geweigerd de klacht te behandelen. In dergelijke gevallen moeten lidstaten worden geacht te hebben voldaan aan hun verplichting om met betrekking tot ADR-entiteiten voor volledige dekking te zorgen.
- (26) Deze richtlijn dient in een lidstaat gevestigde ondernemers de mogelijkheid te bieden onder een ADR-entiteit die gevestigd is in een andere lidstaat te vallen. Om de dekking door en de toegang van consumenten tot ADR overal in de Unie te verbeteren, moeten de lidstaten de mogelijkheid hebben gebruik te maken van ADR-entiteiten die in een andere lidstaat gevestigd zijn of van regionale, transnationale of pan-Europese geschillenbeslechtingSENTiteiten, waarbij ondernemers uit verschillende lidstaten onder dezelfde ADR-entiteit vallen. Het bieden van toegang tot ADR-entiteiten die in een andere lidstaat gevestigd zijn of tot regionale, transnationale of pan-Europese ADR-entiteiten moet evenwel de verantwoordelijkheid van de lidstaten om te zorgen voor volledige dekking door en toegang tot ADR-entiteiten onverlet laten.
- (27) Deze richtlijn dient onverlet te laten dat de lidstaten ADR-procedures behouden of invoeren waarbij identieke of gelijkaardige geschillen tussen een ondernemer en verscheidene consumenten als gevoegde zaken worden behandeld. Er dienen uitvoerige effectbeoordelingen te worden verricht van collectieve regelingen voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting voordat deze worden voorgesteld op het niveau van de Unie. Het bestaan van een doeltreffend systeem voor collectieve vorderingen enerzijds en eenvoudige toegang tot ADR anderzijds dienen als procedure complementair te zijn en elkaar niet uit te sluiten.
- (28) De verwerking van gegevens met betrekking tot onder deze richtlijn vallende geschillen 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 krachtens 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 ⁽¹⁾.
- (29) De vertrouwelijkheid en de privésfeer dienen gedurende het gehele verloop van de ADR-procedure te worden geëerbiedigd. De lidstaten moeten worden aangemoedigd het vertrouwelijke karakter van ADR-procedures in eventuele latere gerechtelijke procedures in burgerlijke of handelszaken of arbitrageprocedures te beschermen.
- (30) De lidstaten dienen er niettemin voor te zorgen dat systematische of aanzienlijke, veelvuldig voorkomende problemen die tot geschillen tussen consumenten en ondernemers leiden, door ADR-entiteiten ter kennis van het publiek worden gebracht. De in dit verband meegedeelde informatie zou vergezeld kunnen gaan van aanbevelingen over de wijze waarop dergelijke problemen in de toekomst kunnen worden vermeden of opgelost, opdat ondernemers de lat hoger leggen en de uitwisseling van informatie en beste praktijken wordt gefaciliteerd.
- (31) De lidstaten dienen ervoor te zorgen dat ADR-entiteiten geschillen op een billijke, praktische en voor zowel de consument als de ondernemer proportionele wijze oplossen, op basis van een objectieve beoordeling van de omstandigheden waarin de klacht is ingediend en met inachtneming van de rechten van de partijen.
- (32) ADR-entiteiten dienen onafhankelijk en integer te zijn om de burgers van de Unie ervan te overtuigen dat ADR-mechanismen hun een billijke en onafhankelijke uitkomst bieden. De met ADR belaste natuurlijke personen of collegiale organen dienen onafhankelijk te zijn van alle partijen die op enigerlei wijze belang zouden kunnen hebben bij de uitkomst en er mogen geen belangenconflicten zijn waardoor hun beslissingen niet op een billijke, onpartijdige en onafhankelijke wijze tot stand zouden komen.
- (33) De met de ADR belaste natuurlijke personen dienen slechts als onpartijdig te worden beschouwd indien op hen geen druk kan worden uitgeoefend die hun standpunt over het geschil zou kunnen beïnvloeden. Om de onafhankelijkheid van hun optreden te waarborgen, dienen deze personen voorts voor een voldoende lange periode te worden benoemd en geen instructies te ontvangen van een van de partijen of hun vertegenwoordigers.
- (34) Teneinde elk belangenconflict te voorkomen moeten de met ADR belaste natuurlijke personen alle omstandigheden openbaar maken die hun onafhankelijkheid en onpartijdigheid kunnen beïnvloeden of aanleiding kunnen zijn tot een belangenconflict met een van de partijen bij het geschil dat hun ter beslechting wordt voorgelegd. Dit conflict zou kunnen bestaan in enig financieel belang, rechtstreeks of niet rechtstreeks, bij de uitkomst van de ADR-procedure, enige persoonlijke of zakelijke relatie met een of meer van de partijen gedurende de drie jaar die voorafgaan aan het tijdstip van beklading van het ambt, inclusief enige hoedanigheid, anders dan voor ADR-doeleinden, waarin de betrokkene heeft gehandeld ten behoeve van een of meer van de partijen of van een beroeps- of bedrijfsorganisatie waarvan een van de partijen lid is of ten behoeve van enig ander lid van een dergelijke organisatie.

⁽¹⁾ PB L 281 van 23.11.1995, blz. 31.

- (35) Het ontbreken van zulke druk dient in het bijzonder te worden gewaarborgd indien de met de ADR belaste natuurlijke personen in dienst zijn bij of enige vorm van vergoeding ontvangen van de ondernemer. Daarom moet in specifieke vereisten worden voorzien voor het geval dat lidstaten besluiten toe te staan dat geschillenbeslechtsprocedures in dergelijke gevallen als onder deze richtlijn vallende ADR-procedures worden aangemerkt. Indien de met de ADR belaste natuurlijke personen in dienst zijn bij of enige vorm van vergoeding uitsluitend ontvangen van een beroeps- of bedrijfsorganisatie waarvan die ondernemer lid is, dienen zij over een afzonderlijk, specifiek en voor de vervulling van hun taken toereikend budget te beschikken.
- (36) Voor het welslagen van ADR, met name om te zorgen voor het nodige vertrouwen in ADR-procedures, is het van essentieel belang dat de met ADR belaste natuurlijke personen over de nodige deskundigheid beschikken, met inbegrip van een algemeen begrip van het recht. In het bijzonder dienen deze personen over de nodige kennis van juridische aangelegenheden te beschikken om de juridische implicaties van het geschil te kunnen doorgronden, zonder een gekwalificeerd juridisch beroepsbeoefenaar te hoeven zijn.
- (37) Het van toepassing zijn van bepaalde kwaliteitsbeginselen op ADR-procedures versterkt het vertrouwen in deze procedures zowel bij consumenten als bij ondernemers. Op het niveau van de Unie zijn dergelijke kwaliteitsbeginselen voor het eerst ontwikkeld in de Aanbevelingen 98/257/EG en 2001/310/EG. Door sommige van de in deze aanbevelingen van de Commissie ontwikkelde beginselen bindend te maken voorziet deze richtlijn in een reeks kwaliteitseisen welke van toepassing zijn op alle ADR-procedures die door een bij de Commissie aangemelde ADR-entiteit worden uitgevoerd.
- (38) Bij deze richtlijn dienen kwaliteitseisen voor ADR-entiteiten te worden vastgesteld, die ervoor zorgen dat consumenten zowel in binnenlandse als in grensoverschrijdende geschillen hetzelfde gewaarborgde niveau van bescherming en rechten genieten. Deze richtlijn zou niet mogen beletten dat lidstaten regels vaststellen of behouden die verder gaan dan waarin bij deze richtlijn wordt voorzien.
- (39) ADR-entiteiten dienen goed toegankelijk en transparant te zijn. Om te zorgen voor de transparantie van de ADR-entiteiten en de ADR-procedures, is het noodzakelijk dat de partijen duidelijke en toegankelijke informatie ontvangen die zij nodig hebben om met kennis van zaken te kunnen beslissen alvorens een ADR-procedure te starten. Het verstrekken van dergelijke informatie aan ondernemers zou niet mogen worden verlangd indien die ondernemers op grond van het nationale recht verplicht zijn aan ADR-procedures deel te nemen.
- (40) Een goed functionerende ADR-entiteit dient geschillen online en offline vlot te beslechten, en de uitkomst van de ADR-procedure bekend te maken binnen een termijn van 90 kalenderdagen, beginnend op de datum waarop de ADR-entiteit het volledige klachtendossier, inclusief alle ter zake dienende documentatie, heeft ontvangen, en eindigend op de datum waarop de uitkomst van de ADR-procedure beschikbaar is. De ADR-entiteit die een klacht heeft ontvangen, moet de partijen op de hoogte brengen na ontvangst van alle documenten die nodig zijn om de ADR-procedure uit te voeren. In bepaalde uitzonderlijke zaken van zeer complexe aard, onder meer wanneer één van de partijen op gerechtvaardigde gronden niet in staat is aan de ADR-procedure deel te nemen, moeten ADR-entiteiten de termijn kunnen verlengen teneinde de zaak in kwestie te kunnen onderzoeken. De partijen moeten van een dergelijke verlenging op de hoogte worden gesteld, alsmede van de verwachte geschatte tijd die nodig is voor de afsluiting van het geschil.
- (41) ADR-procedures moeten voor de consument bij voorkeur kosteloos zijn. Indien kosten in rekening worden gebracht, moet de ADR-procedure voor consumenten toegankelijk, aantrekkelijk en goedkoop zijn. Daarom dienen de kosten een geringe vergoeding niet te boven te gaan.
- (42) ADR-procedures moeten billijk zijn, zodat de 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. De ADR-entiteiten moeten consumenten informeren over hun rechten voordat deze met een voorstel voor een oplossing instemmen of er gevolg aan geven. Beide partijen moeten ook de mogelijkheid hebben om hun informatie en bewijsstukken in te dienen zonder fysiek aanwezig te zijn.
- (43) Een overeenkomst tussen een consument en een ondernemer om geschillen voor te leggen aan een ADR-entiteit dient voor de consument niet bindend te zijn indien de overeenkomst gesloten werd vóór het geschil is ontstaan en indien de overeenkomst tot gevolg heeft dat de consument het recht wordt ontnomen de beslechting van het geschil voor de rechter te brengen. Bovendien dient in ADR-procedures die erop gericht zijn een geschil te beslechten door het opleggen van een oplossing, deze oplossing de partijen slechts te binden indien zij vooraf van het bindende karakter ervan op de hoogte waren gesteld en zij hiermee specifiek hadden ingestemd. Specifieke aanvaarding door de ondernemer dient niet te worden vereist indien bij nationale regels is bepaald dat zulke oplossingen bindend zijn voor ondernemers.
- (44) In ADR-procedures die erop gericht zijn om, wanneer er geen collisie is, het geschil te beslechten door aan de consument een oplossing op te leggen, dient de opgelegde oplossing er niet toe te leiden dat voor de consument de bescherming wegvalt van bepalingen waarvan in overeenkomsten niet kan worden afgeweken op grond van het recht van de lidstaat waar de consument en de ondernemer hun gewone verblijfplaats hebben. Wanneer er collisie is en het op de verkoop- of dienstenovereenkomst toepasselijke recht wordt bepaald overeenkomstig artikel 6, leden 1 en 2, van Verordening (EG) nr. 593/2008 van het Europees Parlement en de Raad

van 17 juni 2008 (ROME I) ⁽¹⁾, dient de door de ADR-entiteit opgelegde oplossing er niet toe te leiden dat voor de consument de bescherming wegvalt van bepalingen waarvan in overeenkomsten niet kan worden afgeweken op grond van het recht van de lidstaat waar de consument zijn gewone verblijfplaats heeft. Wanneer er collision is en het op de verkoop- of dienstenovereenkomst toepasselijke recht wordt bepaald overeenkomstig artikel 5, leden 1 tot en met 3, van het Verdrag van Rome van 19 juni 1980 inzake het recht dat van toepassing is op verbintenissen uit overeenkomst ⁽²⁾, dient de door de ADR-entiteit opgelegde oplossing er niet toe te leiden dat voor de consument de bescherming wegvalt van de dwingende bepalingen betreffende contractuele verplichtingen van het recht van de lidstaat waarin de consument zijn gewone verblijfplaats heeft.

- (45) Het recht op een doeltreffende voorziening in rechte en het recht op een onpartijdig gerecht zijn grondrechten die zijn opgenomen in artikel 47 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie. ADR-procedures dienen dan ook niet tot doel te hebben gerechtelijke procedures te vervangen en dienen geen afbreuk te doen aan het recht van consumenten of ondernemers om zich tot de rechter te wenden. Deze richtlijn mag partijen niet beletten hun recht op toegang tot de rechter uit te oefenen. Indien in zaken een geschil niet door middel van een bepaalde ADR-procedure met een niet-bindende uitkomst kon worden beslecht, dient niets de partijen te beletten om vervolgens met betrekking tot dit geschil een gerechtelijke procedure in te leiden. Het dient de lidstaten vrij te staan de middelen ter verwezenlijking van dit doel te kiezen. Zij moeten onder meer kunnen bepalen dat verjaringstermijnen niet in de loop van de ADR-procedure verstrijken.
- (46) Om doelmatig te kunnen functioneren moeten ADR-entiteiten over voldoende personele, materiële en financiële middelen beschikken. De lidstaten moeten besluiten over een geschikte vorm van financiering voor ADR-entiteiten op hun grondgebied, die niet ten koste dient te gaan van de financiering van reeds functionerende entiteiten. Deze richtlijn dient onverlet te laten of ADR-entiteiten met openbare middelen, particuliere middelen dan wel met een combinatie van beide worden gefinancierd. ADR-entiteiten moeten echter worden aangemoedigd particuliere financieringsvormen specifiek te overwegen en alleen gebruik te maken van openbare middelen als de lidstaten daartoe beslissen. Deze richtlijn dient de mogelijkheid voor ondernemingen of beroeps- of bedrijfsorganisaties om ADR-entiteiten te financieren, onverlet te laten.
- (47) In geval van een geschil moeten consumenten snel kunnen vaststellen welke ADR-entiteiten voor hun klacht bevoegd zijn, alsook of de betrokken ondernemer al dan niet zal deelnemen aan een voor een ADR-entiteit ingeleide procedure. Ondernemers die zich ertoe verbinden gebruik te maken van de diensten van ADR-entiteiten om geschillen met consumenten te beslechten, dienen de consument te informeren over het adres en de webstek van de ADR-entiteit of -entiteiten onder welke zij vallen. Die informatie moet op duidelijke, begrijpelijke en

makkelijk toegankelijke wijze worden verstrekt op de website van de ondernemer, voor zover hij over een website beschikt, en indien van toepassing, in de algemene voorwaarden van de tussen de ondernemer en de consument gesloten verkoop- of dienstenovereenkomsten. Ondernemers moeten de mogelijkheid hebben om op hun website en in de algemene voorwaarden van de toepasselijke overeenkomsten aanvullende informatie op te nemen over hun interne klachtenafhandelingsprocedures of over andere manieren om rechtstreeks met hen contact op te nemen voor het beslechten van consumentengeschillen zonder dat deze aan een ADR-entiteit worden voorgelegd. Wanneer het geschil niet rechtstreeks kan worden beslecht, dient de ondernemer de consument steeds, op papier of op een andere duurzame gegevensdrager, de informatie betreffende relevante ADR-entiteiten te verstrekken en te vermelden of hij voornemens is van die entiteiten gebruik te maken.

- (48) De verplichting voor ondernemers om consumenten te informeren over de ADR-entiteiten onder welke deze ondernemers vallen, dient geen afbreuk te doen aan de bepalingen betreffende voorlichting van consumenten over buitengerechtelijke verhaalprocedures waarin wordt voorzien bij andere rechtshandelingen van de Unie, die van toepassing dienen te zijn naast de in deze richtlijn bedoelde desbetreffende informatieplicht.
- (49) Deze richtlijn dient niet voor te schrijven 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. Om er evenwel voor te zorgen dat consumenten toegang hebben tot verhaalmogelijkheden en niet worden gedwongen hun vorderingen op te geven, moeten ondernemers zo veel mogelijk worden aangemoedigd aan ADR-procedures deel te nemen. Deze richtlijn mag derhalve geen afbreuk doen aan nationale voorschriften die deelname aan dergelijke procedures voor ondernemers verplicht stellen of aan aanmoedigingen of sancties onderwerpen of die bepalen dat de uitkomst van die procedures voor ondernemers bindend is, mits die voorschriften de partijen niet beletten hun recht op toegang tot de rechter als bepaald in artikel 47 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie uit te oefenen.
- (50) Om een onnodige belasting van ADR-entiteiten te vermijden, dienen de lidstaten aan te moedigen dat consumenten contact opnemen met de ondernemer om te proberen het probleem in onderling overleg op te lossen alvorens een klacht aan een ADR-entiteit voor te leggen. Zodoende zouden consumentengeschillen veelal vlot en in een vroeg stadium kunnen worden beslecht.
- (51) De lidstaten dienen vertegenwoordigers van beroeps-, bedrijfs- en consumentenorganisaties bij de totstandbrenging van het ADR-stelsel te betrekken, zeker als het gaat om de beginselen van onpartijdigheid en onafhankelijkheid.
- (52) De lidstaten dienen ervoor te zorgen dat ADR-entiteiten bij de beslechting van grensoverschrijdende geschillen samenwerken.

⁽¹⁾ PB L 177 van 4.7.2008, blz. 6.

⁽²⁾ PB L 266 van 9.10.1980, blz. 1.

- (53) Netwerken van ADR-entiteiten, zoals het netwerk voor de beslechting van financiële geschillen 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.
- (54) Nauwe samenwerking tussen ADR-entiteiten en nationale instanties moet de doeltreffende toepassing van rechtshandelingen van de Unie inzake consumentenbescherming kracht bijzetten. De Commissie en de lidstaten dienen samenwerking tussen de ADR-entiteiten te bevorderen teneinde aan te moedigen dat beste praktijken en technische expertise worden uitgewisseld en dat problemen ten aanzien van de werking van ADR-procedures worden besproken. Voor een dergelijke samenwerking moet onder meer steun uit hoofde van het aangekondigde consumentenprogramma van de Unie worden aangewend.
- (55) Om te garanderen dat de ADR-entiteiten naar behoren en doeltreffend functioneren, dienen zij nauwlettend te worden gevolgd. Hiertoe dient iedere lidstaat een of meer voor het verrichten van die taak bevoegde autoriteiten aan te wijzen. De Commissie en de uit hoofde van deze richtlijn bevoegde autoriteiten dienen een lijst van ADR-entiteiten die aan deze richtlijn beantwoorden, te publiceren en bij te werken. De lidstaten dienen ervoor te zorgen dat de ADR-entiteiten, het netwerk van Europese consumentencentra en, in voorkomend geval, de overeenkomstig deze richtlijn aangewezen instanties op hun websites door middel van een link naar de website van de Commissie, en voor zover mogelijk op een duurzame gegevensdrager in hun lokalen, deze lijst van ADR-entiteiten voor het publiek toegankelijk maken. Voorts dienen de lidstaten de desbetreffende consumenten- en ondernemersorganisaties aan te moedigen deze lijst te publiceren. De lidstaten dienen ook te zorgen voor een adequate verspreiding van informatie over de wijze waarop consumenten moeten handelen indien zij een geschil met een ondernemer hebben. Daarnaast dienen de bevoegde instanties regelmatig verslag uit te brengen over de ontwikkeling en het functioneren van de ADR-entiteiten in hun lidstaat. 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 aanmoedigen dergelijke informatie te verstrekken met gebruikmaking van Aanbeveling 2010/304/EU van de Commissie van 12 mei 2010 inzake het gebruik van een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportage van consumentenklachten en -vragen ⁽¹⁾.
- (56) De lidstaten moeten regels vaststellen betreffende de sancties voor inbreuken op de tot naleving van deze richtlijn vastgestelde nationale bepalingen en ervoor zorgen dat die regels worden toegepast. De sancties moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn.
- (57) 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) ⁽²⁾ moet worden gewijzigd door in de bijlage daarbij een verwijzing naar deze richtlijn op te nemen, met het oog op de versterking van de grensoverschrijdende samenwerking bij de handhaving van deze richtlijn.
- (58) 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 ⁽³⁾ (richtlijn inzake inbreuken) moet worden gewijzigd door in de bijlage daarvan een verwijzing naar de onderhavige richtlijn op te nemen, om te waarborgen dat de in onderhavige richtlijn vastgelegde collectieve belangen van consumenten worden beschermd.
- (59) Overeenkomstig de gezamenlijke politieke verklaring van 28 september 2011 van de lidstaten en de Commissie over toelichtende stukken ⁽⁴⁾ hebben de lidstaten zich ertoe verbonden in gerechtvaardigde gevallen de kennisgeving van hun omzettingsmaatregelen vergezeld te doen gaan van een of meer stukken waarin het verband tussen de onderdelen van een richtlijn en de overeenkomstige delen van de nationale omzettingsinstrumenten wordt toegelicht. Met betrekking tot deze richtlijn acht de wetgever de toezending van die stukken gerechtvaardigd.
- (60) Aangezien de doelstelling van deze richtlijn, namelijk bijdragen tot de goede werking van de interne markt door een hoog niveau van consumentenbescherming te verwezenlijken en het recht op toegang van consumenten tot de rechter niet te beperken, niet voldoende door de lidstaten kan worden verwezenlijkt en derhalve beter door de Unie kan worden verwezenlijkt, 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 die doelstelling te verwezenlijken.
- (61) 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.
- (62) Overeenkomstig artikel 28, lid 2, van Verordening (EG) nr. 45/2001 van het Europees Parlement en de Raad van 18 december 2000 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens door de communautaire instellingen en organen en betreffende het vrije verkeer van die gegevens ⁽⁵⁾, is de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming geraadpleegd, en op 12 januari 2012 heeft hij een advies uitgebracht ⁽⁶⁾,

⁽¹⁾ PB L 136 2.6.2010, blz. 1.

⁽²⁾ PB L 364 van 9.12.2004, blz. 1.

⁽³⁾ PB L 110 van 1.5.2009, blz. 30.

⁽⁴⁾ PB C 369 van 17.12.2011, blz. 14.

⁽⁵⁾ PB L 8 van 12.1.2001, blz. 1.

⁽⁶⁾ PB C 136 van 11.5.2012, blz. 1.

HEBEN DE VOLGENDE RICHTLIJN VASTGESTELD:

HOOFDSTUK I

ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1

Onderwerp

Het doel van deze richtlijn is door de verwezenlijking van een hoog niveau van consumentenbescherming bij te dragen tot de goede werking van de interne markt, door te verzekeren dat consumenten op vrijwillige basis klachten tegen ondernemers kunnen voorleggen aan entiteiten die onafhankelijke, onpartijdige, transparante, doeltreffende, snelle en billijke procedures voor alternatieve geschillenbeslechting aanbieden. Deze richtlijn doet geen afbreuk aan nationale wetgeving die de deelname aan dergelijke procedures verplicht stelt, mits die wetgeving de partijen niet belet hun recht op toegang tot de rechter uit te oefenen.

Artikel 2

Toepassingsgebied

1. Deze richtlijn is van toepassing op procedures voor de buitengerechtelijke beslechting van binnenlandse en grensoverschrijdende geschillen betreffende contractuele verbintenissen die voortvloeien uit verkoops- of dienstovereenkomsten tussen een in de Unie gevestigde ondernemer en een in de Unie woonachtige consument, door tussenkomst van een ADR-entiteit die een oplossing voorstelt of oplegt, of die de partijen bijeenbrengt teneinde een minnelijke schikking te vergemakkelijken.

2. Deze richtlijn is niet van toepassing op:

- a) procedures voor geschillenbeslechtingentiteiten waarbij de met de geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen uitsluitend in dienst zijn van of uitsluitend een vergoeding ontvangen van de individuele ondernemer, tenzij de lidstaten besluiten om toe te staan dat dergelijke procedures als onder deze richtlijn vallende ADR-procedures worden aangemerkt en de in hoofdstuk II vastgestelde vereisten, inclusief de in artikel 6, lid 3, vastgestelde specifieke aanvullende vereisten van onafhankelijkheid en transparantie, worden nageleefd;
- b) procedures inzake systemen voor de afhandeling van consumentenklachten waarvan de werking door de ondernemer wordt verzekerd;
- c) niet-economische diensten van algemeen belang;
- d) geschillen tussen ondernemers;
- e) rechtstreekse onderhandelingen tussen de consument en de ondernemer;
- f) pogingen van een rechter om een geschil te beslechten in het kader van een gerechtelijke procedure met betrekking tot dat geschil;
- g) door een ondernemer tegen een consument ingeleide procedures;

h) gezondheidsdiensten die door gezondheidswerkers aan patiënten worden verstrekt om de gezondheidstoestand van deze laatsten te beoordelen, te behouden of te herstellen, waaronder begrepen het voorschrijven en het verstrekken van geneesmiddelen en medische hulpmiddelen;

i) openbare aanbieders van voortgezet of hoger onderwijs.

3. Bij deze richtlijn worden geharmoniseerde kwaliteitseisen voor ADR-entiteiten en ADR-procedures vastgesteld teneinde ervoor te zorgen dat, na de uitvoering ervan, consumenten toegang hebben tot kwalitatief hoogwaardige, transparante, doeltreffende en billijke, buitengerechtelijke verhaalmechanismen, ongeacht de plaats waar zij in de Unie woonachtig zijn. De lidstaten kunnen regels behouden of invoeren die verder gaan dan die welke in deze richtlijn zijn vastgesteld, teneinde te zorgen voor een hoger niveau van consumentenbescherming.

4. Deze richtlijn erkent de bevoegdheid van de lidstaten om te bepalen of de op hun grondgebied gevestigde ADR-entiteiten de bevoegdheid hebben een oplossing op te leggen.

Artikel 3

Verband met andere rechtshandelingen van de Unie

1. In geval van tegenstrijdigheid tussen enige bepaling van deze richtlijn en een bepaling van een andere rechtshandeling van de Unie met betrekking tot door consumenten tegen ondernemers aangespannen buitengerechtelijke verhaalprocedures hebben de bepalingen van deze richtlijn voorrang, tenzij in deze richtlijn anders is bepaald.

2. Deze richtlijn laat Richtlijn 2008/52/EG onverlet.

3. Artikel 13 van deze richtlijn doet geen afbreuk aan de bepalingen betreffende voorlichting van consumenten over buitengerechtelijke verhaalprocedures waarin wordt voorzien bij andere rechtshandelingen van de Unie, die van toepassing zijn in aanvulling op genoemd artikel.

Artikel 4

Definities

1. Voor de toepassing van deze richtlijn wordt verstaan onder:

- a) „consument”: iedere natuurlijke persoon die niet handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen;
- b) „ondernemer”: iedere natuurlijke persoon of rechtspersoon, ongeacht of deze privaot of publiek is, die handelt, mede via een andere persoon die namens hem of voor zijn rekening optreedt, voor doeleinden met betrekking tot zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;

- c) „verkoopovereenkomst”: iedere overeenkomst waarbij de ondernemer de eigendom van goederen aan de consument overdraagt of zich ertoe verbindt deze over te dragen en de consument de prijs daarvan betaalt of zich ertoe verbindt de prijs daarvan te betalen, met inbegrip van elke overeenkomst die zowel goederen als diensten betreft;
- d) „dienstenovereenkomst”: iedere andere overeenkomst dan een verkoopovereenkomst waarbij de ondernemer aan de consument een dienst levert of zich ertoe verbindt een dienst te leveren en de consument de prijs daarvan betaalt of zich ertoe verbindt de prijs daarvan te betalen;
- e) „binnenlands geschil”: een contractueel geschil dat voortvloeit uit een verkoop- of dienstenovereenkomst, wanneer de consument, op het tijdstip waarop hij de goederen of diensten bestelt, woonachtig is in dezelfde lidstaat als die waar de ondernemer is gevestigd;
- f) „grensoverschrijdend geschil”: een contractueel geschil dat voortvloeit uit een verkoop- of dienstenovereenkomst, 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;
- g) „ADR-procedure”: een procedure als bedoeld in artikel 2 die voldoet aan de vereisten van deze richtlijn en door een ADR-entiteit wordt uitgevoerd;
- h) „ADR-entiteit”: een entiteit, ongeacht de benaming, die op duurzame basis is opgericht en de beslechting van een geschil door middel van een ADR-procedure aanbiedt en die is opgenomen in de lijst volgens artikel 20, lid 2;
- i) „bevoegde autoriteit”: elke overheidsinstantie die door een lidstaat voor de toepassing van deze richtlijn is aangewezen en die op nationaal, regionaal of lokaal niveau is opgericht.

2. Een ondernemer is gevestigd:

- waar hij de zetel van zijn bedrijfsuitoefening heeft gevestigd, indien de ondernemer een natuurlijke persoon is,
- waar de statutaire zetel, het hoofdbestuur of de zetel van de bedrijfsuitoefening is gevestigd, met inbegrip van een filiaal, agentschap of enige andere vestiging, indien de ondernemer een vennootschap of andere rechtspersoon of een vereniging van natuurlijke of rechtspersonen is.

3. Een ADR-entiteit is gevestigd:

- indien de werking ervan wordt verzekerd door een natuurlijke persoon, op de plaats waar de entiteit de ADR-activiteiten 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 ADR-activiteiten verricht of zijn statutaire zetel heeft,

- indien de werking ervan wordt verzekerd door een overheidsinstantie of ander publiekrechtelijk lichaam, op de plaats waar die overheidsinstantie of dat ander publiekrechtelijk lichaam haar, respectievelijk zijn zetel heeft.

HOOFDSTUK II

TOEGANG TOT EN EISEN DIE VAN TOEPASSING ZIJN OP ADR-ENTITEITEN EN -PROCEDURES

Artikel 5

Toegang tot ADR-entiteiten en -procedures

1. De lidstaten bevorderen dat consumenten toegang hebben tot ADR-procedures en zien erop toe dat onder deze richtlijn vallende geschillen waarbij een op hun grondgebied gevestigde ondernemer betrokken is, kunnen worden voorgelegd aan een ADR-entiteit die voldoet aan de vereisten van deze richtlijn.

2. De lidstaten zorgen ervoor dat de ADR-entiteiten:

- a) een geactualiseerde website onderhouden die de partijen gemakkelijk toegang biedt tot informatie betreffende de ADR-procedure en consumenten in staat stelt online een klacht in te dienen en de nodige bewijsstukken te verzenden;
- b) de partijen op hun verzoek de in punt a) bedoelde informatie op een duurzame gegevensdrager verstrekken;
- c) indien van toepassing de consument in staat stellen een klacht offline in te dienen;
- d) de mogelijkheid bieden tot uitwisseling van informatie tussen de partijen langs elektronische weg of, indien van toepassing, per post;
- e) zowel binnenlandse als grensoverschrijdende geschillen in behandeling nemen, met inbegrip van onder Verordening (EU) nr. 524/2013, en
- f) bij de behandeling van onder deze richtlijn vallende geschillen 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 in de lidstaat waar de ADR-entiteit gevestigd is.

3. De lidstaten kunnen aan hun verplichting krachtens lid 1 voldoen door te voorzien in het bestaan van een ADR-entiteit die bevoegd is voor de behandeling van geschillen vermeld in lid 1 waarvoor geen bestaande ADR-entiteit bevoegd is. De lidstaten kunnen ook aan die verplichting voldoen door gebruik te maken van ADR-entiteiten die in een andere lidstaat gevestigd zijn of van regionale, transnationale of pan-Europese geschillenbeslechtingSENTITEITEN, waarbij ondernemers uit verschillende lidstaten onder dezelfde ADR-entiteit vallen, onverminderd hun verantwoordelijkheid om te zorgen voor volledige dekking door en toegang tot ADR-entiteiten.

4. De lidstaten kunnen ervoor kiezen ADR-entiteiten toe te staan om procedurevoorschriften te behouden of in te voeren die hen in staat stellen te weigeren een bepaald geschil te behandelen op (één of meer van) de volgende gronden:

- a) de consument heeft niet geprobeerd contact op te nemen met de betrokken ondernemer om zijn klacht te bespreken en te trachten het probleem in eerste instantie rechtstreeks met de ondernemer op te lossen;
- b) het geschil is van gering belang of vexatoir;
- c) het geschil is reeds eerder door een andere ADR-entiteit of door een rechtbank in behandeling genomen;
- d) de waarde van de vordering valt onder of boven een vooraf vaststaand drempelbedrag;
- e) de consument heeft zijn klacht niet binnen een vooraf vaststaande termijn aan de ADR-entiteit voorgelegd; deze termijn mag niet worden bepaald op minder dan een jaar vanaf de datum waarop de consument een klacht bij de ondernemer indiende;
- f) de behandeling van een dergelijk geschil zou de effectieve werking van de ADR-entiteit anderszins ernstig in het gedrang brengen.

Indien een ADR-entiteit, overeenkomstig haar procedurevoorschriften, een geschil dat aan haar is voorgelegd niet in behandeling kan nemen, verstrekt deze ADR-entiteit binnen drie weken na ontvangst van het volledige klachtdossier beide partijen een gemotiveerde toelichting van de redenen om het geschil niet in behandeling te nemen.

Dergelijke procedurevoorschriften mogen, ook in het geval van grensoverschrijdende geschillen, de toegang van consumenten tot ADR-procedures niet aanzienlijk belemmeren.

5. De lidstaten zorgen ervoor dat, wanneer het ADR-entiteiten wordt toegestaan om vooraf vaststaande drempelbedragen te bepalen teneinde de toegang tot ADR-procedures te beperken, de drempels niet zodanig worden vastgesteld dat deze de toegang van de consument tot klachtenafhandeling door ADR-entiteiten aanzienlijk belemmeren.

6. Indien een ADR-entiteit, overeenkomstig de in lid 4 bedoelde procedurevoorschriften, een klacht die aan haar is voorgelegd niet in behandeling kan nemen, heeft een lidstaat er niet voor te zorgen dat de consument zijn klacht bij een andere ADR-entiteit kan indienen.

7. Indien een ADR-entiteit die geschillen in een specifieke economische sector behandelt, bevoegd is om geschillen in behandeling te nemen welke betrekking hebben op een ondernemer die in de sector actief is maar geen lid is van de organisatie of vereniging die de ADR-entiteit vormt of financiert, wordt de lidstaat geacht ook met betrekking tot geschillen betreffende deze ondernemer zijn verplichting uit hoofde van lid 1 te hebben vervuld.

Artikel 6

Deskundigheid, onafhankelijkheid en onpartijdigheid

1. De lidstaten zorgen ervoor dat de met ADR belaste natuurlijke personen over de noodzakelijke deskundigheid beschikken en onafhankelijk en onpartijdig zijn. Dit moet worden gewaarborgd door ervoor te zorgen dat die personen:

- a) over de noodzakelijke kennis en vaardigheden op het gebied van alternatieve of gerechtelijke beslechting van consumentengeschillen beschikken, alsmede over een algemeen begrip van het recht;
- b) worden aangewezen voor een ambtstermijn die voldoende lang is om de onafhankelijkheid van hun optreden te verzekeren en niet zonder geldige reden van hun taken kunnen worden ontheven;
- c) niet gehouden zijn instructies van een van beide partijen of hun vertegenwoordigers aan te nemen;
- d) een vergoeding ontvangen die niet met de uitkomst van de procedure verband houdt;
- e) de ADR-entiteit onverwijld in kennis stellen van alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn, of kunnen worden gezien als zijnde van invloed, op hun onafhankelijkheid en onpartijdigheid of aanleiding kunnen geven tot een belangenconflict met een van de partijen bij het geschil dat hun ter beslechting wordt voorgelegd. De verplichting tot openbaarmaking blijft gedurende de gehele ADR-procedure bestaan. De verplichting geldt niet indien de ADR-entiteit uit slechts één natuurlijke persoon bestaat.

2. De lidstaten zorgen ervoor dat ADR-entiteiten beschikken over procedures om ervoor te zorgen dat, in de in lid 1, onder e), bedoelde omstandigheden:

- a) de betrokken natuurlijke persoon wordt vervangen door een andere natuurlijke persoon die met het voeren van de ADR-procedure wordt belast; of, als dat niet geschiedt;
- b) de betrokken natuurlijke persoon ervan afziet de ADR-procedure te voeren en dat, indien mogelijk, de ADR-entiteit de partijen voorstelt het geschil voor te leggen aan een andere ADR-entiteit die bevoegd is om het geschil te behandelen, of, als dat niet geschiedt;
- c) de omstandigheden ter kennis van de partijen worden gebracht en de betrokken natuurlijke persoon alleen toestemming heeft om de ADR-procedure voort te zetten indien de partijen, na in kennis te zijn gesteld van de omstandigheden en van hun recht bezwaar te maken, geen bezwaar hebben gemaakt.

Dit lid laat artikel 9, lid 2, onder a), onverlet.

Indien de ADR-entiteit uit slechts één natuurlijke persoon bestaat, zijn alleen de punten b) en c) van de eerste alinea van dit lid van toepassing.

3. Indien de lidstaten besluiten om toe te staan dat de in artikel 2, lid 2, onder a), bedoelde procedures als onder deze richtlijn vallende ADR-procedures worden aangemerkt, zorgen zij ervoor dat deze procedures, behalve aan de algemene vereisten van leden 1 en 5, voldoen aan de volgende specifieke vereisten:

- a) de met de geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen worden benoemd door, of maken deel uit van, een collegiaal orgaan waarin een gelijk aantal vertegenwoordigers van consumentenorganisaties en vertegenwoordigers van de ondernemer zitting heeft, en worden aangewezen ingevolge een transparante procedure;
- b) de met geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen worden benoemd voor een ambtstermijn van ten minste drie jaar teneinde de onafhankelijkheid van hun optreden te verzekeren;
- c) de met geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen verbinden zich ertoe niet te werken voor de ondernemer noch voor een beroeps- of bedrijfsorganisatie waarvan de ondernemer lid is gedurende drie jaar nadat hun ambt in de geschillenbeslechtingsentiteit een einde heeft genomen;
- d) de geschillenbeslechtingsentiteit heeft geen hiërarchische of functionele band met de ondernemer en is duidelijk onderscheiden van de operationele entiteiten van de ondernemer en beschikt voor de uitvoering van haar taken over een toereikend budget dat gescheiden is van het algemeen budget van de ondernemer.

4. Indien de met ADR belaste natuurlijke personen uitsluitend in dienst zijn van of uitsluitend een vergoeding ontvangen van een beroeps- of bedrijfsorganisatie waarvan die ondernemer lid is, zorgen de lidstaten ervoor dat die personen voldoen aan de algemene vereisten van leden 1 en 5, en bovendien over een afzonderlijk, specifiek en voor de vervulling van hun taken toereikend budget beschikken.

Dit lid is niet van toepassing indien de betrokken natuurlijke personen deel uitmaken van een collegiaal orgaan waarin een gelijk aantal vertegenwoordigers zitting heeft van de beroeps- of bedrijfsorganisatie waarbij zij in dienst zijn of waarvan zij een vergoeding ontvangen, enerzijds, en van consumentenorganisaties, anderzijds.

5. De lidstaten zorgen ervoor dat ADR-entiteiten waar de met de geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen deel uitmaken van een collegiaal orgaan, erin voorzien dat in dit orgaan een gelijk aantal vertegenwoordigers van consumentenbelangen en vertegenwoordigers van ondernemersbelangen zitting heeft.

6. Voor de toepassing van lid 1, onder a), moedigen de lidstaten ADR-entiteiten ertoe aan om in opleiding voor de met de ADR belaste natuurlijke personen te voorzien. Indien in die

opleiding wordt voorzien, houden de bevoegde autoriteiten toezicht op de opleidingsprogramma's van de ADR-entiteiten op basis van de overeenkomstig artikel 19, lid 3, onder g), verstrekte informatie.

Artikel 7

Transparantie

1. De lidstaten zorgen ervoor dat de ADR-entiteiten op hun website, op een duurzame gegevensdrager indien daarom wordt verzocht, en op elke andere wijze die zij geschikt, duidelijk en gemakkelijk te begrijpen achten, op verzoek de volgende informatie voor het publiek toegankelijk maken:

- a) hun contactgegevens, waaronder postadres en e-mailadres;
- b) het feit dat ADR-entiteiten zijn opgenomen in de lijst volgens artikel 20, lid 2;
- c) welke natuurlijke personen belast zijn met ADR, hoe deze worden aangewezen en wat de duur van hun ambtstermijn is;
- d) de deskundigheid, onpartijdigheid en onafhankelijkheid van met ADR belaste natuurlijke personen die uitsluitend in dienst zijn bij of een vergoeding ontvangen van de ondernemer;
- e) of zij, voor zover van toepassing, zijn aangesloten bij netwerken van ADR-entiteiten ter vergemakkelijking van de grensoverschrijdende geschillenbeslechting;
- f) voor de behandeling van welke soorten geschillen zij bevoegd zijn, inclusief elke toepasselijke drempel;
- g) welke procedurevoorschriften op de beslechting van een geschil van toepassing zijn en op welke gronden de ADR-entiteit mag weigeren een gegeven geschil te behandelen overeenkomstig artikel 5, lid 4;
- h) in welke talen klachten bij de ADR-entiteit kunnen worden ingediend en in welke talen de ADR-procedure wordt gevoerd;
- i) op welke soorten voorschriften de ADR-entiteit zich bij de geschillenbeslechting kan baseren (bv. wettelijke voorschriften, overwegingen van billijkheid, gedragscodes);
- j) welke stappen de partijen eventueel vooraf moeten doen voordat een ADR-procedure kan worden ingeleid, met inbegrip van een poging door de consument om met de ondernemer rechtstreeks tot een schikking van de zaak te komen;
- k) of de partijen zich uit de procedure kunnen terugtrekken;
- l) welke kosten in voorkomend geval voor rekening van partijen komen, met inbegrip van de regels inzake de verwijzing in de kosten aan het einde van de procedure;

- m) hoe lang de ADR-procedure gemiddeld duurt;
- n) welke rechtsgevolgen de uitkomst van de ADR-procedure heeft, met inbegrip van de sancties voor niet-naleving zijn in het geval van een beslissing met bindende werking voor de partijen, voor zover van toepassing;
- o) in hoeverre, voor zover ter zake doend, de ADR-beslissing uitvoerbaar is.

2. De lidstaten zorgen ervoor dat de ADR-entiteiten op hun website, op een duurzame gegevensdrager indien daarom wordt verzocht, en op elke andere wijze die zij geschikt achten, 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 de soorten klachten waarop zij betrekking hebben;
- b) eventuele systematische of aanzienlijke, veelvuldig voorkomende problemen die leiden tot geschillen tussen consumenten en ondernemers; dergelijke informatie kan verzeld gaan van aanbevelingen over de wijze waarop dergelijke problemen in de toekomst kunnen worden vermeden of opgelost, opdat ondernemers de lat steeds hoger leggen en de uitwisseling van informatie en beste praktijken wordt gefaciliteerd;
- c) het percentage geschillen dat de ADR-entiteit geweigerd heeft te behandelen en het procentuele aandeel van de soorten gronden voor weigering als bedoeld in artikel 5, lid 4;
- d) in het geval van de in artikel 2, lid 2, onder a), beschreven procedures, het aandeel in procent van oplossingen die ten gunste van de consument of van de ondernemer worden voorgesteld of opgelegd, dan wel van geschillen die de vorm aannemen van een minnelijke schikking;
- e) het aandeel in procent van de ADR-procedures die zijn stopgezet en, voor zover bekend, de redenen van stopzetting;
- f) de gemiddelde tijd die de beslechting van geschillen in beslag heeft genomen;
- g) voor zover bekend, het percentage van de gevallen waarin de uitkomsten van de ADR-procedures zijn nageleefd;
- h) of er, voor zover van toepassing, sprake was van samenwerking binnen netwerken van ADR-entiteiten ter vergemakkelijking van de beslechting van grensoverschrijdende geschillen.

Artikel 8

Doeltreffendheid

De lidstaten zorgen ervoor dat ADR-procedures doeltreffend zijn en voldoen aan de volgende vereisten:

- a) de ADR-procedure is zowel online als offline beschikbaar en gemakkelijk toegankelijk voor beide partijen, ongeacht de plaats waar de partijen zich bevinden;

- b) de partijen hebben toegang tot de procedure zonder verplicht te zijn van een advocaat of een juridisch adviseur gebruik te maken, maar de procedure ontnemt de partijen niet het recht om in enig stadium van de procedure onafhankelijk advies in te winnen of zich door een derde te laten vertegenwoordigen of te laten bijstaan;
- c) de ADR-procedure is voor consumenten kosteloos of tegen een geringe vergoeding beschikbaar;
- d) de ADR-entiteit die een klacht heeft ontvangen, brengt de partijen bij het geschil op de hoogte zodra zij alle documenten met de relevante informatie over de klacht heeft ontvangen;
- e) de uitkomst van de ADR-procedure wordt beschikbaar gesteld binnen een termijn van 90 kalenderdagen vanaf de datum waarop de ADR-entiteit het volledige dossier van de klacht heeft ontvangen. In het geval van zeer complexe geschillen kan de met de klacht belaste ADR-entiteit de termijn van 90 kalenderdagen naar eigen goeddunken verlengen. De partijen worden van elke verlenging van die termijn op de hoogte gesteld, alsmede van de tijd die nodig wordt geacht om het geschil te kunnen beëindigen.

Artikel 9

Billijkheid

1. De lidstaten zorgen ervoor dat in ADR-procedures:
 - a) de partijen de mogelijkheid hebben om, binnen een redelijke termijn, hun standpunt kenbaar te maken, door de ADR-entiteit in kennis te worden gesteld van alle argumenten, bewijsstukken, documenten en feiten die door de andere partij naar voren worden gebracht, alsmede van eventuele door deskundigen afgelegde verklaringen en ingenomen standpunten, en om daarop te reageren;
 - b) de partijen ervan in kennis worden gesteld dat zij niet verplicht zijn gebruik te maken van een advocaat of juridisch adviseur maar dat zij in elk stadium van de procedure onafhankelijk advies kunnen inwinnen of zich door een derde kunnen laten vertegenwoordigen of laten bijstaan;
 - c) de partijen schriftelijk of op een duurzame gegevensdrager van de uitkomst van de ADR-procedure in kennis worden gesteld, alsmede van de redenen waarop de uitkomst is gebaseerd.
2. De lidstaten zorgen ervoor dat in ADR-procedures die zijn gericht op beslechting van het geschil door het voorstellen van een oplossing:
 - a) de partijen de mogelijkheid hebben zich in elk stadium uit de procedure terug te trekken, indien zij ontevreden zijn over de wijze waarop de procedure verloopt of gevoerd wordt. Zij worden voor de aanvang van de procedure van dit recht in kennis gesteld. Indien bij nationale regels is bepaald dat de ondernemer verplicht is deel te nemen aan ADR-procedures, is dit punt alleen van toepassing op de consument;

- b) de partijen, alvorens met de voorgestelde oplossing in te stemmen of er gevolg aan te geven, erover worden geïnformeerd dat:
- i) zij de keuze hebben om al dan niet met de voorgestelde oplossing in te stemmen of er gevolg aan te geven;
 - ii) deelname aan de procedure de mogelijkheid om zich tot de rechter te wenden onverlet laat;
 - iii) de voorgestelde oplossing kan verschillen van een door een rechter aan de hand van wettelijke regels bepaalde uitkomst;
- c) de partijen, voordat zij met een voorgestelde oplossing in stemmen of er gevolg aan geven, worden geïnformeerd over de rechtsgevolgen van het instemmen met of gevolg geven aan die voorgestelde oplossing;
- d) de partijen, alvorens met een voorgestelde oplossing of minnelijke schikking in te stemmen, voldoende tijd ter beschikking wordt gesteld om over het voorstel na te denken.

3. Indien ADR-procedures er overeenkomstig het nationale recht in voorzien dat de uitkomst ervan bindend is voor de ondernemer zodra de consument de voorgestelde oplossing heeft aanvaard, wordt artikel 9, lid 2, geacht alleen van toepassing te zijn op de consument.

Artikel 10

Principe van vrijheid

1. De lidstaten zorgen ervoor dat een overeenkomst tussen een consument en een ondernemer om geschillen voor te leggen aan een ADR-entiteit niet bindend is voor de consument indien de overeenkomst vóór het ontstaan van het geschil is gesloten en tot gevolg heeft dat de consument het recht wordt ontnomen zich voor de beslechting van het geschil tot de rechter te wenden.

2. De lidstaten zorgen ervoor dat in de ADR-procedures die erop gericht zijn een geschil te beslechten door het opleggen van een oplossing, deze oplossing de partijen slechts kan binden indien zij vooraf op de hoogte zijn gesteld van het bindende karakter ervan en hiermee uitdrukkelijk hebben ingestemd. Specifieke aanvaarding door de ondernemer is niet noodzakelijk indien bij nationale regels is bepaald dat oplossingen bindend zijn voor ondernemers.

Artikel 11

Principe van wettigheid

1. De lidstaten zorgen ervoor dat in ADR-procedures die erop gericht zijn het geschil te beslechten door aan de consument een oplossing op te leggen:

- a) wanneer er geen collisie is, de opgelegde oplossing er niet toe leidt dat voor de consument de bescherming wegvalt van bepalingen waarvan bij overeenkomst niet kan worden afgeweken op grond van het recht van de lidstaat waar de consument en de ondernemer hun gewone verblijfplaats hebben;

- b) wanneer er geen collisie is en het op de verkoop- of dienstovereenkomst toepasselijke recht wordt bepaald overeenkomstig artikel 6, leden 1 en 2, van Verordening (EG) nr. 593/2008, de door de ADR-entiteit opgelegde oplossing er niet toe leidt dat voor de consument de bescherming wegvalt van bepalingen waarvan bij overeenkomst niet kan worden afgeweken op grond van het recht van de lidstaat waar de consument zijn gewone verblijfplaats heeft;
- c) wanneer er geen collisie is en het op de verkoop- of dienstovereenkomst toepasselijke recht wordt bepaald overeenkomstig artikel 5, leden 1 tot en met 3, van het Verdrag van Rome van 19 juni 1980 inzake het recht dat van toepassing is op verbintenissen uit overeenkomst, de door de ADR-entiteit opgelegde oplossing er niet toe leidt dat voor de consument de bescherming wegvalt van de dwingende bepalingen betreffende contractuele verplichtingen van het recht van de lidstaat waarin hij zijn gewone verblijfplaats heeft.

2. Voor de toepassing van dit artikel wordt de „gewone verblijfplaats” bepaald overeenkomstig Verordening (EG) nr. 593/2008.

Artikel 12

Gevolgen van ADR-procedures voor verjaringstermijnen

1. De lidstaten zorgen ervoor dat het partijen die in een poging een geschil te beslechten gebruik maken van ADR-procedures waarvan de uitkomst niet bindend is, niet wordt belet dat geschil vervolgens aanhangig te maken bij de rechter doordat verjaringstermijnen in de loop van de ADR-procedure verstrijken.

2. Lid 1 laat de bepalingen inzake verjaring in internationale overeenkomsten waarbij de lidstaten partij zijn, onverlet.

HOOFDSTUK III

INFORMATIE EN SAMENWERKING

Artikel 13

Voorlichting van consumenten door ondernemers

1. De lidstaten zorgen ervoor dat de op hun grondgebied gevestigde ondernemers de consumenten informeren over de ADR-entiteit of ADR-entiteiten waaronder deze ondernemers vallen indien deze ondernemers zich ertoe verbinden of verplicht zijn gebruik te maken van deze entiteiten voor de beslechting van geschillen met consumenten. De informatie moet het website-adres van de betrokken ADR-entiteit of ADR-entiteiten omvatten.

2. De in lid 1 bedoelde informatie moet op duidelijke, begrijpelijke en eenvoudige wijze toegankelijk zijn op de website van de ondernemer, voor zover hij over een website beschikt, en, in voorkomend geval, in de algemene voorwaarden van tussen de ondernemer en een consument gesloten verkoop- of dienstovereenkomsten.

3. De lidstaten zorgen ervoor dat wanneer het niet mogelijk is gebleken een geschil tussen een consument en een op hun grondgebied gevestigde ondernemer naar aanleiding van een rechtstreeks door de consument bij de ondernemer ingediende klacht te beslechten, de ondernemer de in lid 1 bedoelde informatie aan de consument verstrekt en daarbij vermeldt of hij voor het beslechten van het geschil gebruik zal maken van de relevante ADR-entiteiten. Deze informatie wordt op papier of op een andere duurzame drager verstrekt.

Artikel 14

Bijstand aan consumenten

1. De lidstaten zorgen ervoor dat consumenten met betrekking tot geschillen die voortvloeien uit de grensoverschrijdende verkoop- of dienstenovereenkomsten geholpen kunnen worden om toegang te verkrijgen tot de ADR-entiteit in een andere lidstaat die bevoegd is ter zake van hun grensoverschrijdend geschil.

2. De lidstaten dragen de verantwoordelijkheid voor de in lid 1 bedoelde taak over aan hun centra van het netwerk van Europese consumentencentra, aan consumentenorganisaties of aan een andere instantie.

Artikel 15

Algemene informatie

1. De lidstaten zorgen ervoor dat de ADR-entiteiten, de centra van het netwerk van Europese consumentencentra en, in voorkomend geval, de overeenkomstig artikel 14, lid 2, aangewezen instanties op hun websites door middel van een link naar de website van de Commissie, en voor zover mogelijk op een duurzame gegevensdrager in hun ruimten de in artikel 20, lid 4, bedoelde lijst van ADR-entiteiten voor het publiek toegankelijk maken.

2. De lidstaten moedigen de betrokken consumenten- en bedrijfsorganisaties aan de in artikel 20, lid 4, bedoelde lijst van ADR-entiteiten op hun websites en op elke andere wijze die zij passend achten voor het publiek toegankelijk te maken.

3. De Commissie en de lidstaten zien toe op een adequate verspreiding van informatie over hoe consumenten toegang kunnen krijgen tot ADR-procedures voor het beslechten van geschillen die onder deze richtlijn vallen.

4. De Commissie en de lidstaten nemen begeleidende maatregelen om consumenten- en beroepsorganisaties op uniaal en nationaal niveau aan te moedigen de aandacht te vestigen op ADR-entiteiten en hun procedures, en te bevorderen dat ADR door ondernemers en consumenten worden gebruikt. Die organen moeten voorts worden aangemoedigd om, wanneer zij klachten van consumenten ontvangen, consumenten informatie over bevoegde ADR-entiteiten te verstrekken wanneer zij klachten van consumenten ontvangen.

Artikel 16

Samenwerking en uitwisseling van ervaringen tussen ADR-entiteiten

1. De lidstaten zorgen ervoor dat de ADR-entiteiten samenwerken bij de beslechting van grensoverschrijdende geschillen en dat zij regelmatig beste praktijken uitwisselen, zowel over grensoverschrijdende als binnenlandse geschillenbeslechting.

2. De Commissie ondersteunt en faciliteert het netwerken van nationale ADR-entiteiten en het uitwisselen en verspreiden van hun beste praktijken en ervaringen.

3. Wanneer in de Unie op een sectorspecifiek gebied een netwerk van ADR-entiteiten ter vergemakkelijking van de beslechting van grensoverschrijdende geschillen bestaat, bevoornden de lidstaten dat de ADR-entiteiten die geschillen op dat gebied behandelen, zich bij dat netwerk aansluiten.

4. De Commissie maakt een lijst met de namen en contactgegevens van de in lid 3 bedoelde netwerken bekend. De Commissie actualiseert die lijst wanneer dat nodig is.

Artikel 17

Samenwerking tussen ADR-entiteiten en nationale instanties belast met de handhaving van rechtshandelingen van de Unie inzake consumentenbescherming

1. De lidstaten bevorderen de samenwerking tussen de ADR-entiteiten en de nationale instanties die zijn belast met de handhaving van de rechtshandelingen van de Unie inzake consumentenbescherming.

2. Deze samenwerking omvat in het bijzonder de uitwisseling van gegevens over praktijken in specifieke bedrijfssectoren waarover er herhaaldelijk klachten van consumenten zijn binnengekomen. Zij omvat tevens de terbeschikkingstelling door die nationale instanties aan de ADR-entiteiten van technische evaluaties en informatie, wanneer die voor de afhandeling van individuele geschillen noodzakelijk zijn en zij reeds beschikbaar zijn.

3. De lidstaten zorgen ervoor 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.

4. Dit artikel doet geen afbreuk aan bepalingen betreffende het beroeps- en bedrijfsgeheim die van toepassing zijn op nationale instanties welke belast zijn met de handhaving van de rechtshandelingen van de Unie inzake consumentenbescherming. Voor de ADR-entiteiten gelden de voorschriften inzake het beroepsgeheim of een gelijkwaardige geheimhoudingsplicht als neergelegd in de wetgeving van de lidstaat waar zij zijn gevestigd.

HOOFDSTUK IV

ROL VAN DE BEVOEGDE AUTORITEITEN EN VAN DE COMMISSIE

Artikel 18

Aanwijzing van bevoegde autoriteiten

1. Elke lidstaat wijst een bevoegde autoriteit aan die belast is met de uitvoering van de in de artikelen 19 en 20 vermelde taken. Elke lidstaat kan meerdere bevoegde autoriteiten aanwijzen. Als een lidstaat dat doet, bepaalt hij welke van de aangewezen bevoegde autoriteiten als enig contactpunt van de Commissie fungeert. Elke lidstaat deelt de Commissie mee welke bevoegde autoriteit of, in voorkomend geval, welke bevoegde autoriteiten, met inbegrip van het enig contactpunt, zij heeft aangewezen.

2. De Commissie stelt een lijst op van de bevoegde autoriteiten, in voorkomend geval met inbegrip van het enig contactpunt, die haar overeenkomstig lid 1 zijn meegedeeld en maakt deze lijst bekend in het *Publicatieblad van de Europese Unie*.

Artikel 19

Door geschillenbeslechtingentiteiten aan bevoegde autoriteiten te verstrekken informatie

1. De lidstaten zorgen ervoor dat de op hun grondgebied gevestigde geschillenbeslechtingentiteiten die voornemens zijn uit hoofde van deze richtlijn als ADR-entiteiten te worden gekwalificeerd en overeenkomstig artikel 20, lid 2, in de lijst te worden opgenomen, de bevoegde autoriteit 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 geschillenbeslechting, over hun vergoeding, over hun ambtstermijn en over hun werkgever;
- c) hun procedurevoorschriften;
- d) de verschuldigde vergoedingen, indien van toepassing;
- e) de gemiddelde duur van de geschillenbeslechtingsprocedures;
- f) de taal of talen waarin klachten kunnen worden ingediend en de geschillenbeslechtingsprocedure kan worden gevoerd;
- g) een verklaring betreffende de soorten geschillen waarvoor de geschillenbeslechtingsprocedure geldt;
- h) de gronden waarop de geschillenbeslechtingentiteit mag weigeren een gegeven geschil in behandeling te nemen overeenkomstig artikel 5, lid 4;

- i) een met redenen omklede verklaring of de entiteit kan worden gekwalificeerd als een ADR-entiteit in de zin van deze richtlijn en of zij voldoet aan de in hoofdstuk II gestelde kwaliteitseisen.

Ingeval de onder a) tot en met h) bedoelde informatie wijzigingen ondergaat, delen de ADR-entiteiten deze wijzigingen onverwijld mee aan de bevoegde autoriteit.

2. Indien de lidstaten de in artikel 2, lid 2, onder a), beschreven procedures besluiten toe te staan, zorgen zij ervoor dat de ADR-entiteiten die dergelijke procedures hanteren de bevoegde autoriteit op de hoogte stellen van de informatie die noodzakelijk is om te beoordelen of zij de specifieke aanvullende eisen van onafhankelijkheid en transparantie als bedoeld in artikel 6, lid 3, naleven, naast de in lid 1 vermelde informatie en verklaringen.

3. De lidstaten zorgen ervoor dat de ADR-entiteiten de bevoegde autoriteiten eens in de twee jaar informatie verstrekken over:

- a) het aantal voorgelegde geschillen en het soort klachten waarop zij betrekking hebben;
- b) het aandeel in procent 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) eventuele systematische of aanzienlijke, veelvoorkomende problemen die leiden tot geschillen tussen consumenten en ondernemers. De in dit verband medegedeelde informatie kan vergezeld gaan van aanbevelingen over de wijze waarop dergelijke problemen in de toekomst kunnen worden vermeden of opgelost;
- f) in voorkomend geval, een beoordeling van de doeltreffendheid van hun samenwerking binnen netwerken van ADR-entiteiten ter vergemakkelijking van de beslechting van grensoverschrijdende geschillen;
- g) in voorkomend geval, de opleiding die overeenkomstig artikel 6, lid 6, aan met ADR belaste natuurlijke personen wordt verstrekt;
- h) een evaluatie van de doeltreffendheid van de door de entiteit aangeboden ADR-procedure en van de mogelijke manieren om de prestaties daarvan te verbeteren.

Artikel 20

Rol van de bevoegde autoriteiten en van de Commissie

1. Elke bevoegde autoriteit beoordeelt, met name op basis van de overeenkomstig artikel 19, lid 1, ontvangen informatie, of de bij haar aangemelde geschillenbeslechtingentiteiten kunnen worden gekwalificeerd als ADR-entiteiten in de zin van deze richtlijn en of zij voldoen aan de in hoofdstuk II en in nationale uitvoeringsbepalingen daarvan vermelde kwaliteitseisen, met inbegrip van nationale bepalingen die verder gaan dan de vereisten van deze richtlijn, in overeenstemming met het Unierecht.

2. Elke bevoegde autoriteit stelt op basis van de in lid 1 genoemde beoordeling een lijst op van alle ADR-entiteiten waarvan zij in kennis is gesteld en die voldoen aan de in lid 1 bedoelde voorwaarden.

De lijst bevat de volgende gegevens:

- a) de naam, contactgegevens en internetadressen van de in de eerste alinea bedoelde ADR-entiteiten;
- b) de verschuldigde vergoedingen, indien van toepassing;
- c) de taal of talen waarin klachten kunnen worden ingediend en de ADR-procedure kan worden gevoerd;
- d) de soorten geschillen waarvoor de ADR-procedure geldt;
- e) de door elke ADR-entiteit bestreken sectoren en soorten geschillen;
- f) indien van toepassing, de noodzaak dat partijen of hun vertegenwoordigers fysiek aanwezig zijn, met inbegrip van een verklaring van de ADR-entiteit over het feit of de ADR-procedure een mondelinge of schriftelijke procedure is of kan zijn;
- g) de al dan niet bindende aard van de uitkomst van de procedure, en
- h) de gronden waarop de ADR-entiteit mag weigeren een gegeven geschil in behandeling te nemen overeenkomstig artikel 5, lid 4.

Elke bevoegde autoriteit deelt de in de eerste alinea van dit lid bedoelde lijst mee aan de Commissie. Indien er overeenkomstig artikel 19, lid 1, tweede alinea, enige wijziging wordt meegedeeld aan de bevoegde autoriteit, wordt die lijst onverwijld bijgewerkt en de betrokken informatie aan de Commissie meegedeeld.

Indien een geschillenbeslechtingentiteit die uit hoofde van deze richtlijn als ADR-entiteit op de lijst is vermeld uit hoofde van deze richtlijn niet langer aan de in lid 1 bedoelde vereisten voldoet, neemt de betrokken bevoegde autoriteit contact op met die geschillenbeslechtingentiteit, met vermelding van de vereisten waaraan de geschillenbeslechtingentiteit niet voldoet, en met het verzoek aan haar om er onverwijld aan te voldoen. Als de geschillenbeslechtingentiteit na drie maanden nog niet voldoet aan de in lid 1 bedoelde vereisten, verwijdt de bevoegde autoriteit de geschillenbeslechtingentiteit uit de in de eerste alinea van dit lid bedoelde lijst. De lijst wordt onverwijld bijgewerkt en de betrokken informatie wordt aan de Commissie meegedeeld.

3. Indien een lidstaat meer dan één bevoegde autoriteit heeft aangewezen, worden de in lid 2 bedoelde lijst en de bijgewerkte versies daarvan door het in artikel 18, lid 1, bedoelde enige contactpunt ter kennis van de Commissie gebracht. Die lijst

en bijgewerkte versies daarvan hebben betrekking op alle ADR-entiteiten die in de betrokken lidstaat gevestigd zijn.

4. De Commissie stelt een lijst op van de bij haar overeenkomstig lid 2 aangemelde ADR-entiteiten en werkt deze lijst bij telkens wanneer haar wijzigingen worden meegedeeld. De Commissie maakt deze lijst en de bijgewerkte versies daarvan op haar website en op een duurzame gegevensdrager voor het publiek beschikbaar. De Commissie doet de lijst en de bijgewerkte versies daarvan toekomen aan de bevoegde autoriteiten en de lidstaten. Indien een lidstaat overeenkomstig artikel 18, lid 1, een enig contactpunt heeft aangewezen, dan doet de Commissie deze lijst en de bijgewerkte versies daarvan toekomen aan dat enig contactpunt.

5. Elke bevoegde autoriteit maakt de in lid 4 bedoelde geconsolideerde lijst van ADR-entiteiten op haar website voor het publiek beschikbaar door middel van een link naar de website van de Commissie. Daarnaast maakt elke bevoegde autoriteit de geconsolideerde lijst op een duurzame gegevensdrager voor het publiek beschikbaar.

6. Elke bevoegde autoriteit maakt uiterlijk 9 juli 2018 en vervolgens om de vier jaar een verslag over de ontwikkeling en het functioneren van de ADR-entiteiten bekend en stuurt het naar de Commissie. In het verslag worden met name:

- a) de beste praktijken van ADR-entiteiten aangegeven;
- b) 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;
- c) in voorkomend geval, aanbevelingen gedaan voor het verbeteren van het doeltreffende en doelmatige functioneren van de ADR-entiteiten.

7. Indien een lidstaat, overeenkomstig artikel 18, lid 1, meer dan één bevoegde autoriteit heeft aangewezen, wordt het in lid 6 van dit artikel bedoelde verslag bekendgemaakt door het in artikel 18, lid 1, bedoelde enige contactpunt. Dit verslag heeft betrekking op alle ADR-entiteiten die in de betrokken lidstaat gevestigd zijn.

HOOFDSTUK V

SLOTBEPALINGEN

Artikel 21

Sancties

De lidstaten stellen de regels vast voor de sancties die van toepassing zijn op inbreuken op de met name krachtens artikel 13 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 22***Wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004**

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

- „20. Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen (PB L 165 van 18.6.2013, blz. 63): Artikel 13.”.

*Artikel 23***Wijziging van Richtlijn 2009/22/EG**

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

- „14. Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen (PB L 165 van 18.6.2013, blz. 63): Artikel 13.”.

*Artikel 24***Mededelingen**

1. Uiterlijk 9 juli 2015 delen de lidstaten aan de Commissie mee:
 - a) in voorkomend geval, de namen en contactgegevens van de overeenkomstig artikel 14, lid 2, aangewezen instanties, en
 - b) de overeenkomstig artikel 18, lid 1, aangewezen bevoegde autoriteiten, waaronder het enig contactpunt, in voorkomend geval.

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

2. Uiterlijk 9 januari 2016 delen de lidstaten de Commissie de eerste lijst bedoeld in artikel 20, lid 2, mee.

3. De Commissie doet de lidstaten de in lid 1, onder a), bedoelde informatie toekomen.

*Artikel 25***Omzetting**

1. De lidstaten doen de nodige wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen in werking treden om uiterlijk 9 juli 2015 aan deze richtlijn te voldoen. Zij delen de Commissie de tekst van die bepalingen onverwijld mee.

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 intern recht mee die zij op het door deze richtlijn bestreken gebied vaststellen.

*Artikel 26***Verslag**

Uiterlijk 9 juli 2019 en vervolgens om de vier 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 dat verslag wordt aandacht besteed aan de ontwikkeling en de gebruikmaking van ADR-entiteiten en aan de gevolgen van deze richtlijn voor consumenten en ondernemers, en meer bepaald voor de bewustmaking van consumenten en de mate van aanvaarding door ondernemers. Het verslag gaat, waar passend, vergezeld van voorstellen tot wijziging van deze richtlijn.

*Artikel 27***Inwerkingtreding**

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

*Artikel 28***Adressaten**

Deze richtlijn is gericht tot de lidstaten.

Gedaan te Straatsburg, 21 mei 2013.

Voor het Europees Parlement

De voorzitter

M. SCHULZ

Voor de Raad

De voorzitter

L. CREIGHTON