

**Advies van het Comité van de Regio's over de „Mededeling van de Commissie betreffende de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen en Aanbeveling van de Commissie betreffende de principes die van toepassing zijn op de organen die verantwoordelijk zijn voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen”**

(1999/C 198/11)

HET COMITÉ VAN DE REGIO'S,

gezien de „Mededeling van de Commissie betreffende de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen en de Aanbeveling van de Commissie betreffende de principes die van toepassing zijn op de organen die verantwoordelijk zijn voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen” (COM(1998) 198 def. van 30.3.1998);

gezien het besluit van het Bureau van 15 juli 1998, op basis van artikel 198 C, vierde alinea van het EG-Verdrag een advies over dit onderwerp op te stellen, en commissie 5 „Sociaal beleid, volksgezondheid, consumentenbescherming, onderzoek, toerisme” met de voorbereidende werkzaamheden te belasten;

gezien het door commissie 5 op 26 januari 1999 goedgekeurde ontwerpadvies (CDR 441/98 rev. 1) (rapporteur: de heer von Plottnitz),

heeft tijdens zijn 28e zitting van 10 en 11 maart 1999 (vergadering van 10 maart) het volgende advies goedgekeurd.

## 1. Inleiding

In aansluiting op het Groenboek (1993) „De consument en zijn verhaalsmogelijkheden en de beslechting van consumentengeschillen in de interne markt”<sup>(1)</sup> en het daarop gevolgde actieplan<sup>(2)</sup> heeft de Commissie thans een mededeling ingediend betreffende de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen en een aanbeveling betreffende de principes die van toepassing zijn op de organen die verantwoordelijk zijn voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen (COM(1998) 198 def. van 30.3.1998).

1.1. De Commissie stelt vast dat het „acquis communautaire” in de sector consumentenbescherming sterk is uitgebreid door het uitvaardigen van Europese wetgeving op dit gebied. Daarnaast hebben de lidstaten — op geharmoniseerde of nog niet geharmoniseerde gebieden — een breed scala aan wettelijke voorschriften uitgevaardigd om aan de consument specifieke rechten toe te kennen.

1.2. Er kan echter ook worden vastgesteld dat aan de daadwerkelijke mogelijkheid tot uitoefening van deze rechten het nodige ontbreekt. Een consument die zijn rechten voor de rechter wil doen gelden, ervaart daarbij de volgende belemmeringen:

- de kosten van de juridische bijstand, de vertegenwoordiging in rechte of van het raadplegen van deskundigen;
- de duur van het proces;
- psychologische remmingen die verband houden met het complexe en formele karakter van het proces, dat voor de leek soms moeilijk te vatten kan zijn.

1.3. De Commissie stelt voorts vast dat de situatie, die ten aanzien van geschillen in eigen land al gecompliceerd is, alleen maar erger wordt wanneer er een internationale dimensie bijkomt. In het algemeen duren de procedures, gezien de doorgaans vrij geringe bedragen die met het geschil gemoeid zijn, te lang, en staan de kosten niet meer in verhouding tot de waarde van het object, zodat vele consumenten ervan af zullen zien hun rechten via gerechtelijke kanalen te doen gelden.

## 2. Mogelijke oplossingen

Als mogelijke oplossingen worden drie methoden genoemd die elkaar niet uitsluiten:

- de vereenvoudiging en verbetering van de gerechtelijke procedures,
- de verbetering van de communicatie tussen de consumenten en het bedrijfsleven,
- het opzetten van buitengerechtelijke procedures voor de beslechting van consumentengeschillen.

2.1. De Commissie heeft vastgesteld dat de in de meeste lidstaten al bestaande mogelijkheden om voor kleine geschillen vereenvoudigde gerechtelijke procedures te volgen, verschillen vertonen. De Commissie kiest in haar voorstel voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen. Hier is veel voor te zeggen, aangezien aldus de mogelijkheid van een gemakkelijker toegang van de consument tot het recht en de verbetering van de communicatie tussen de consumenten en het bedrijfsleven worden aangegrepen, zonder dat daarbij wordt geraakt aan de structuren van de gerechtelijke procedures die zich in de afzonderlijke staten hebben ontwikkeld.

<sup>(1)</sup> COM(93) 576 def. van 16.11.1993.

<sup>(2)</sup> COM(96) 13 def. van 14.2.1996.

2.2. Met betrekking tot de mogelijkheid buitengerechtelijke procedures in te voeren, stelt de Commissie vast dat er thans in Europa talrijke buitengerechtelijke regelingen bestaan om met name consumentengeschillen te beslechten. Ten dele gaat het daarbij om procedures die gerechtelijke procedures aanvullen of eraan voorafgaan, zoals een verzoenings- of bemiddelingsprocedure; daarnaast bestaan echter ook alternatieve regelingen, b.v. in de vorm van een scheidsrechterlijke procedure.

2.2.1. De Commissie stelt verder vast dat ook buitengerechtelijke procedures een minimumwaarborg voor een „goede rechtspraak” moeten bieden, resp. vóór alles het vertrouwen van de consument in deze systemen moeten versterken.

2.3. In haar mededeling stelt zij daarom twee initiatieven voor ter verbetering van de bestaande, maar voor de burger onoverzichtelijke situatie met betrekking tot de verhaalsmogelijkheden van de consument.

2.3.1. Enerzijds moet met het creëren van een „Europees klachtenformulier voor de consument” met grensoverschrijdende geldigheid de dialoog tussen de consumenten en het bedrijfsleven worden verbeterd, allereerst met het oog op minnelijke schikking van een geschil onmiddellijk nadat dit is ontstaan.

Wanneer het probleem niet op deze manier kan worden opgelost, zou het formulier aansluitend gebruikt kunnen worden voor het inleiden van een buitengerechtelijke procedure, eventueel door enkele indiening van het klachtenformulier. Het formulier, dat op basis van eerder overleg met de lidstaten is opgesteld, dient als handreiking voor de consument die aldus zijn „vordering” meer doelgericht kan formuleren en is in eerste instantie voor een proefproject met een looptijd van twee jaar bedoeld.

2.3.2. Anderzijds moeten de in de aanbeveling van de Commissie voorgestelde principes die van toepassing zijn op de organen voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen worden vastgesteld.

De aanbeveling heeft uitsluitend betrekking op procedures waarbij, ongeacht de naam van de procedure, door actieve tussenkomst van een derde voor de beslechting van een geschil oplossingen worden gevonden die partijen binden.

De Commissie gaat daarbij uit van de volgende grondbeginselen:

2.3.2.1. Het principe van de onafhankelijkheid van het orgaan dat de geschillen beslecht (die onder meer moet worden gegarandeerd door vakbekwaamheid, een adequate mandaatsperiode en voldoende afstand tussen de benoemde persoon en partijen).

2.3.2.2. Het beginsel van de doorzichtigheid van de procedure (die onder meer moet worden gewaarborgd door de informatieplicht betreffende de materiële en territoriale bevoegdheid van het orgaan voor de buitengerechtelijke beslechting van geschillen, de regels m.b.t. de procedure, de kosten van de procedure en ook de juridische waarde van het besluit, alsmede door publicatie van periodieke verslagen over de genomen besluiten).

2.3.2.3. Het principe van hoor en wederhoor.

2.3.2.4. Het beginsel van de doeltreffendheid van de procedure, dat onder meer moet worden gewaarborgd door facultatieve vertegenwoordiging, het feit dat de procedure kosteloos of vrijwel kosteloos is, de vlotte afwikkeling van de procedure en de verstrekkende bevoegdheden die het orgaan voor de beslechting van geschillen heeft tot het leiden van de procedure.

2.3.2.5. Het beginsel van de wettigheid (dat onder meer moet worden gewaarborgd door de eerbiediging van de dwingende beschermende bepalingen van de staat waar het orgaan zetelt, en door de eis dat het besluit wordt gemotiveerd).

Volgens het Comité van de Regio's zou vastgelegd moeten worden dat het buitengerechtelijke orgaan bij zijn uitspraken niet alleen de wet en het recht volledig moet eerbiedigen, maar ook billijkheid dient te betrachten voor zover partijen dat wensen.

2.3.2.6. Het principe van de vrijheid (dat onder meer moet worden gewaarborgd door handhaving van de mogelijkheid te kiezen voor het bewandelen van de gerechtelijke weg, zelfs wanneer vóór het ontstaan van het geschil gekozen was voor buitengerechtelijke conflictoplossing).

2.3.2.7. Het principe van de vertegenwoordiging door een derde in elke fase van de procedure.

### 3. Algemene opmerkingen

3.1. *De betekenis van de bescherming van de consument voor de EU-burgers*

3.1.1. Het CvdR heeft, conform de uitspraak van de Commissie dat consumentenbescherming samenhangt met de geloofwaardigheid van het Europese integratieproces, in zijn advies van 17 mei 1994<sup>(1)</sup> bij het Groenboek „De consument en zijn verhaalsmogelijkheden en de beslechting van consumentengeschillen in de interne markt” beklemtoond dat de interne markt alleen dan ten volle kan functioneren, wanneer de Europese burgers voldoende vertrouwen hebben in die markt en weten dat hun eventuele problemen door een vlotte, efficiënte regeling voor de beslechting van geschillen kunnen worden opgelost.

Bovendien heeft het CvdR de opvatting verwoord dat de Europese consumentenbescherming met name bij rechtsgeschillen met grensoverschrijdende gevolgen een nieuwe, „communautaire” dimensie heeft gekregen. Tegen deze achtergrond, en mede omdat er onzekerheid bestaat over de vraag of de rechten van de consument voldoende worden beschermd, heeft het CvdR de Commissie verzocht de kwestie van de verhaalsmogelijkheden van de consument, en de beslechting van geschillen op haar prioriteitenlijst te plaatsen, en daarnaast de nieuwe mogelijkheden die artikel 129 A van het VEG biedt, volledig te benutten.

<sup>(1)</sup> CDR 47/94 — PB C 217 van 6.8.1994, blz. 29.

3.1.2. In dit kader zij erop gewezen dat zowel door het Verdrag van Maastricht als nu ook door het Verdrag van Amsterdam (zie art. 153 nieuw) het bereiken, c.q. het garanderen van een hoog niveau van bescherming van de consument steeds meer binnen bereik is komen te liggen.

3.1.3. De interne markt heeft de consument, maar met name ook het bedrijfsleven, voordelen gebracht; dit is zeker een goede zaak. Naar de opvatting van het CvdR dienen de consumenten in de Europese interne markt erop te kunnen rekenen dat er een in hoge mate uniforme buitengerechtelijke procedure is voor de beslechting van consumentengeschillen. Daarenboven moeten zowel de consumenten als hun verenigingen en organisaties beter worden ingelicht over de gerechtelijke én de buitengerechtelijke mogelijkheden tot het instellen van een actie. Voorts zou medewerking van het bedrijfsleven aan de buitengerechtelijke regelingen voor de beslechting van geschillen nuttig zijn, aangezien daarmee een kwaliteitsgarantie voor de dienstverlening zou worden geboden.

### 3.2. Toetsing aan artikel 3 B), tweede en derde alinea VEG

Zeker ook vanuit het oogpunt van de instandhouding van de bevoegdheden van de gemeentelijke en regionale instanties moeten zowel het „Europees klachtenformulier voor de consument” als de beginselen voor het functioneren van de organen voor de buitengerechtelijke beslechting van geschillen getoetst worden aan artikel 3 B), tweede en derde alinea VEG (subsidiariteits- en evenredigheidsbeginsel).

3.2.1. Het CvdR is voorstander van de door de Commissie gekozen aanpak, waarbij de voorgestelde maatregelen op vrijwillige basis, en bovendien in de vorm van een proefproject met een looptijd van twee jaar zullen worden getroffen.

3.2.2. Het Comité is van mening dat het „acquis communautaire”, ondanks de inspanningen die de afgelopen jaren op Gemeenschapsniveau zijn gedaan — als voorbeeld moge dienen de „Richtlijn van 19 mei 1998 betreffende het doen staken van inbreuken in het raam van de bescherming van de consumentenbelangen” of het „Voorstel voor een richtlijn betreffende de verkoop van en de waarborgen voor consumptiegoederen”<sup>(1)</sup> nog niet zover ontwikkeld is, dat men kan uitgaan van een beschermingsniveau van de consument dat in de lidstaten bij benadering gelijk is. Anderzijds bevestigt het Comité de mening die het reeds naar aanleiding van het Groenboek heeft gegeven, nl. dat de verschillen in de rechtsregels van de afzonderlijke lidstaten ook een afspiegeling zijn van de rijke culturele pluriformiteit van de nationale en regionale tradities van het ogenblik, die in beginsel behouden moet blijven.

3.2.3. Tegen deze achtergrond verdient het uitgangspunt van de Commissie om met deze mededeling de mogelijkheden van een buitengerechtelijke beslechting van geschillen te beklemtonen én werkelijk te bevorderen, alle lof. Dit geldt te meer omdat, ook naar de mening van het CvdR, bij een significant aantal nationale, maar vooral grensoverschrijdende geschillen, zowel de kosten als de tijd die met een gerechtelijke

procedure zijn gemoeid, in geen verhouding meer staan tot de waarde van het object dat in het geding is. Bovendien kan met regelingen voor de buitengerechtelijke beslechting van geschillen meestal beter flexibel worden ingespeeld op de omstandigheden van het specifieke geval, waardoor ten slotte ook de acceptatiegraad bij de betrokkenen wordt verhoogd, zoals ook duidelijk blijkt uit het succes van de arbitrage in het internationale handelsverkeer. Voorts kan in zo'n regeling aandacht worden geschonken aan de specifieke kenmerken van de regionale en lokale verhoudingen, zoals de structuur van de vraag naar en het aanbod van bepaalde soorten goederen en diensten.

3.2.4. De door de Commissie voorgestelde versterking van de buitengerechtelijke beslechting van geschillen knoopt overigens ook aan bij overleg over te creëren of reeds bestaande procedures in de lidstaten.

Zo worden b.v. in Denemarken, Zweden en Finland de meeste consumentengeschillen in zgn. consumentengeschillencommissies behandeld, die de status hebben van overheidsorgaan, en die besluiten nemen na een schriftelijke procedure waarvan de bijzonderheden bij de wet zijn geregeld.

Nederland en België kennen de zgn. geschillencommissies; de afhandeling hier geschiedt ook overwegend schriftelijk en het oordeel is bindend voor de partijen die zich aan deze procedure onderwerpen.

In het Verenigd Koninkrijk en Ierland bestaan daarentegen voor bepaalde economische sectoren de zgn. „private ombudsmen”, die onder meer op het gebied van het bank- en verzekeringswezen als bemiddelaar worden ingezet, en aan bepaalde minimumeisen moeten voldoen.

In Spanje bestaat sinds 1993 een speciale arbitrageprocedure voor consumentenaangelegenheden („sistema arbitral del consumo”). De Spaanse arbitragecommissies doen bindende uitspraken onder voorzitterschap van een vertegenwoordiger van de overheid en zijn verder paritair samengesteld.

In Frankrijk bestaat de mogelijkheid van een vereenvoudigde klachtprocedure bij het „Tribunal d'instance” (kantongerecht), met gebruikmaking van een standaardformulier, wanneer er een waarde van niet meer dan 13 000 FF in het geding is.

In Duitsland zijn arbitrage- en bemiddelingsinstanties op het gebied van handel en ambacht ontstaan op initiatief van de betrokken branche-organisaties, soms ook in samenwerking met overeenkomstige commissies van de consumentenorganisaties. Er zijn verschillende typen instanties te onderscheiden: met de wettelijke opdracht tot bemiddeling (b.v. de „Handwerkskammern” - Kamers van het Ambacht), het gilde-achtige type dat typisch de eigen belangen van de branche dient (b.v. de arbitragecommissies van het garagebedrijf), het op consumentenbescherming gerichte type met bemiddelings- en adviesaanbod (b.v. consumentenadvies bij producten met gebreken), en het partnerschapstype, waarin de andere marktpartij deelneemt (b.v. geschillenregeling bij huurproblemen).

<sup>(1)</sup> COM(95) 520 def.

#### 4. Bijzondere opmerkingen

##### 4.1. Europees klachtenformulier voor de consument

4.1.1. Voor zover met het door de Commissie voorgestelde uniforme formulier beoogd wordt het de consument mogelijk te maken zijn verzoek meer doelgericht te formuleren, waardoor via een constructieve dialoog wordt bijgedragen tot een minnelijke schikking van het geschil, is het volgens het CvdR toe te juichen dat de Commissie er thans — in tegenstelling tot hetgeen nog in het actieplan werd voorgesteld — van afziet om in gevallen waarin een reactie van de tegenpartij uitblijft, ook gebruik te laten maken van een gestandaardiseerd voorgedrukt formulier om de dan noodzakelijke gerechtelijke procedure in te leiden. Het is een goede zaak dat het formulier alleen bedoeld is om een buitengerechtelijke procedure op te starten resp. het aan het oordeel van de betrokkene over te laten of het geschil met gebruik van het formulier kan worden bijgelegd.

4.1.2. Anderzijds mag niet worden vergeten dat consumentengeschillen een complexe materie vormen, waarbij het soms maar de vraag is of een formulier, met de daaraan inherente verregaand schematische voorstelling van zaken en de door de consument geformuleerde eisen, wel zinvol is.

Bij nadere beschouwing van de redactie van het formulier valt bovendien op dat het aanzet tot meermalen aankruisen, zoals b.v. onder I — Ondervonden moeilijkheden — bij de cijfers 5, 6, 7, 26 en 27 m.b.t. de prestatie, of onder 3 — Eis van de consument — bij de cijfers 36, 39 en 45 m.b.t. de nakoming. Het CvdR is van opvatting dat niet bij voorbaat kan worden uitgesloten dat dit de eiser onzeker maakt, met name wanneer hij weinig ervaring heeft op economisch en/of juridisch gebied. Dit geldt te meer omdat er in de „nadere aanwijzingen” op wordt gewezen dat de geldende verjaringstermijnen in acht moeten worden genomen. Deze waarschuwing — die als signaal noodzakelijk is, en daarom als positief moet worden beoordeeld — kan bij de gebruiker, met name wanneer het om grensoverschrijdende geschillen gaat waarbij ook nog de vraag van het geldende materiële recht moet worden beantwoord, reeds in die fase de behoefte aan deskundig juridisch advies doen ontstaan. Dit enerzijds om niet het risico van een mogelijke verjaring van de vordering te lopen — in de Bondsrepubliek Duitsland b.v. 6 maanden na levering van het product, overeenkomstig § 4.7.7 Bürgerliches Gesetzbuch — of, anderzijds, om een eventueel door de andere partij voorgestelde oplossing of compromis, op zijn juridische merites te kunnen beoordelen. De nationale of regionale consumentenorganen die de klachtenformulieren verstrekken zullen óók de juridische bijstand moeten verlenen die de betrokkenen nodig hebben om deze formulieren in te vullen.

4.1.3. Tegen deze achtergrond is het CvdR daarom ook uitdrukkelijk geporteerd voor de geplande proefperiode van twee jaar; op basis van de ervaringen en inzichten die op die manier met het formulier, b.v. op het punt van doelmatigheid en resultaat worden opgedaan, kan het aan een analyse worden

onderworpen. Hierbij moet verder ook aandacht uitgaan naar de vorderingen die gemaakt zijn op het gebied van de harmonisering van het materiële recht, zoals deze b.v. reeds tot uitdrukking komen in het richtlijnvoorstel betreffende de verkoop van en de waarborgen voor consumptiegoederen. Voorts ontbreekt op het formulier de mogelijkheid voor de consument om de verder een buitengerechtelijke beslechting van het geschil voor te stellen als zij niet tot een minnelijke schikking weten te komen.

##### 4.2. Beginselen voor organen die bevoegd zijn voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen

4.2.1. Wil een voor de gehele interne markt geldende buitengerechtelijke geschillenbeslechtsprocedure functioneel zijn, dan moet deze althans in aanzet een homogene structuur hebben; daarom wordt het voorstel van de Commissie om de buitengerechtelijke procedure te vereenvoudigen, resp. te harmoniseren door het opstellen van bepaalde minimumcriteria, nadrukkelijk door het CvdR ondersteund. Het vastleggen van gemeenschappelijke beginselen voor buitengerechtelijke beslechting van geschillen, en voor de organen die deze procedures toepassen, dient in beginsel positief te worden gewaardeerd als een passende bijdrage tot het creëren van een gunstig beslechtsklimaat binnen de Gemeenschap. Dit geldt te meer aangezien de geboden mogelijkheden de consument vrijlaten om alsnog de gerechtelijke weg te bewandelen en hem dit niet bemoeilijken.

4.2.2. Ook het CvdR gaat ervan uit dat onafhankelijkheid voor de organen voor de buitengerechtelijke beslechting van geschillen een *conditio sine qua non* is. Vanuit dit gezichtspunt moeten deze organen worden samengesteld op grond van het participatiebeginsel, en dient te worden afgestapt van „branchegebonden bemiddeling”, waarbij geen rekening wordt gehouden met dit beginsel. Vooral met het oog op de aanvaarding door partijen van de genomen besluiten acht het Comité het daarom een absolute eis dat vertegenwoordigers van de drie belangrijkste marktactoren nl. de consumentenorganisaties, de verenigingen van ondernemers en de overheid, zitting hebben in de arbitrage- en bemiddelingscommissies, en dat deze door een onafhankelijke persoon met een juridische opleiding worden begeleid. Om voorts het beginsel van de vrijheid van handelen voldoende te waarborgen, moet er met name aan consumentenzijde op worden toegezien dat de betrokkenen voldoende tijd hebben voor een adequate toetsing van het resultaat van de verzoeningsprocedure.

4.2.3. Volgens het CvdR mag een verder optreden er geenszins toe strekken de mechanismen voor de beslechting van geschillen die thans in de lidstaten bestaan, terzijde te schuiven en door nieuwe geharmoniseerde organen te vervangen. Het zou beter zijn de voorgestelde minimumnormen te benutten om de in de regio's en gemeenten al bestaande organen voor de buitengerechtelijke beslechting van geschillen, voor zover dit in concrete gevallen nodig zou zijn, verder aan te passen in de zin van het Commissievoorstel. Volgens het CvdR is dit de snelste methode om te waarborgen dat bestaande typisch regionale en lokale kenmerken ook in de toekomst de nodige aandacht krijgen, en dat de bestaande middelen in het belang van de consument op de meest efficiënte wijze worden benut.

Er moet met name niet worden geraakt aan de activiteiten van de bestaande bureaus voor juridisch advies van de staat of de gemeente, zoals b.v. de „öffentliche Rechtsauskunfts- und Vergleichsstelle” in Hamburg en Bremen.

4.2.4. Ten slotte verdient in deze samenhang het streven van de Commissie lof om in het belang van een grotere transparantie en een zo ruim mogelijke verbreiding van de regelingen voor de buitengerechtelijke beslechting van geschillen, een centrale databank voor deze organen op te zetten.

Het CvdR gaat ervan uit dat de daarin verzamelde informatie het mogelijk zal maken om (aansluitend bij een van de maatregelen voor de toepassing van het door de Commissie vastgelegde principe van doorzichtigheid en bij het streven naar uniforme EU-procedures) de procedurevoorschriften die op organen voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting van toepassing zijn en de gedane uitspraken, met respect voor de privacy van de betrokken partijen, te verspreiden en bekend te maken, en dat deze informatie in de toekomst ook aan de lidstaten ter beschikking zal worden gesteld in een door de Gemeenschap financieel gesteunde vorm.

4.2.5. Voorts acht het Comité het noodzakelijk dat consumentenorganisaties, van welk territoriaal niveau dan ook, in de toekomst in buitengerechtelijke geschillenbeslechtigingsprocedures gaan optreden ter verdediging van een collectief belang, d.w.z. dat zij de consument niet alleen vertegenwoordigen, maar opkomen voor de individuele belangen van een veelheid van consumenten die binnen de Europese interne markt met identieke consumptierelaties te maken hebben.

Brussel, 10 maart 1999.

## 5. Conclusies

5.1. Het CvdR staat positief tegenover het voorstel van de Commissie betreffende de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen; het wijst er echter op dat dit initiatief in een eerste stadium — zoals de Commissie voorstelt — bij wijze van proefproject moet worden gerealiseerd.

5.2. Met het creëren van een procedure voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen in de interne markt wordt een bijdrage geleverd aan de transparantie van de rechten van de burgers die een uitvloeisel zijn van de interne markt, een bijdrage die de acceptatie door de burgers van de Europese integratie wellicht verhoogt.

5.3. Het CvdR huldigt voorts de opvatting dat ook in de toekomst een verder optreden op het gebied van de verhaalsmogelijkheden van de consument er niet toe mag strekken de bestaande regelingen voor de beslechting van geschillen in de lidstaten door nieuwe, Europese regelingen te vervangen. Het streven moet veeleer zijn de huidige regelingen verder aan te passen aan de vastgestelde, resp. te ontwikkelen Europese minimumnormen.

5.4. Ten slotte is het CvdR van mening dat de in deze mededeling vervatte voorstellen voor de buitengerechtelijke beslechting van geschillen ook in financieel opzicht gestimuleerd moeten worden. Daarom is het Comité verheugd dat het voorstel voor een Beschikking van het Europees Parlement en de Raad tot vaststelling van een algemeen kader van communautaire activiteiten ten behoeve van de consumenten, waarin met name wordt voorzien in financiële steun voor het consumentenbeleid van de lidstaten, in december 1998 is aangenomen. Voorts is het wenselijk dat het consumentenbeleid op dit vlak snel wordt aangepast.

*De voorzitter*  
*van het Comité van de Regio's*  
Manfred DAMMEYER