EUROPESE
COMMISSIE

Brussel, 25.9.2019
COM(2019) 425 final

VERSLAG VAN DE COMMISSIE AAN HET EUROPEES PARLEMENT, DE RAAD EN HET EUROPEES ECONOMISCH EN SOCIAAL COMITÉ

over de toepassing van Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en Verordening (EU) nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen

1. Inleiding

De afgelopen 32 jaar heeft de EU een omvattend geheel opgebouwd van materiële consumentenrechten die consumenten beschermen en hun een sterkere positie te geven bij de uitoefening van economische activiteiten in de interne markt van de EU. Zo hebben consumenten in de EU het recht een online aangeschaft product binnen 14 dagen te retourneren en binnen een garantietermijn reparatie of vervanging van een product te eisen. Door deze rechten weten consumenten wat ze kunnen verwachten. De eerbiediging van deze rechten door bedrijven versterkt het vertrouwen in de retailmarkten en concurrentie mogelijk en draagt bij aan de economische groei in de Unie[1]. Om ervoor te zorgen dat deze rechten voordeel opleveren voor consumenten, bedrijven en de interne markt als geheel, moet het EU-recht inzake consumentenbescherming worden nageleefd en, waar dit niet gebeurt, worden gehandhaafd.

Naast het materiële consumentenrecht hebben beleidsmakers van de Europese Unie daarom een reeks wetgevende en niet-wetgevende instrumenten ontwikkeld voor een doeltreffender handhaving van de consumentenrechten in de lidstaten ("EU-handhavingstoolbox"). Een kernonderdeel daarvan is alternatieve geschillenbeslechting (alternative dispute resolution – ADR) voor consumenten, dat wil zeggen de beslechting van consumentengeschillen via buitengerechtelijke geschillenbeslechtingsmechanismen[2]. Europa maakte aan het eind van de jaren 1960 kennis met ADR voor consumentengeschillen en vanaf de jaren 1990 werd het in een toenemend aantal lidstaten een groeiend verschijnsel. De EU-beleidsmakers bevorderden ADR voor consumentengeschillen eerst via niet-bindende normen[3] en sectorspecifieke wetgeving die lidstaten verplichtte het gebruik van buitengerechtelijke geschillenbeslechtingsmechanismen aan te moedigen[4] of de toegang daartoe mogelijk te maken[5]. Met Richtlijn 2013/11/EU betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen (ADR-richtlijn)[6] en Verordening (EU) nr. 524/2013 betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen (ODR-verordening)[7] werd een horizontaal wetgevingskader voor ADR voor consumentengeschillen en onlinebeslechting van consumentengeschillen (online dispute resolution – ODR) tot stand gebracht. Zoals vermeld in de mededeling van de Commissie over een "new deal" voor consumenten is de versterking van dit ADR/ODR-kader voor consumenten een prioriteit bij de inspanningen van de Commissie om de EU-handhavingstoolbox aan te vullen, de doeltreffende werking van de bestaande

---

1 Zoals benadrukt in de Mededeling van de Commissie van 11 april 2018 over een "new deal" voor consumenten (COM(2018) 183 final), zijn consumptieve bestedingen goed voor 56 % van het bbp van Europa en blijkt uit de gegevens van het consumentenscorebord van de Commissie een consequent positieve relatie tussen de consumentenvoorwaarden en de economische situatie in verschillende lidstaten.

2 Bijlage I bevat een indicatief overzicht van de instrumenten van de EU-handhavingstoolbox.

3 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 (PB L 115 van 17.4.1998, blz. 31) 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 (PB L 109 van 19.4.2001, blz. 56). Beide aanbevelingen bouwen voort op het actieplan van de Commissie van 1996 inzake de verhaalsmogelijkheden van de consument en de beslechting van consumentengeschillen in de interne markt (COM(96) 13 def.).

4 Bv. de derde alinea van artikel 19, lid 1, van Richtlijn 2008/6/EG tot wijziging van Richtlijn 97/67/EG wat betreft de volledige voltooiing van de interne markt voor postdiensten in de Gemeenschap (PB L 52 van 27.2.2008, blz. 3).

5 Bv. artikel 24 van Richtlijn 2008/48/EG inzake kredietovereenkomsten voor consumenten en tot intrekking van Richtlijn 87/102/EEG van de Raad (PB L 133 van 22.5.2008, blz. 66).

6 Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (richtlijn ADR consumenten) (PB L 165 van 18.6.2013, blz. 63).

7 Verordening (EU) nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (verordening ODR consumenten) (PB L 165 van 18.6.2013, blz. 1).

handhavingsinstrumenten te garanderen en het volledige potentieel van de EU-wetgeving inzake consumentenbescherming te realiseren.

Dit verslag wordt voorgelegd in overeenstemming met artikel 26 van de ADR-richtlijn en artikel 21, lid 2, van de ODR-verordening. Het verschaft op basis van de volgende informatiebronnen een beoordeling van de toepassing van het wettelijk kader voor ADR en ODR voor consumenten dat door deze twee rechtsinstrumenten tot stand is gebracht:

- de wetgeving van de lidstaten tot uitvoering van de ADR-richtlijn;
- de verslagen van de nationale bevoegde autoriteiten voor ADR voor consumenten van de lidstaten ("nationale bevoegde autoriteiten") over de ontwikkeling en het functioneren van ADR-entiteiten die in 2018 zijn bekendgemaakt overeenkomstig artikel 20, lid 6, van de ADR-richtlijn;
- de op 20 november 2018 gehouden vergadering met de nationale bevoegde autoriteiten;
- de resultaten van de ADR Assembly (11-12 juni 2018)[8] en andere evenementen voor belanghebbenden die door de Commissie zijn georganiseerd[9];
- de verslagen van 2017 en 2018 over het functioneren van het Europees ODR-platform ("ODR-verslagen")[10] die zijn uitgebracht overeenkomstig artikel 21, lid 1, van de ODR-verordening;
- de activiteitenverslagen van de ODR-contactpunten van de lidstaten die in 2018 zijn uitgebracht overeenkomstig artikel 7, lid 2, onder b), van de ODR-verordening;
- de vergaderingen met het netwerk van ODR-contactpunten; en
- overige bronnen[11].

Omdat omvattende ADR-regelingen voor consumenten in de Unie pas vanaf het einde van 2018 tot stand zijn gekomen[12], waren gegevens over het gebruik van ADR slechts in beperkte mate beschikbaar.

2. EU-wetgevingskader voor ADR en ODR voor consumenten – doel en voornaamste kenmerken

De beslechting van consumentengeschillen biedt aanzienlijke kansen voor consumenten, detailhandelaren en de rechtsbedeling in het algemeen. De toegang tot eenvoudige, eerlijke en kostenefficiënte ADR-procedures geeft consumenten meer vertrouwen wanneer zij producten bij detailhandelaren kopen, met name in een onlineomgeving. Dankzij de minder formele en doorgaans verzoenende aard van ADR-procedures kunnen de partijen hun klantrelatie na het ontstaan van een geschil toch voortzetten. Door de ADR-procedures te volgen, krijgen detailhandelaren belangrijke feedback over de kwaliteit van hun producten en diensten en behalen zij een voordeel ten opzichte van hun concurrenten, doordat zij gerechtskosten besparen en laten zien dat zij strenge normen hanteren voor de omgang met klanten. Een doeltreffend netwerk van ADR-entiteiten verlicht bovendien de druk op het gerechtelijk stelsel, met name wat betreft geschillen over kleine bedragen. Richtlijn

---

8 De ADR Assembly, een tweedaags netwerkevenement met interactieve workshops, bracht meer dan 350 vertegenwoordigers van de Europese ADR-gemeenschap bijeen, onder wie vertegenwoordigers van consumenten en bedrijven, toezichthouders, academici en 187 vertegenwoordigers van ADR-organen. Het evenement vormde de aanzet tot initiatieven voor nadere samenwerking op lidstaatniveau (bv. ADR-netwerken en ADR-vergaderingen op nationaal niveau).

9 Bv. het startevenement voor TRAVEL_NET, een netwerk van ADR-entiteiten die zich bezighouden met consumentengeschillen in de sector reizen/personenvervoer (Berlijn, 10 november 2017), of de rondetafel met grote detailhandelaren van de kleding- en schoenenindustrie (Brussel, 13 december 2017).

10 Beschikbaar op het ODR-platform via https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show.

11 Bv. klachten die door burgers bij de Commissie zijn ingediend, feedback van gebruikers van het ODR-platform, door de Commissie georganiseerde ADR/ODR-voorlichtingscampagnes, jaarlijkse activiteitenverslagen van ADR-entiteiten, conferenties, studies, academische publicaties.

12 Zie onder punt 3 c).

2013/11/EU en Verordening (EU) nr. 524/2013 hebben tot doel deze kansen te benutten door een wetgevingskader tot stand te brengen dat consumenten toegang verschaft tot hoogwaardige ADR-procedures voor de beslechting van hun contractuele geschillen met handelaren, onder andere via een meertalig online ODR-webplatform.

a) Richtlijn 2013/11/EU

Overeenkomstig de richtlijn bevorderen de lidstaten dat consumenten in de EU toegang hebben tot ADR en zorgen zij ervoor dat consumenten zich kunnen wenden tot gecertificeerde ADR-entiteiten om hun geschillen met een handelaar in de EU over de aankoop van een product of dienst op te lossen[13]. Hierbij kan het gaan om zowel binnenlandse als grensoverschrijdende geschillen tussen consumenten en handelaren in de hele Unie en in praktisch alle detailhandelssectoren ("volledige ADR-dekking"), en om zowel online- als offlineaankopen. In de richtlijn worden de beginselen van toegankelijkheid, deskundigheid, onafhankelijkheid, onpartijdigheid, transparantie, doeltreffendheid, billijkheid, vrijheid en wettigheid vastgesteld, die verplichte kwaliteitseisen behelzen voor ADR-entiteiten, de door hen gevolgde ADR-procedures en – in mindere mate – de materiële normen waarop de uitkomst van de ADR-procedure is gebaseerd[14]. Naleving wordt gewaarborgd door middel van een specifiek certificerings- en toezichtmechanisme: de lidstaten wijzen nationale bevoegde autoriteiten aan die vaststellen welke ADR-entiteiten aan de kwaliteitseisen van de richtlijn voldoen, en die nationale lijsten opstellen en bijhouden van ADR-entiteiten ten aanzien waarvan zij formeel hebben vastgesteld dat zij aan de kwaliteitseisen voldoen. De nationale lijsten van gecertificeerde ADR-entiteiten worden aan de Commissie ter kennis gebracht. De nationale bevoegde autoriteiten houden voortdurend toezicht op de naleving door ADR-entiteiten en alleen ADR-entiteiten die aan de eisen voldoen, mogen op de lijst blijven staan. In specifieke gevallen zijn handelaren verplicht consumenten mede te delen welke ADR-entiteit(en) bevoegd is (zijn) voor het behandelen van de geschillen waarbij zij betrokken zijn[15].

Met de richtlijn wordt gestreefd naar minimale harmonisatie. Zij vereist geen specifiek model voor de rechtsvorm[16], het financieringsmodel[17] of de territoriale en sectorale dekking[18] van de ADR-entiteit. De richtlijn vereist ook geen specifieke soort ADR-procedure[19] en bevat evenmin bepalingen over de vraag of deelname aan de procedure vrijwillig of verplicht is[20] en of de uitkomst van de procedure al

[13] Zie artikel 5, lid 1, van de ADR-richtlijn. Deze bepaling verplicht de lidstaten niet alleen te zorgen voor de beschikbaarheid van een omvattende nationale infrastructuur van ADR-entiteiten, maar ook te bevorderen dat consumenten toegang hebben tot die infrastructuur.

[14] De kwaliteitseisen zijn vastgesteld in hoofdstuk II van de richtlijn (artikelen 5 tot 12).

[15] Zie artikel 13 van de ADR-richtlijn.

[16] Publiek of privaat.

[17] Publiek, privaat of gemengd.

[18] D.w.z. of de ADR-entiteit geschillen behandelt met alle in de betreffende lidstaat gevestigde handelaren of alleen geschillen met handelaren die in bepaalde regio's gevestigd zijn, en of de ADR-entiteit consumentengeschillen in alle of slechts enkele detailhandelssectoren behandelt.

[19] Klachtencommissie, verzoening, bemiddeling, ombudsman, arbitrage of anders, met inbegrip van combinaties van de genoemde soorten procedures. Opgemerkt zij dat er in de EU geen gemeenschappelijke termen bestaan om verschillende soorten ADR-procedures en de achterliggende concepten van elkaar te onderscheiden. Zo zijn de concepten die met de termen "bemiddeling" of "ombudsman" worden aangeduid, van lidstaat tot lidstaat zeer verschillend. Voor de beschrijving van de verschillende soorten ADR-procedures is bij de ADR-richtlijn daarom uitgegaan van een typologische benadering en is het gebruik van de bovengenoemde termen vermeden (zie artikel 2 van de ADR-richtlijn).

[20] De tweede zin van artikel 1 van de ADR-richtlijn verduidelijkt dat, hoewel door de richtlijn op EU-niveau een systeem van vrijwillige ADR wordt opgezet, het de lidstaten vrijstaat deelname aan ADR-procedures op nationaal niveau verplicht te stellen, mits de betreffende nationale wetgeving de partijen er niet van weerhoudt hun recht op toegang tot het gerechtelijk stelsel uit te oefenen.

dan niet bindend is[21]. Aangezien de richtlijn uitgaat van het beginsel van minimale harmonisatie, kunnen de lidstaten kwaliteitseisen vaststellen of behouden die strenger zijn dan de in de richtlijn vastgestelde eisen[22]. Daardoor beschikken de lidstaten over een aanzienlijke mate van flexibiliteit bij de naleving van hun verplichting om voor "volledige ADR-dekking" te zorgen en bij de vormgeving van de nationale ADR-regeling[23].

b) Verordening (EU) nr. 524/2013

De ODR-verordening bouwt voort op de door de ADR-richtlijn opgezette infrastructuur van gecertificeerde ADR-entiteiten en is van toepassing op consumentengeschillen betreffende onlineaankopen van producten of diensten. De verordening is specifiek gericht op verbetering van de digitale dimensie van de interne markt.

Overeenkomstig de verordening heeft de Commissie een Europees ODR-platform opgezet dat door haar wordt beheerd. Het ODR-platform is een meertalige interactieve website waarop consumenten online hun geschil met een handelaar betreffende een (binnenlandse of grensoverschrijdende) onlineaankoop kunnen indienen. Via het platform worden de partijen erover ingelicht welke ADR-entiteit(en) bevoegd is (zijn) voor het behandelen van hun zaak en wordt het geschil doorgeleid naar de ADR-entiteit die de partijen overeenkomen te gebruiken. De ADR-entiteit heeft vervolgens de mogelijkheid de elektronische applicatie van het platform te gebruiken om de zaak online op het platform te behandelen. Indien de partijen niet binnen 30 dagen na indiening van de klacht overeenstemming bereiken over een ADR-entiteit, wordt de zaak op het platform automatisch gesloten[24]. Automatische sluiting doet geen afbreuk aan de mogelijkheid van de consument om buiten het platform een klachtenprocedure in te leiden (bv. door de klacht rechtstreeks bij een ADR-entiteit in te dienen). De gebruikers van het platform worden bijgestaan door een netwerk van ODR-contactpunten die informatie en ondersteuning bieden, met name met betrekking tot het gebruik van het ODR-platform, ADR-entiteiten, consumentenrechten en andere verhaalsmogelijkheden[25]. Elke lidstaat wijst een ODR-contactpunt aan dat ten minste over twee ODR-adviseurs beschikt. De nationale ODR-contactpunten werken onderling samen in een netwerk dat door de Commissie wordt beheerd. Onlinehandelaren en onlinemarktplaatsen zijn verplicht op hun website een elektronische link naar het ODR-platform te plaatsen. Onlinehandelaren zijn bovendien verplicht hun e-mailadres te verstrekken[26].

---

21 De uitkomst van een ADR-procedure kan bindend zijn, bv. door de werking van het beginsel van kracht van gewijsde (zoals het geval is voor arbitrageprocedures voor consumentengeschillen), doordat de handelaar lid is van een brancheorganisatie waarvan de statuten de leden een dergelijke verbintenis opleggen, of doordat de handelaar een verbintenis jegens de consument is aangegaan (bv. in de verkoopvoorwaarden die de handelaren voor zijn consumentenovereenkomsten gebruikt).

22 Zie artikel 2, lid 3, van de ADR-richtlijn.

23 De achterliggende gedachte is dat de lidstaten in de beste positie verkeren om te beoordelen welk ADR-model in welke sector van de detailhandel het beste werkt, en zodoende waar passend kunnen voortbouwen op hun bestaande tradities met betrekking tot ADR voor consumenten. Vgl. overweging 15 van de ADR-richtlijn.

24 Zie het eerste ODR-verslag, COM(2017) 744 final, blz. 2, voor een indicatief stroomschema van het platform.

25 ODR-contactpunten zijn op grond van de verordening verplicht hun diensten in grensoverschrijdende zaken aan te bieden, maar de lidstaten hebben de keuze om via hun wetgeving ODR-contactpunten te verplichten al hun diensten of een deel van hun diensten ook in binnenlandse zaken aan te bieden.

26 Om een klacht op het Europees ODR-platform te kunnen indienen, moet de consument het e-mailadres van de onlinehandelaar vermelden. Onlinehandelaren die al op het ODR-platform zijn geregistreerd, kunnen door de consument in een lijst worden geselecteerd.

De verordening is ook van toepassing op geschillen die zijn ontstaan uit een door een handelaar tegen een consument ingediende klacht, voor zover de lidstaat waar de consument woont de mogelijkheid biedt om dergelijke geschillen via een ADR-entiteit te beslechten[27].

3. Toepassing van Richtlijn 2013/11/EU

a) Omzetting door de lidstaten

Op grond van artikel 25, lid 1, van de ADR-richtlijn moesten de lidstaten de nodige wettelijke en bestuursrechtelijke bepalingen in werking doen treden om uiterlijk op 9 juli 2015 aan de richtlijn te voldoen. De Commissie ondersteunde het uitvoeringsproces door een ADR-deskundigengroep samen te stellen, die tussen 2013 en begin 2015 vier keer bijeen is gekomen[28]. Een groot aantal lidstaten heeft echter niet bijtijds kennisgeving gedaan van de nationale uitvoeringsmaatregelen. Naar aanleiding van haar nalevingscontrole heeft de Commissie tegen 16 lidstaten inbreukprocedures ingeleid wegens (gedeeltelijke) niet-kennisgeving van uitvoeringsmaatregelen. Alle betrokken lidstaten hebben vervolgens kennisgeving gedaan van volledige uitvoering van de richtlijn. Na een aanvullende omzettingscontrole die volledige omzetting bevestigde, heeft de Commissie alle inbreukprocedures gesloten. De Commissie heeft verder gestructureerde dialogen (EU Pilot) geopend met twee lidstaten. Beide EU Pilots werden later weer gesloten[29].

Op 1 juli 2017 is de ADR-richtlijn van kracht geworden in de EER-landen IJsland, Liechtenstein en Noorwegen. IJsland heeft nog geen kennisgeving van omzetting van de richtlijn gedaan[30].

b) Ontwerp van nationale ADR-stelsels

De lidstaten hebben op verschillende manieren gebruikgemaakt van de speelruimte die de richtlijn hun biedt bij de uitvoering ervan. De meeste lidstaten hebben gekozen voor een open lijst van ADR-entiteiten, d.w.z. een systeem waarbij geschillenbeslechtingsorganen die als ADR-entiteiten gecertificeerd willen worden, de certificering ontvangen als ze voldoen aan de kwaliteitseisen van de richtlijn zoals omgezet in nationale wetgeving. Een beperkt aantal lidstaten hanteert een gesloten lijst, d.w.z. dat in de uitvoeringswetgeving een volledige lijst van ADR-entiteiten is opgenomen en geen aanvullende ADR-entiteiten kunnen worden gecertificeerd[31]. In sommige lidstaten met een open lijst van ADR-entiteiten vereist de uitvoeringswetgeving dat bepaalde publieke geschillenbeslechtingsorganen als ADR-entiteiten worden gecertificeerd[32].

De meeste lidstaten erkennen alle soorten procedures die in de richtlijn als mogelijke ADR-procedures worden genoemd. Een beperkt aantal lidstaten heeft consumentenarbitrage echter van het

---

27 Zie artikel 2, lid 2, van de ODR-verordening.

28 De ADR-deskundigengroep bestond uit door de lidstaten aangewezen deskundigen. Ook vertegenwoordigers van EER-landen die geen lidstaat zijn, en van het secretariaat van het Europees Parlement hebben deelgenomen aan alle of een deel van de vergaderingen.

29 Eén lidstaat heeft zijn aanvankelijke wetgeving ingetrokken en nieuwe uitvoeringswetgeving aangenomen, die volledig aan de eisen voldeed. In de tweede EU Pilot werd de aanvankelijke bezorgdheid van de Commissie verminderd door de dialoog met de lidstaat.

30 De Toezichthoudende Autoriteit van de EVA heeft daarom een procedure tegen IJsland ingeleid bij het EVA-Hof.

31 Bijvoorbeeld in Oostenrijk.

32 Bijvoorbeeld in Polen, waar de uitvoeringswetgeving vereist dat de energietoezichthouder, het bureau voor elektronische communicatie, de financiële toezichtautoriteit, de financiële ombudsman, het bureau voor spoorwegvervoer en de handelsinspectiedienst ADR-diensten verlenen en als ADR-entiteit worden gecertificeerd.

toepassingsgebied van hun uitvoeringswetgeving uitgesloten[33]. Slechts enkele lidstaten hebben gebruikgemaakt van de in artikel 2, lid 2, onder a), van de ADR-richtlijn geboden mogelijkheid om branchebemiddelaars ("*médiateurs d'entreprise*") te erkennen als mogelijke ADR-entiteiten[34].

Waar in het merendeel van de lidstaten de uitvoeringswetgeving overeenstemt met het niveau van consumentenbescherming dat door de kwaliteitseisen van de richtlijn wordt voorgeschreven, heeft een aantal lidstaten aanvullende of strengere kwaliteitseisen vastgesteld – ofwel in de uitvoeringswetgeving zelf ofwel door hun nationale bevoegde autoriteiten de bevoegdheid te verlenen om aanvullende of strengere eisen vast te stellen voor de ADR-entiteiten die onder hun toezicht vallen.

Voorbeelden van aanvullende of strengere kwaliteitseisen op nationaal niveau

- In artikel 6, lid 1, onder a), van de ADR-richtlijn wordt bepaald dat de met ADR belaste natuurlijke personen "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". De Duitse uitvoeringswetgeving vereist bovendien dat deze personen volledig bevoegde advocaten of gecertificeerde bemiddelaars zijn. De Tsjechische uitvoeringswetgeving vereist een universitair of masterdiploma in de rechten. Ook Polen heeft specifieke aanvullende vereisten vastgesteld ten aanzien van de kwalificatie van de met ADR belaste personen in bepaalde publieke ADR-entiteiten[35].
- In artikel 8, onder c) van de ADR-richtlijn wordt bepaald dat de ADR-procedure voor consumenten kosteloos of tegen een geringe vergoeding beschikbaar moet zijn. In de Tsjechische, Spaanse, Franse, Litouwse en Finse uitvoeringswetgeving is bepaald dat ADR voor consumenten altijd kosteloos is voor de consument. Volgens de Slowaakse uitvoeringswetgeving mogen de kosten voor consumenten niet meer bedragen dan 5 EUR en volgens de Deense uitvoeringswetgeving niet meer dan 100 DKK.
- In artikel 8, onder e) van de ADR-richtlijn wordt bepaald dat de ADR-entiteit in het geval van zeer complexe geschillen de termijn van 90 dagen voor afronding van de ADR-procedure mag verlengen. In de Belgische wetgeving wordt bepaald dat de termijn van 90 dagen slechts eenmaal mag worden verlengd (tot ten hoogste 180 dagen), en in de Portugese wetgeving is verlenging slechts tweemaal toegestaan (tot ten hoogste 270 dagen).
- De Britse burgerluchtvaartautoriteit, een van de nationale bevoegde autoriteiten van het VK, heeft een gids voor ADR-aanvragers gepubliceerd waarin een aantal kwaliteitseisen zijn vastgesteld die strenger zijn dan de eisen die zijn vastgesteld in de Britse uitvoeringswetgeving[36].

Tekstvak 1

c) Ontwerp van nationale ADR-regelingen

Overeenkomstig artikel 24, lid 2, van de ADR-richtlijn moesten de lidstaten uiterlijk 9 januari 2016 hun eerste lijst van ADR-entiteiten aan de Commissie bekendmaken. Als gevolg van de laattijdige omzetting van de richtlijn waren veel lidstaten ook te laat met de kennisgeving van hun lijsten van

[33] Bijvoorbeeld in Frankrijk. Procedures waarbij de consument een verplichte oplossing wordt opgelegd of die de consument het recht op toegang tot het gerechtelijk stelsel ontnemen, zijn in de Duitse wetgeving uitgesloten.

[34] Bijvoorbeeld Spanje en Frankrijk.

[35] Vgl. voetnoot **Error! Bookmark not defined.**. De met ADR belaste personen bij de Poolse financiële ombudsman moeten bijvoorbeeld over een diploma in de rechten of van het hoger economisch onderwijs beschikken.

[36] De gids is beschikbaar via http://publicapps.caa.co.uk/docs/33/CAP1324-July2018-Feb2019Amends-FINAL.PDF

ADR-entiteiten. Pas eind 2018 werd nagenoeg volledige territoriale en sectorale ADR-dekking bereikt[37]. Tot op heden hebben alle lidstaten, Liechtenstein en Noorwegen in totaal 460 ADR-entiteiten aangemeld.

De ADR-regelingen zijn van lidstaat tot lidstaat zeer verschillend, met name voor wat betreft het aantal gecertificeerde ADR-entiteiten en de ADR-modellen, meer specifiek hun rechtspersoonlijkheid, financiering en dekking en de soort ADR-procedures die worden behandeld. Verder zijn er ook verschillen binnen specifieke ADR-modellen. Zo zijn sommige privaatrechtelijke ADR-entiteiten opgezet als organisaties zonder winstoogmerk en andere als ondernemingen met winstoogmerk. In de meeste lidstaten zijn er een of meer ADR-entiteiten bevoegd voor consumentengeschillen die niet door een andere ADR-entiteit worden behandeld[38].

Voorbeelden ter illustratie van de diversiteit van de nationale ADR-regelingen

- Roemenië heeft slechts één ADR-entiteit aangemeld die consumentengeschillen in alle detailhandelssectoren behandelt. Als publiekrechtelijk orgaan is de ADR-entiteit een organisatie zonder winstoogmerk.
- Frankrijk heeft 99 sectorspecifieke ADR-entiteiten aangemeld, waaronder drie publieke organen, 43 branchebemiddelaars ("*médiateurs d'entreprise*"), 27 ADR-entiteiten die zijn verbonden aan een vereniging of federatie, 24 verenigingen van bemiddelaars en twee commissies van collegiale bemiddeling. De privaatrechtelijke ADR-entiteiten hebben in sommige gevallen een winstoogmerk. In overeenstemming met de Franse uitvoeringswetgeving volgt geen van de Franse ADR-entiteiten een procedure waarbij de partijen een verplichte oplossing wordt opgelegd.

Tekstvak 2

De diversiteit van de nationale ADR-regelingen komt ook tot uiting in verschillen tussen nationale bevoegde autoriteiten. De meeste lidstaten hebben slechts één nationale bevoegde autoriteit aangewezen[39]. De rol van nationale bevoegde autoriteit is meestal toegekend aan de autoriteiten die verantwoordelijk zijn voor het consumentenbeleid of aan sectorale regelgevende instanties. In Frankrijk is voor de uitoefening van de functie van nationale bevoegde autoriteit een specifiek orgaan opgericht: de evaluatie- en toezichtcommissie voor ADR voor consumenten (*Commission d'Évaluation et de Contrôle de la Médiation de la Consommation*). De certificeringsprocedures en toezichtpraktijken verschillen per lidstaat. De meeste nationale bevoegde autoriteiten hanteren een vaste certificeringsprocedure die begint met een informeel verzoek van een geschillenbeslechtingsorgaan dat als ADR-entiteit gecertificeerd wenst te worden. De toezichtverplichtingen van de nationale bevoegde autoriteiten worden voornamelijk waargenomen op basis van jaarlijkse activiteitenverslagen van de ADR-entiteiten en informatie over klachten. Nationale bevoegde autoriteiten in sommige lidstaten wisselen echter ook regelmatig informatie uit met de ADR-entiteiten die onder hun toezicht staan[40], en/of voeren regelmatig audits uit[41]. In de lidstaten met

[37] Op een beperkt aantal punten bestaan er nog leemten in de ADR-dekking.

[38] In sommige lidstaten kunnen de ADR-entiteiten die als vangnet fungeren, ook geschillen behandelen die onder de ADR-dekking van een sectorspecifieke ADR-entiteit vallen.

[39] De lidstaten die meerdere nationale bevoegde autoriteiten hebben aangewezen, zijn Duitsland, Spanje, Italië, Litouwen, Nederland, Oostenrijk en het VK.

[40] Bv. door nationale ADR-vergaderingen te houden waaraan alle gecertificeerde ADR-entiteiten in de betrokken lidstaat deelnemen.

[41] Een voorbeeld is België, waar de nationale bevoegde autoriteit eenmaal per jaar "volledige audits" bij twee gecertificeerde ADR-entiteiten en "mini-audits" bij alle andere gecertificeerde ADR-entiteiten uitvoert. Bij een volledige audit wordt de naleving van alle kwaliteitseisen beoordeeld, en bij een mini-audit wordt de naleving van de toegankelijkheids- en transparantievereisten beoordeeld door de websites en jaarverslagen

meer dan één nationale bevoegde autoriteit is de mate van binnenlandse coördinatie en samenwerking tussen de nationale bevoegde autoriteiten verschillend. Terwijl de nationale bevoegde autoriteiten in sommige lidstaten min of meer onafhankelijk van elkaar opereren, zorgen andere lidstaten voor regelmatige coördinatie en uitwisseling van beste praktijken[42].

d) Effect van de ADR-richtlijn en gebruik van ADR voor consumenten in de lidstaten

De richtlijn heeft gezorgd voor versterking en uitbreiding van ADR voor consumenten in de lidstaten, en heeft de kwaliteit ervan verhoogd. In lidstaten waar voorheen geen ADR-cultuur bestond, maakt ADR voor consumenten nu deel uit van het nationale stelsel voor consumentengeschillenbeslechting. In de lidstaten waar ADR reeds bestond, was de richtlijn een impuls om de doeltreffendheid van de bestaande ADR-structuren te beoordelen en deze structuren uit te breiden en te verbeteren om voor volledige dekking in overeenstemming met de richtlijn te zorgen en aan de kwaliteitseisen van de richtlijn te voldoen. Bestaande geschillenbeslechtingsorganen voor consumentengeschillen die als ADR-entiteit wilden worden gecertificeerd, werden aangespoord hun organisatie, procedure en dossierbeheersprocessen te evalueren. Geschillenbeslechtingsorganen hebben hun websites verbeterd, hun organisatie en procedures aangepast of hun bestuursstructuur gewijzigd. Over het algemeen is de transparantie van ADR-entiteiten en -procedures aanzienlijk verbeterd, zijn de behandelingstermijnen korter geworden, leiden ADR-entiteiten hun personeel beter op en is de tevredenheid van gebruikers over de door de ADR-entiteiten verleende diensten toegenomen. Het opzetten van hoogwaardige ADR-infrastructuren biedt ook een stimulans voor handelaren om hun interne klachtenprocedures tegen het licht te houden en te verbeteren[43].

De transparantievereisten voor ADR-entiteiten, met name de verplichting om een jaarlijks activiteitenverslag uit te brengen, en het certificerings- en toezichtmechanisme vormen een sterke aansporing voor ADR-entiteiten om hun functioneren voortdurend te evalueren. De verplichting voor de nationale bevoegde autoriteiten om verslag te uit te brengen over hun nationale ADR-regelingen draagt daarnaast bij aan de algemene doeltreffendheid van ADR voor consumenten in de lidstaten. Pp basis van de eerste ervaringen met het nieuwe regelgevingskader wordt in een aantal lidstaten overlegd over eventuele aanpassingen van de nationale ADR-regelingen en over de vaststelling van beste praktijken bij de verlening van ADR-diensten voor consumenten. Dit overleg vindt in toenemende mate in grensoverschrijdend verband plaats, waarbij structuren die in bepaalde lidstaten succesvol zijn gebleken in andere lidstaten worden overgenomen[44]. Er begint een EU-brede gemeenschap van ADR-belanghebbenden te ontstaan.

Hoewel de beschikbaarheid en de kwaliteit van ADR in de gehele Unie erop vooruit is gegaan, verschilt de toepassing van het nieuwe kader per lidstaat. Er kan ruwweg onderscheid worden gemaakt tussen drie groepen lidstaten: i) lidstaten met een bestaande, sterk ontwikkelde ADR-cultuur (bv. Finland), waar het gebruik van ADR niet substantieel is veranderd; ii) lidstaten met bestaande ADR-

van de ADR-entiteit te bestuderen en te controleren hoe het personeel wordt opgeleid. Zie *Biard, A.*, On the Road to High-Quality Consumer ADR: the Belgian Experience, nog niet gepubliceerd, sub 1.3.

[42] Een voorbeeld is Italië, waar het ministerie van Economische Ontwikkeling, de nationale bevoegde autoriteit die fungeert als enig contactpunt voor de Commissie, regelmatige coördinatie- en sturingsbijeenkomsten (“*Tavolo di Coordinamento e di Indirizzo”)* met de andere Italiaanse nationale bevoegde autoriteiten houdt.

[43] Zoals aangegeven door handelaren tijdens de ADR Assembly 2018 en andere door de Commissie georganiseerde ADR/ODR-evenementen voor belanghebbenden. Deze bevinding wordt ondersteund door de mate waarin handelaren het ODR-platform gebruiken en door de feedback van handelaren die bij de ADR/ODR-voorlichtingscampagnes van de Commissie is verzameld. Volgens het scorebord voor consumentenvoorwaarden 2019 van de Commissie (nog niet gepubliceerd) diende 64,6 % van de consumenten hun klacht rechtstreeks bij de detailhandelaar of dienstverlener in – een toename van meer dan 10 procentpunten ten opzichte van 2016.

[44] Een voorbeeld zijn de “naming and shaming“-mechanismen die in de Scandinavische landen zijn ontstaan en door bepaalde ADR-entiteiten in Zuid-Europa zijn overgenomen.

regelingen die nog onvolledig waren (bv. Duitsland), waar een stijgende tendens waarneembaar is; en iii) lidstaten zonder ADR-traditie (bv. Slovenië), waar het gebruik van ADR slechts langzaam toeneemt.

Over het geheel genomen wordt het ADR-kader nog in onvoldoende mate gebruikt. Op basis van informatie die voor dit verslag is verzameld, kunnen de volgende drie voornaamste uitdagingen worden aangewezen die de doeltreffende toepassing van het kader in de weg staan:

(1) Bekendheid en perceptie van ADR

Hoewel de bekendheid van ADR bij zowel consumenten als detailhandelaren is toegenomen, is de bekendheid in bepaalde regio's en detailhandelssectoren nog steeds te laag. Over het algemeen is de bekendheid van ADR minder groot bij kleine en middelgrote ondernemingen dan bij grote detailhandelaren[45]. Bij zowel consumenten als handelaren bestaan misvattingen over ADR en ADR-entiteiten. Consumenten zien ADR-entiteiten bijvoorbeeld soms aan voor de klantendienst van de handelaar of zien hen als partijdig ten opzichte van de handelaar, met name wanneer de ADR-entiteit verbonden is aan de handelaar of de brancheorganisatie van de handelaar of wanneer de uitkomst van de ADR-procedure het standpunt van de handelaar bevestigt[46]. Handelaren zijn soms van oordeel dat ADR-entiteiten de belangen van de consumenten behartigen, en zien hen daarom als partijdig ten opzichte van de consument. De situatie wordt verergerd door de diversiteit van de ADR-regelingen die een grote verscheidenheid aan ADR-modellen, -namen[47] en -procedures[48] vertonen.

(2) Gebruik van de nationale ADR-regelingen

Door de diversiteit van de ADR-regelingen is het voor consumenten en handelaren moeilijk hun weg erin te vinden, met name in lidstaten met een groot aantal gecertificeerde ADR-entiteiten. Over het algemeen is het voor consumenten en handelaren minder duidelijk tot welke ADR-entiteit zij zich kunnen wenden, wanneer er meer dan één ADR-entiteit voor een detailhandelssector is. De toepassing van de ADR-regeling van een lidstaat leidt tot specifieke problemen wanneer er sprake is van ADR-entiteiten die zich uitsluitend bezighouden met specifieke aspecten van een geschil in een bepaalde detailhandelssector, met als gevolg dat de

---

45 Volgens de editie van 2017 van het scorebord voor consumentenvoorwaarden is meer dan de helft van de detailhandelaren (55,2 %) bekend met ADR (zie https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf, blz. 66). De editie van 2019 van het scorebord (nog niet gepubliceerd) toont vergelijkbare waarden.

46 Vgl. bv. *Department for Business, Energy & Industrial Strategy (BEIS)*, Alternative dispute resolution and the court system, eindverslag (april 2018), beschikbaar via: https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/698442/Final_report_-_Resolving_consumer_disputes.pdf, blz. 2 e.v.

47 In *Biard, A.*, On the Road to High-Quality Consumer ADR: the Belgian Experience, nog niet gepubliceerd, sub 2.2, wordt gesuggereerd dat de naam van de Belgische ADR-entiteit die als vangnet fungeert ("*Consumentenombudsdienst/Service de Médiation pour le Consommateur")*, mogelijk bijdraagt aan het ontstaan van het beeld onder handelaren dat de ADR-entiteit consumentenbelangen behartigt en daarom partijdig is ten opzichte van de consument.

48 Onderzoek wijst erop dat de beeldvorming bij consumenten over de eerlijkheid van een ADR-procedure ook wordt beïnvloed door factoren die samenhangen met de cultuur van de betreffende lidstaat. Zo hebben Duitse consumenten een voorkeur voor een formele procedure van juridische aard, terwijl Britse consumenten het belangrijker vinden dat er naar hen geluisterd wordt en dat het probleem voor anderen wordt voorkomen. Verder zijn de verwachtingen van consumenten ten aanzien van een ADR-procedure anders wanneer de ADR-entiteit een publiek orgaan is dan wanneer zij een privaat orgaan is. Zie *Creutzfeldt, N.*, Project Report: Trusting the middle-man: Impact and legitimacy of ombudsmen in Europe (2016), beschikbaar via: https://www.law.ox.ac.uk/sites/files/oxlaw/ombuds_project_report_nc_2.pdf.

consument zich mogelijk tot twee ADR-entiteiten moet wenden om zijn of haar klacht volledig te laten behandelen[49].

(3) Deelname van handelaren aan ADR-procedures

Hoewel de deelname van handelaren aan ADR sinds 2014 langzaam maar zeker is toegenomen, is slechts één op de drie detailhandelaren bereid ADR te gebruiken[50]. Dit is duidelijk niet voldoende, zelfs als in aanmerking wordt genomen dat een aanzienlijk aantal detailhandelaren die geen ADR gebruiken, geschillen rechtstreeks met de consument beslecht[51]. Gebruikmakend van de flexibiliteit die de richtlijn de lidstaten geeft bij het ontwerpen van hun nationale ADR-regelingen, zijn in een aantal lidstaten ADR-modellen die een hoge deelname kennen, verder ontwikkeld of in stand gehouden. In elk van de volgende categorieën bestaan dergelijke ADR-modellen:

i. modellen waarbij deelname van de handelaar krachtens nationale wetgeving verplicht is;
ii. modellen waarbij deelname van de handelaar niet wettelijk verplicht is, maar de handelaar toch gedwongen is aan de ADR-procedure deel te nemen[52];
iii. modellen waarbij de handelaar niet wettelijk verplicht of op andere wijze gedwongen is aan de ADR-procedure deel te nemen, maar wel door een specifiek mechanisme wordt aangespoord deel te nemen[53]; en
iv. modellen waarbij de handelaar niet wettelijk verplicht of op andere wijze gedwongen is aan de ADR-procedure deel te nemen, en evenmin door een specifiek mechanisme wordt aangespoord deel te nemen[54];

In een aantal regio's en detailhandelssectoren is de deelname door handelaren bij het huidige ADR-model te laag.

Om te zorgen voor een grotere bekendheid en een beter begrip van ADR bij consumenten en handelaren en om veelvuldiger gebruik van ADR na te streven, heeft de Commissie in 2016, 2017 en 2018 ADR/ODR-voorlichtingscampagnes georganiseerd. Om de bekendheid specifiek bij kleine en middelgrote ondernemingen te vergroten en het gebruik van ADR door hen te stimuleren, heeft de Commissie een module over ADR/ODR voor consumenten opgenomen in het opleidingsprogramma "Consumer Law Ready" voor kleine en middelgrote ondernemingen over consumentenrecht[55]. Daarnaast ondersteunde de Commissie de uitwisseling tussen ADR-belanghebbenden, de opbouw van netwerken, discussies over beste praktijken en de opkomst van een EU-brede gemeenschap van ADR-

[49] In sommige lidstaten bestaat bijvoorbeeld een sectorspecifieke ADR-entiteit die geschillen betreffende passagiersrechten in de EU (bv. de wettelijke vergoeding voor een vertraagde vlucht) behandelt, terwijl hiermee verband houdende kwesties (bv. betreffende een pakketreis) onder de bevoegdheid vallen van de ADR-entiteit die als vangnet fungeert.

[50] Volgens de editie van 2017 van het scorebord voor consumentenvoorwaarden is minder dan een derde van de detailhandelaren (31,8 %) bereid ADR te gebruiken – een toename van 1,6 procentpunt ten opzichte van 2014 (zie https://ec.europa.eu/info/sites/info/files/consumer-conditions-scoreboard-2017-edition_en.pdf, blz. 66). Het scorebord van 2019 (nog niet gepubliceerd) wijst op een kleine verdere toename met 1,5 procentpunt.

[51] Zoals blijkt uit het feit dat het ODR-platform in 42 % van de gevallen de aanzet geeft tot een rechtstreekse onderlinge schikking (zie punt 4 a) 2)), uit de feedback van handelaren die is verzameld bij de ADR/ODR-campagnes van de Commissie, en uit het toenemende aantal consumenten dat rechtstreeks bij de detailhandelaar een klacht indient (zie voetnoot **Error! Bookmark not defined.**).

[52] Bijvoorbeeld doordat de handelaar lid is van een brancheorganisatie waarvan de statuten de leden een dergelijke verbintenis opleggen, of doordat de handelaar een verbintenis jegens de consument is aangegaan (bv. in de verkoopvoorwaarden die de handelaren voor zijn consumentenovereenkomsten gebruikt).

[53] Bv. een "naming and shaming"-mechanisme.

[54] Bv. ADR-entiteiten die als vangnet fungeren, waarbij deelname voor handelaren vrijwillig en kosteloos is.

[55] https://www.consumerlawready.eu

belanghebbenden door een aantal evenementen voor belanghebbenden te organiseren, waaronder de ADR Assembly 2018 waarbij meer dan 350 vertegenwoordigers van de Europese ADR-gemeenschap werden bijeengebracht. Onder de deelnemers waren vertegenwoordigers van consumenten en bedrijven, toezichthouders, academici en 187 vertegenwoordigers van ADR-organen. De Commissie ondersteunde ook ADR-entiteiten door middel van subsidies voor capaciteitsopbouw.

De meeste lidstaten bevorderden het nieuwe ADR/ODR-kader door middel van voorlichtingscampagnes op nationaal, regionaal of lokaal niveau. Op voorstel van ADR-entiteiten en in navolging van de door de Commissie georganiseerde evenementen voor belanghebbenden werden nieuwe ADR-netwerken en structuren voor regelmatige uitwisselingen tussen ADR-belanghebbenden opgezet. De opkomst van een EU-brede gemeenschap van ADR-belanghebbenden heeft de discussie aangezwengeld over doeltreffende ADR-modellen en -strategieën voor een zo doeltreffend mogelijke aanpak van de bovengenoemde uitdagingen.

Voorbeelden van maatregelen om het gebruik van de nationale ADR-regelingen eenvoudiger te maken en verwarring te verminderen

- In de Belgische wetgeving worden branchebemiddelaars niet erkend als ADR-entiteiten overeenkomstig de richtlijn. Het is bij wet verboden om in het kader van branchebemiddelingsregelingen begrippen als "ombuds-", "bemiddeling/mediation", "verzoening", "arbitrage", "erkende instantie" of "alternatieve geschillenbeslechting" te gebruiken, teneinde verwarring met gecertificeerde ADR-entiteiten te voorkomen[56]. Verder wordt overlegd of het begrip "ombudsman" ("ombudsdienst"/"service de médiation") voorbehouden zou moeten zijn aan bij wet opgerichte ADR-entiteiten[57].
- Sommige lidstaten hebben onlineportalen opgezet die consumenten moeten helpen hun weg te vinden in de nationale ADR-regeling en hun klacht bij de bevoegde ADR-entiteit in te dienen[58].
- Sommige lidstaten overwegen ADR-entiteiten te verplichten altijd alle consumentengeschillen in een bepaalde detailhandelssector te behandelen (en niet alleen geschillen in een deel van de sector of slechts specifieke aspecten van een geschil)[59].
- In sommige lidstaten wordt bovendien overwogen of het aantal gecertificeerde ADR-entiteiten in een bepaalde detailhandelssector beperkt moet worden tot één[60].
- De Portugese nationale bevoegde autoriteit heeft een reeks vaste procedureregels voor ADR-entiteiten opgesteld. Deze vaste procedureregels worden inmiddels door zeven van de twaalf gecertificeerde ADR-entiteiten in Portugal gebruikt.

---

56 Art. XVI 2 Wetboek van economisch recht/Code de Droit Économique. Zie *Biard, A.*, On the Road to High-Quality Consumer ADR: the Belgian Experience, nog niet gepubliceerd, sub 1.2.

57 *Jouant, N.*, Le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation en Belgique : évolutions, Droit de la consommation – Consumentenrecht nr. 115 (2017), blz. 1 e.v. (blz. 62).

58 Een voorbeeld is België, waar momenteel drie portalen bestaan: Belmed (https://economie.fgov.be/belmed), de website van de Consumentenombudsdienst (https://consumentenombudsdienst.be/nl) en het onlineportaal Meldpunt (https://pointdecontact.belgique.be/meldpunt). Volgens *Biard, A.*, t.a.p., sub 2.1. werd in juni 2018 een wetsvoorstel aan het Belgisch federaal parlement voorgelegd om de drie genoemde onlineportalen samen te voegen tot één portaal, aangezien het bestaan van meerdere portalen gezien wordt als een mogelijke bron van verwarring bij consumenten.

59 Zie *Biard, A.*, t.a.p., sub 2.2.

60 Zie bv. *Department for Business, Energy & Industrial Strategy (BEIS)*, Modernising consumer markets: green paper (2018), beschikbaar via https://assets.publishing.service.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/699937/modernising-consumer-markets-green-paper.pdf, blz. 51 (punt 152).

- De Portugese nationale bevoegde autoriteit heeft bovendien een informatieblad over ADR-entiteiten ontworpen dat handelaren kunnen gebruiken om consumenten te informeren.

Tekstvak 3

Voorbeelden van ADR-modellen en maatregelen om de deelname van handelaren aan ADR-procedures te bevorderen en naleving van de uitkomst van ADR-procedures te verbeteren

- In bepaalde sectoren (bv. de energiesector) heeft een aantal lidstaten deelname aan ADR voor handelaren wettelijk verplicht gesteld[61].
- In Duitsland is een publiek ADR-orgaan voor consumentengeschillen in de luchtvaartsector opgericht. Luchtvaartmaatschappijen zijn krachtens nationale wetgeving verplicht de ADR-procedures van dat orgaan te volgen, tenzij zij zich wenden tot een gecertificeerde privaatrechtelijke ADR-entiteit. De wetgeving vormde een impuls voor luchtvaartmaatschappijen om lid te worden van een organisatie die een ADR-entiteit in de sector personenvervoer in het leven heeft geroepen. Inmiddels zijn 44 luchtvaartmaatschappijen lid van de organisatie. Door hun lidmaatschap van de organisatie verbinden de luchtvaartmaatschappijen zich tot naleving van het reglement van de ADR-entiteit. Van de in 2018 aan de ADR-entiteit voorgelegde geschillen op het gebied van de luchtvaart werd 86 % opgelost[62].
- In Nederland beheert de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken één algemene geschillencommissie en meer dan 50 branchespecifieke geschillencommissies. De reglementen van de branchespecifieke commissies (evenals de standaardvoorwaarden voor de relevante consumentenovereenkomsten) worden overeengekomen door de brancheorganisatie en de consumentenorganisatie in de betreffende detailhandelssector. Door hun lidmaatschap van hun brancheorganisatie zijn handelaren gedwongen deel te nemen aan procedures die door de branchespecifieke commissie worden behandeld en de uitkomst ervan na te leven. Naleving wordt bovendien gewaarborgd door middel van een garantieregeling van de brancheorganisatie: als de commissie de handelaar opdraagt de consument een geldbedrag te betalen en de handelaar dit verzuimt, kan de consument het bedrag rechtstreeks bij de brancheorganisatie opeisen.
- In Finland is deelname aan procedures die door de drie gecertificeerde ADR-entiteiten voor consumentengeschillen worden behandeld, voor handelaren vrijwillig. De ADR-procedures hebben een niet-bindende aanbeveling als uitkomst. De ADR-entiteiten maken alle belangrijke aanbevelingen bekend op hun website en controleren of de aanbeveling wordt opgevolgd door enquêtes die naar de consument of de handelaar worden gestuurd. De aanbevelingen worden in 80 tot 100 % van de gevallen opgevolgd.
- In Estland is deelname aan ADR-procedures die worden behandeld door de consumentengeschillencommissie (*Tarbijavaidluste Komisjon*), voor handelaren vrijwillig. Neemt de handelaar echter niet deel aan de ADR-procedure, dan is de commissie bevoegd op basis van een standaardprocedure een besluit te nemen in de zaak. Als de handelaar zich niet aan het oordeel van de commissie houdt, wordt de naam van de handelaar op een zwarte lijst geplaatst ("naming and shaming").

[61] Zie ook artikel 26, lid 3, van Richtlijn (EU) 2019/944 van het Europees Parlement en de Raad van 5 juni 2019 betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit en tot wijziging van Richtlijn 2012/27/EU (PB L 158 van 14.6.2019, blz. 125) over geschillen tussen huishoudelijke afnemers en elektriciteitsbedrijven.

[62] Zie het jaarlijks activiteitenverslag 2018 van het Duitse bemiddelingsorgaan voor openbaar personenvervoer (*Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr – söp*), beschikbaar via https://soep-online.de/assets/files/14.03._soep_Jahresbericht%202018.pdf, blz. 16.

- In Oostenrijk is deelname aan ADR-procedures die worden behandeld door het consumentengeschillenbeslechtingsorgaan (*Schlichtung für Verbrauchergeschäfte*), de Oostenrijkse ADR-entiteit die als vangnet fungeert, voor handelaren vrijwillig. De procedures zijn kosteloos voor zowel consumenten als handelaren. In 2018 namen de handelaren in 77 % van de gevallen aan de ADR-procedure deel (en in 75 % van de zaken werd een schikking getroffen)[63]. Dit staat in schril contrast met de situatie in Duitsland, waar slechts 17 % van de handelaren deelnam aan de procedures die werden behandeld door het algemene consumentengeschillenbeslechtingsorgaan (*Allgemeine Verbraucherschlichtungsstelle*), en waar deelname aan deze ADR-procedures voor handelaren vrijwillig maar niet kosteloos is[64]. In de Bondsdag wordt gedebatteerd over het hervormen van de Duitse uitvoeringswetgeving voor de ADR-richtlijn, waarbij wordt overwogen of de vergoedingsregeling van de ADR-entiteit die als vangnet fungeert, moet voorzien in prikkels voor handelaren, bv. door te bepalen dat de eerste deelname van een handelaar aan een procedure voor deze ADR-entiteit kosteloos is[65].
- In dezelfde trant werd tijdens de ADR Assembly 2018 voorgesteld om in gevallen waarin de handelaar niet verplicht is (bv. krachtens nationale wetgeving, op grond van zijn lidmaatschap van de organisatie die de ADR-entiteit beheert, of krachtens een verbintenis jegens de consument) aan de ADR-procedure deel te nemen en de procedure niet kosteloos voor de handelaar kan worden gevoerd, de door de ADR-entiteit toegepaste vergoedingsregeling zodanig te ontwerpen dat handelaren tot deelname worden genoopt – bv. door gevalspecifieke vergoedingen met voortschrijdend toenemende kosten die voor de handelaar gunstig uitvallen als de procedure in een vroeg stadium kan worden gesloten.

Tekstvak 4

4. Toepassing van Verordening (EU) nr. 524/2013

a) ODR-platform

1) Totstandkoming en toepassingsgebied

De Commissie lanceerde het ODR-platform in januari 2016. Het werd op 15 februari 2016 opengesteld voor het publiek. Bij de opbouw van het platform werd de Commissie bijgestaan door een deskundigengroep die bestond uit door de lidstaten aangewezen ODR-deskundigen. Voorafgaand aan de lancering van het platform werden door de Commissie drie uitgebreide testprocedures uitgevoerd[66]. In de ODR-verordening wordt bepaald hoe de werkwijze van het platform moet worden opgezet. De Commissie heeft de verschillende koppelingen van het platform daarom in overeenstemming met die wettelijke specificaties ontworpen[67].

Alleen België, Duitsland, Luxemburg en Polen hebben de Commissie meegedeeld dat hun wetgeving voorziet in de mogelijkheid dat geschillen waarvoor de procedure door een ondernemer tegen een

[63] Zie het jaarlijks activiteitenverslag 2018 van het consumentengeschillenbeslechtingsorgaan, https://www.verbraucherschlichtung.at/wp-content/uploads/2019/03/Jahresbericht-Onlineversion.pdf, blz. 22.

[64] Zie *Creutzfeld, N./Steffek, F.*, Zwischenbericht zur Funktionsweise der Allgemeinen Verbraucherschlichtungsstelle, Deutscher Bundestag, Drucksache 19/6890 van 20.12.2018.

[65] Zie *Deutscher Bundesrat*, Drucksache 197/1/19 van 27.5.2019, blz. 7 (paragraaf 11).

[66] Bij de testprocedures waren 120 door de lidstaten aangewezen ODR-deskundigen, consumentenorganisaties, brancheorganisaties en het Europees Gehandicaptenforum betrokken. De verschillende koppelingen van het platform werden getest op basis van praktijkscenario's; de ontvangen feedback werd direct gebruikt bij de ontwikkeling van het platform. Zie het eerste ODR-verslag, COM(2017) 744 final, blz. 3.

[67] Zie het eerste ODR-verslag, COM(2017) 744 final, blz. 2, voor een indicatief stroomschema van het platform.

consument wordt ingeleid, door ADR-entiteiten worden beslecht. Krachtens artikel 2, lid 2, van de ODR-verordening kan het platform daarom ook worden gebruikt voor geschillen waarvoor de procedure door een ondernemer tegen een consument wordt ingeleid, mits de betrokken consument zijn woonplaats in de eerder genoemde lidstaten heeft.

Sinds 1 juli 2017 is het ODR-platform ook toegankelijk voor consumentengeschillen waarbij consumenten en handelaren uit de EER-landen IJsland[68], Liechtenstein en Noorwegen betrokken zijn. Thans zijn 460 ADR-entiteiten uit alle lidstaten, Liechtenstein en Noorwegen op het platform geregistreerd.

2) Gebruik

De Commissie heeft in 2017 en 2018 verslagen bekendgemaakt over het eerste en tweede jaar dat het ODR-platform operationeel was[69]. Het platform heeft sinds de lancering meer dan 8,5 miljoen bezoekers gehad en 120 000 geschillen (consument tegen ondernemer) doorgeleid. Circa 56 % van de geschillen zijn binnenlandse geschillen en 44 % zijn grensoverschrijdend geschillen. De grootste groep geschillen betreft luchtvaartmaatschappijen (13,2 %), gevolgd door kleding en schoeisel (10,9 %) en ICT (6,8 %). De meest voorkomende aanleiding van de klacht was de levering van een product of dienst (23 %), gevolgd door niet-overeenstemming met de bestelling (15 %) en producten die defect zijn of schade veroorzaken (12 %). Het platform werd slechts in een zeer gering aantal gevallen (0,1 %) gebruikt voor geschillen die waren ontstaan door een klacht van een ondernemer tegen een consument.

Bij circa 80 % van de via het ODR-platform ingediende klachten werd het dossier na 30 dagen automatisch afgesloten, omdat de handelaar niet via het platform had gereageerd op de kennisgeving over de klacht en het verzoek om de consument een voorstel voor de keuze van een ADR-entiteit te doen. In slechts 2 % van de gevallen bereikten de partijen overeenstemming over de keuze van een ADR-entiteit en kon het platform het geschil vervolgens naar een ADR-entiteit doorgeleiden. Bij 42 % van de via het platform ingediende klachten losten de partijen het geschil echter rechtstreeks met elkaar op[70].

Het hoge aantal bezoekers en via het platform ingediende klachten toont aan dat het in ruim voldoende mate door consumenten wordt gebruikt. Het hoge aantal rechtstreekse schikkingen die via het platform werden bereikt, toont de meerwaarde van het platform voor het bevorderen van onderlinge schikkingen aan, met name ook in het geval van grensoverschrijdende geschillen, waarbij de meertaligheid en de vertaalfuncties van het platform communicatie tussen de partijen mogelijk maken. Het zeer geringe aantal geschillen dat naar een ADR-entiteit kan worden doorgeleid, toont echter aan dat de wettelijk voorgeschreven werkstroom van het ODR-platform twee tekortkomingen heeft: i) het vereiste dat de partijen het eens moeten worden over de keuze van een ADR-entiteit, voordat het platform het geschil naar een ADR-entiteit doorgeleidt, blijkt in de praktijk een hindernis voor het bereiken van een ADR-entiteit; en ii) door uitsluitend een proces te bieden dat erop gericht is geschillen naar de bevoegde ADR-entiteit te geleiden, beantwoordt het platform slechts gedeeltelijk aan de behoeften van zijn gebruikers, die hebben aangetoond dat het platform een aanzienlijke meerwaarde biedt voor het bevorderen van communicatie en onderlinge schikkingen tussen de partijen.

---

[68] Aangezien IJsland de ADR-richtlijn nog niet heeft uitgevoerd (zie punt 3 a) hierboven), heeft het nog geen ADR-entiteiten aangemeld. Daarom kan het platform geen geschillen tegen in IJsland gevestigde handelaren naar een ADR-entiteit doorgeleiden.

[69] De verslagen zijn beschikbaar via https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.statistics.show.

[70] Zie het eerste en tweede ODR-verslag van de Commissie, t.a.p. De conclusies worden bevestigd door gegevens over het gebruik van het platform, ad-hocenquêtes, en vaste enquêtes bij afsluiting van een klacht op het ODR-platform.

Met het oog op de aanpak van de vastgestelde tekortkomingen heeft de Commissie een grondige analyse van de werkwijzen en de gebruikersgegevens van het platform uitgevoerd. De startpagina en de berichtfuncties van het platform zijn vernieuwd en nieuwe informatiepagina's en een feedbacksysteem zijn toegevoegd. De Commissie heeft ook een gerichte ADR/ODR-voorlichtingscampagne georganiseerd om handelaren beter bekend te maken met het platform en hun deelname te bevorderen. Als gevolg hiervan groeide het aantal op het platform geregistreerde handelaren met 54 % in 2018 en nog eens met 24 % in de eerste vijf maanden van 2019. 80 % van de platformgebruikers is nu tevreden met de functies van het platform. De deelname van handelaren aan het proces op het platform is echter nog steeds zeer beperkt. De Commissie voert daarom een actieplan uit dat ertoe moet leiden dat het platform beter beantwoordt aan de behoeften van zijn gebruikers. Zo moet het platform meer gerichte informatie over consumentenrechten en verhaalsmogelijkheden bieden, gebruikers beter naar de meest geschikte verhaalsmiddelen leiden en betere mogelijkheden voor onderlinge schikkingen aanreiken.

b) Netwerk van ODR-contactpunten

Alle lidstaten, alsmede Noorwegen en Liechtenstein, hebben een ODR-contactpunt aangewezen[71]. 21 ODR-contactpunten worden beheerd door het nationaal Europees consumentencentrum. In zeven lidstaten[72] wordt het ODR-contactpunt beheerd door een autoriteit, in Hongarije door de arbitrageraad van Boedapest en in het Verenigd Koninkrijk door het instituut voor erkende handelsnormen (*Chartered Trading Standards Institute*). In vijf lidstaten[73] biedt het ODR-contactpunt alleen informatie en ondersteuning in geval van grensoverschrijdende geschillen. Alle andere lidstaten, alsmede Liechtenstein en Noorwegen, hebben gebruikgemaakt van de mogelijkheid[74] om via hun wetgeving hun ODR-contactpunt te verplichten alle diensten of een deel daarvan ook voor binnenlandse geschillen aan te bieden[75].

De Commissie organiseert sinds 2016 halfjaarlijkse netwerkvergaderingen met de ODR-contactpunten en heeft een IT-samenwerkingsinstrument ingevoerd waarmee de ODR-contactpunten informatie en beste praktijken kunnen uitwisselen. Het netwerk is volledig operationeel en heeft een aanzienlijk aantal vragen ontvangen[76]. De werklast van de contactpunten stemt grofweg overeen met het aandeel van de betreffende lidstaat in de op het ODR-platform ingediende klachten, waarbij een groot aantal contactpunten meer dan 500 vragen per jaar ontvangt.

De meeste vragen van consumenten betreffen de automatische sluiting van de zaak wanneer de handelaar niet binnen 30 dagen na indiening van de klacht reageert op het platform. Een aantal

---

71 IJsland heeft nog geen ODR-contactpunt aangewezen (vgl. punt 3 e)).

72 Frankrijk, Liechtenstein, Litouwen, Polen, Slovenië, Slowakije en Finland.

73 Duitsland, Ierland, Letland, Finland en Zweden. In sommige van deze lidstaten (bv. Zweden) begeleidt het ODR-contactpunt platformgebruikers met binnenlandse geschillen wel door hen door te verwijzen naar het juiste nationale of regionale orgaan. In Duitsland heeft de Bondsregering een wetsontwerp ingediend dat de bevoegdheden van het ODR-contactpunt moet uitbreiden tot binnenlandse geschillen, zie *Deutscher Bundesrat*, Drucksache 197/19 van 26.4.2019, blz. 6 (punt 13).

74 Zie artikel 7, leden 3 en 4, van de ODR-verordening.

75 Binnen deze groep landen gelden alleen in Cyprus en Slowakije beperkingen ten aanzien van de diensten die het ODR-contactpunt in binnenlandse zaken moet aanbieden: in Cyprus verstrekt het ODR-contactpunt geen informatie over algemene ADR-regels, en in Slowakije verstrekt het ODR-contactpunt geen algemene informatie over consumentenrechten in binnenlandse zaken.

76 85 % van de vragen is afkomstig van consumenten en 13 % van handelaren. Slechts een zeer klein aantal vragen is afkomstig van een ADR-entiteit of een ander ODR-contactpunt (elk 1 %). In de meeste landen is deze verdeling ongeveer gelijk, op enkele uitzonderingen na: Litouwen (47 % vragen van handelaren) of het Verenigd Koninkrijk (99 % vragen van consumenten). De meeste vragen (79 %) werden buiten het systeem gesteld (d.w.z. per e-mail of telefoon), ook als ze betrekking hadden op een specifieke zaak die op het platform was ingediend.

consumenten ziet het ODR-platform aan voor een ADR-entiteit. De ODR-contactpunten spelen een belangrijke rol voor het scheppen van duidelijkheid en het sturen van de verwachtingen van gebruikers ten aanzien van het ODR-platform en ADR in het algemeen. Naast de uitoefening van hun wettelijke taken met betrekking tot de begeleiding van de gebruikers van het ODR-platform, fungeert een aantal ODR-contactpunten ook als ambassadeur voor ADR/ODR, doordat zij informatie verspreiden en evenementen organiseren met een groot aantal belanghebbenden, onder wie ook vertegenwoordigers van ondernemingen.

c) ODR-informatie

Artikel 14 van de ODR-verordening, dat onlinehandelaren en onlinemarktplaatsen verplicht een link naar het ODR-platform op hun website te plaatsen, is een belangrijk middel om consumenten met een klacht naar het ODR-platform te leiden, maar ook om de algemene bekendheid van ADR te vergroten. Eind 2017 heeft de Commissie een analyse van websites van in de lidstaten, Noorwegen en IJsland gevestigde onlinehandelaren uitgevoerd om te controleren in hoeverre artikel 14 van de ODR-verordening wordt nageleefd.

De analyse toonde aan dat het nalevingspercentage op dat moment 28 % was.[77] Uit het zeer hoge aantal platformbezoeken en het aantal op het platform ingediende klachten blijkt bovendien dat de link naar het ODR-platform in veel gevallen wordt verschaft en gebruikt. Hoewel deze resultaten positief zijn, zijn er aanvullende inspanningen nodig om ervoor te zorgen dat de verplichting uit hoofde van artikel 14 van de ODR-verordening in alle lidstaten en EER-landen volledig wordt nageleefd.

5. Conclusie

ADR en ODR voor consumenten is een vast onderdeel geworden van de EU-toolbox voor publieke en private handhaving van het consumentenrecht. Tegenwoordig hebben consumenten in de EU toegang tot hoogwaardige ADR-procedures in de hele Unie en in vrijwel alle detailhandelssectoren, ongeacht of het om een binnenlands of grensoverschrijdend geschil gaat en of de aankoop online of offline is gedaan.

Het Europees ODR-platform vormt een centraal en meertalig knooppunt voor de beslechting van onlinegeschillen, dat in 42 % van de gevallen tot een onderlinge schikking leidt. Ongeveer een jaar nadat volledige ADR-dekking is bereikt en drieënhalf jaar na de lancering van het ODR-platform, wordt het ADR/ODR-kader echter onvoldoende gebruikt en moet het volledige potentieel ervan nog worden bereikt. De actuele uitdagingen betreffen de bekendheid en de perceptie van ADR, de praktische toepassing van de nationale ADR-regelingen en de acceptatie van ADR door handelaren. Bovendien beantwoordt de werkwijze van het ODR-platform momenteel slechts voor een deel aan de behoeften van de gebruikers.

Het Europees wetgevingskader voor ADR en ODR voor consumenten is gebaseerd op de beginselen van gedeelde verantwoordelijkheid en samenwerking. De diversiteit van de nationale ADR-regelingen en de uitwisselingen tussen ADR-belanghebbenden in de verschillende lidstaten hebben een "ADR-laboratorium" tot stand gebracht waar ADR-modellen en ontwerpmogelijkheden worden vergeleken en kritisch worden onderzocht en nieuwe beste praktijken worden vastgesteld en gedeeld en steeds vaker ook worden toegepast.

De Commissie zal doorgaan met het creëren van de randvoorwaarden voor de ontwikkeling van een EU-brede gemeenschap van ADR-belanghebbenden, waaronder ADR-entiteiten, vertegenwoordigers

[77] 28 % van de onlinehandelaren voorzag in een link naar het ODR-platform, met aanzienlijke verschillen per lidstaat en detailhandelssector en naargelang van de omvang van de onlinewinkel.

van consumenten en bedrijven, nationale bevoegde autoriteiten, toezichthouders en academici. In die context zal de Commissie bijvoorbeeld in 2020 de tweede EU-brede ADR Assembly organiseren, ADR en ODR verder promoten in haar voorlichtingscampagne van 2019 over consumentenrecht en de capaciteitsopbouw door ADR-entiteiten blijven ondersteunen met subsidies. De Commissie zal ook het ODR-platform verder verbeteren, o.a. door ervoor te zorgen dat het beter beantwoordt aan de behoeften van gebruikers door meer gerichte informatie over consumentenrechten en verhaalsmogelijkheden te bieden, gebruikers beter naar de meest geschikt verhaalsmiddelen te leiden en betere mogelijkheden aan te reiken voor onderlinge schikkingen.

BIJLAGE I

EU-toolbox voor de publieke en private handhaving van consumentenrechten ("EU-handhavingstoolbox") – indicatief overzicht –

(1) *Instrumenten voor de handhaving van consumentenrechten via geschillenbeslechtingsprocedures die zijn gestart door de consument of een orgaan dat consumentenbelangen behartigt (**privaatrechtelijke handhaving**)*

a) Geschillenbeslechting in gerechtelijke procedures voor rechtbanken van de lidstaten

- Verordening (EU) nr. 1215/2012 betreffende de rechterlijke bevoegdheid, de erkenning en de tenuitvoerlegging van beslissingen in burgerlijke en handelszaken ("Brussel I")[78], waarin wordt bepaald dat in bepaalde grensoverschrijdende geschillen betreffende door consumenten gesloten overeenkomsten[79] de consument de handelaar kan aanklagen (en alleen door de handelaar kan worden aangeklaagd) via een rechtsvordering bij de rechtbank van de lidstaat waar de consument woont;

- Richtlijn 2009/22/EG betreffende het doen staken van inbreuken in het raam van de bescherming van de consumentenbelangen[80], die mogelijkheden verschaft voor het instellen van representatieve vorderingen (bij een rechterlijke of administratieve instantie – afhankelijk van het rechtsstelsel van de betrokken lidstaat) op grond waarvan erkende instanties kunnen verzoeken om het staken van inbreuken op consumentenrechten die de collectieve belangen van consumenten schaden. In het kader van haar "new deal voor consumenten" heeft de Commissie voorgesteld de richtlijn te vervangen door een richtlijn betreffende representatieve vorderingen, die erkende organen in staat zal stellen vorderingen tot collectief verhaal in te stellen[81];

- Verordening (EG) nr. 861/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 11 juli 2007 tot vaststelling van een Europese procedure voor geringe vorderingen[82] en Verordening (EG) nr. 1896/2006 van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2006 tot invoering van een Europese betalingsbevelprocedure[83], die specifieke vereenvoudigde en snelle procedures bieden voor grensoverschrijdende geringe of niet-betwiste betalingsvorderingen[84].

b) Geschillenbeslechting via mechanismen voor alternatieve geschillenbeslechting

- EU-wetgevingskader voor ADR en ODR voor consumenten, ingesteld door de ADR-richtlijn en de ODR-verordening;

- Aanbevelingen 98/257/EG en 2001/310/EG van de Commissie, die van toepassing zijn op mechanismen voor consumentengeschillenbeslechting die niet zijn gecertificeerd als ADR-entiteit overeenkomstig de ADR-richtlijn;

---

78 PB L 351 van 20.12.2012, blz. 1.

79 Zie artikel 17 e.v. van Verordening (EU) nr. 1215/2012.

80 PB L 110 van 1.5.2009, blz. 30.

81 Zie COM(2018) 184 final.

82 PB L 199 van 31.7.2007, blz. 1, zoals gewijzigd bij Verordening (EU) 2015/2421 (PB L 341 van 24.12.2015, blz. 1).

83 PB L 399 van 30.12.2006, blz. 1, zoals gewijzigd bij Verordening (EU) 2015/2421 (t.a.p.).

84 Hoewel beide instrumenten niet uitsluitend betrekking hebben op consumentengeschillen, kunnen zij doeltreffende middelen vormen voor de privaatrechtelijke handhaving van consumentenrechten. Voor beide instrumenten zijn in beginsel de bevoegdheidsregels van Verordening (EU) nr. 1215/2012 van toepassing; voor de Europese betalingsbevelprocedure voorziet artikel 6, lid 2, van Verordening (EG) nr. 1896/2006 in aanvullende bescherming, aangezien alle vorderingen tegen consumenten alleen kunnen worden ingesteld in de lidstaat waar de consument woont.

- Netwerk van Europese consumentencentra (ECC-net), dat consumenten gratis advies en begeleiding biedt bij kwesties betreffende grensoverschrijdende aankopen van een product of dienst. De begeleiding houdt o.a. in dat contact wordt opgenomen met de handelaar en waar nodig advies wordt verstrekt over ADR-entiteiten die bevoegd zijn om de zaak te behandelen.

(2) *Instrumenten voor de handhaving van consumentenrechten via handhavingsmaatregelen van de handhavingsautoriteiten van de lidstaten (**publiekrechtelijke handhaving**)*

- Verordening (EU) 2017/2394 betreffende samenwerking tussen de nationale autoriteiten die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming en tot intrekking van Verordening (EG) nr. 2006/2004 ("SCB-verordening")[85], die voorziet in een coördinatie- en samenwerkingsmechanisme voor publieke handhavingsacties die worden uitgevoerd door de handhavingsautoriteiten van de lidstaten.

***

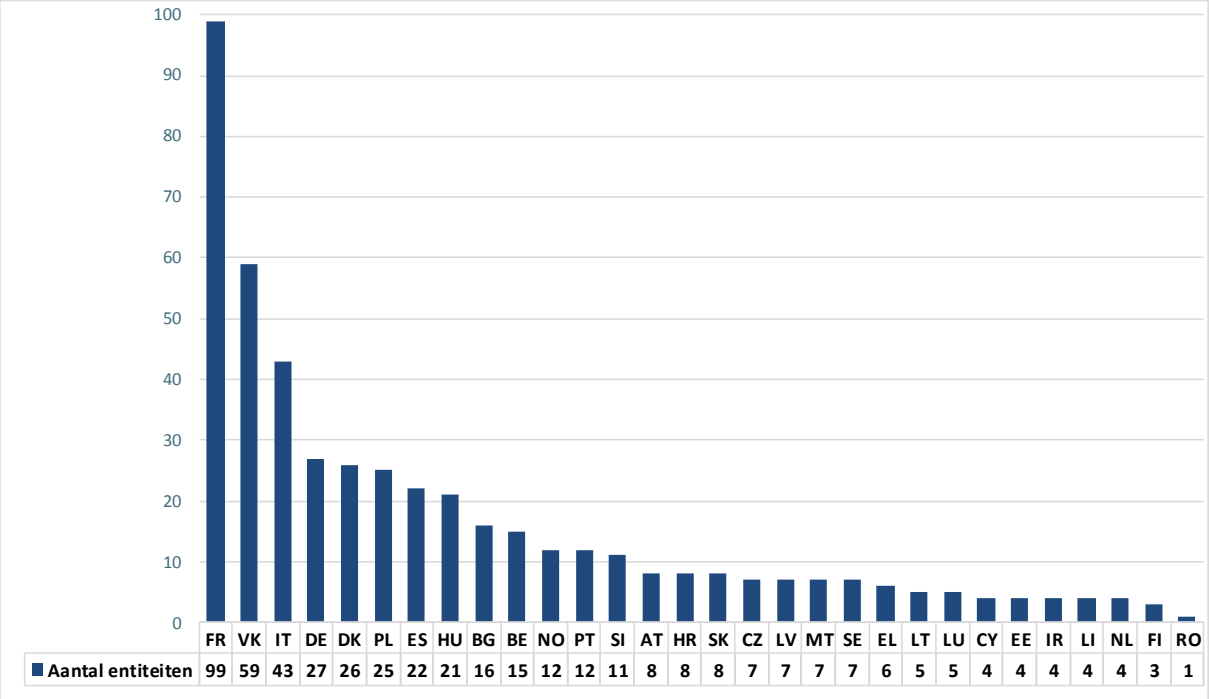
[85] PB L 345 van 27.12.2017, blz. 1. De verordening zal met ingang van 17 januari 2020 het huidige samenwerkingsmechanisme vervangen dat door Verordening (EG) nr. 2006/2004 is ingesteld.

BIJLAGE II

Statistische gegevens

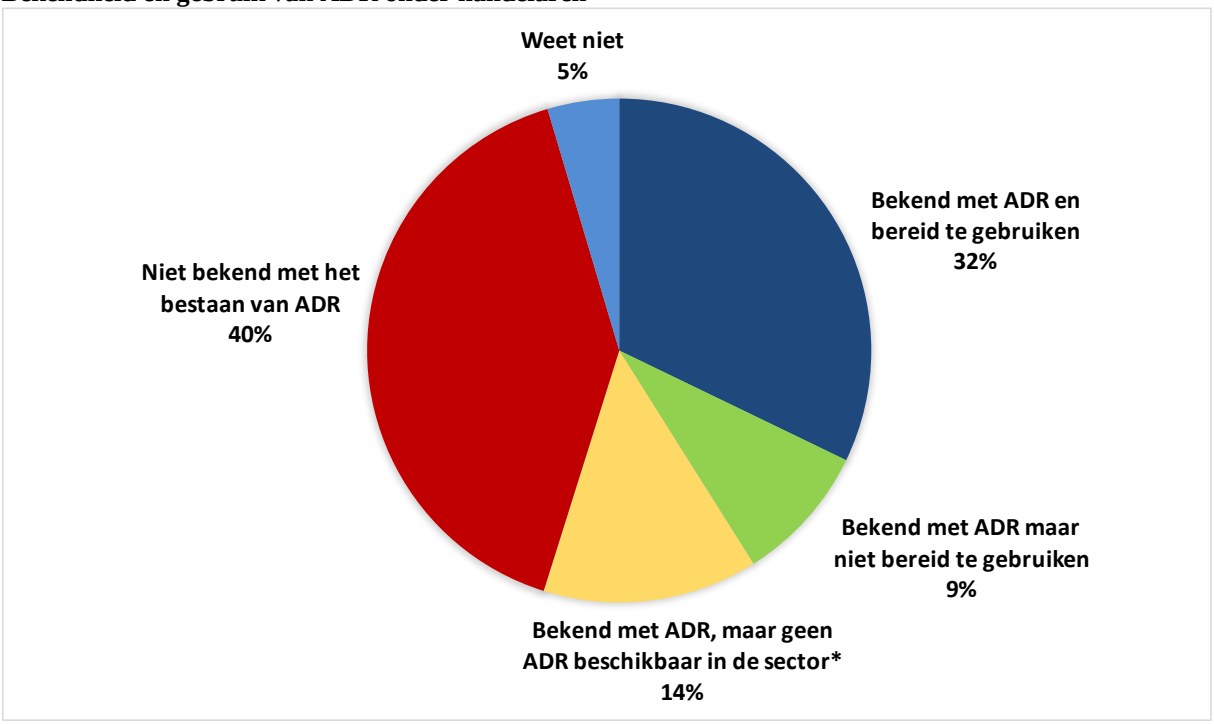
NB: De diagrammen tonen de gegevens per 1 juli 2019, tenzij anders vermeld.

ADR-dekking – aantal aangemelde ADR-entiteiten per land



	FR	VK	IT	DE	DK	PL	ES	HU	BG	BE	NO	PT	SI	AT	HR	SK	CZ	LV	MT	SE	EL	LT	LU	CY	EE	IR	LI	NL	FI	RO
Aantal entiteiten	99	59	43	27	26	25	22	21	16	15	12	12	11	8	8	8	7	7	7	7	6	5	5	4	4	4	4	4	3	1

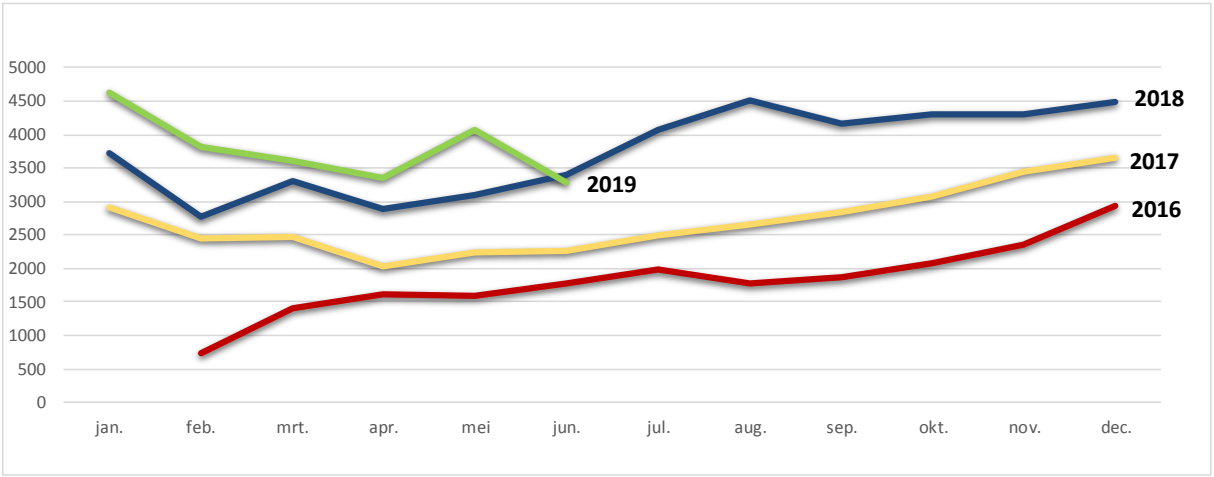
Bekendheid en gebruik van ADR onder handelaren



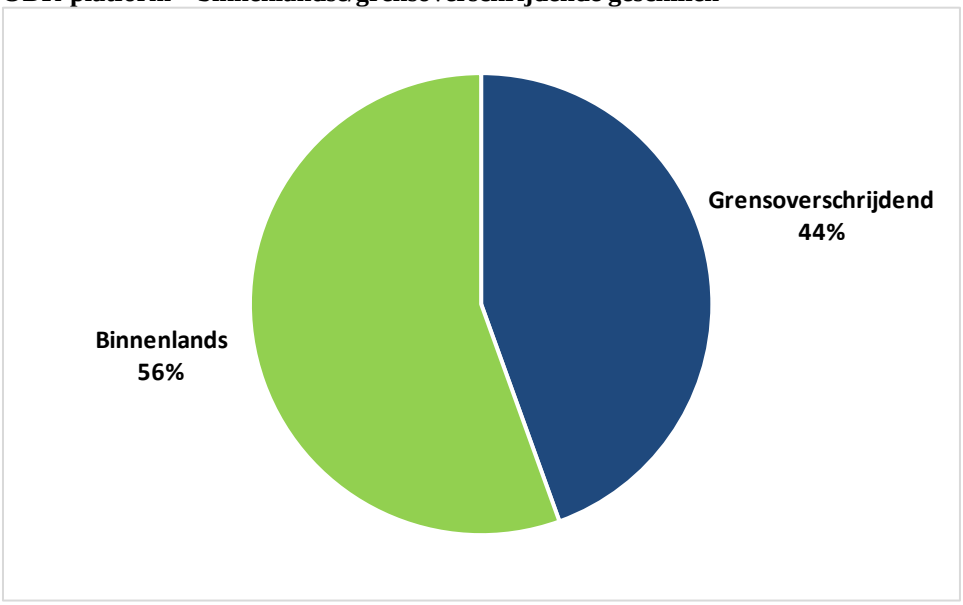
Bron: Scorebord voor consumentenvoorwaarden, editie 2019 (nog niet gepubliceerd) betreffende de periode 2016-2018. Enquête onder detailhandelaren over hun standpunten ten aanzien van grensoverschrijdende handel en consumentenbescherming: kent u instanties voor alternatieve geschillenbeslechting om geschillen met consumenten te regelen in (ONS LAND)? Basis: EU27_2019 respondenten (N=9 796)

*Volledige ADR-dekking werd aan het eind van 2018 bereikt.

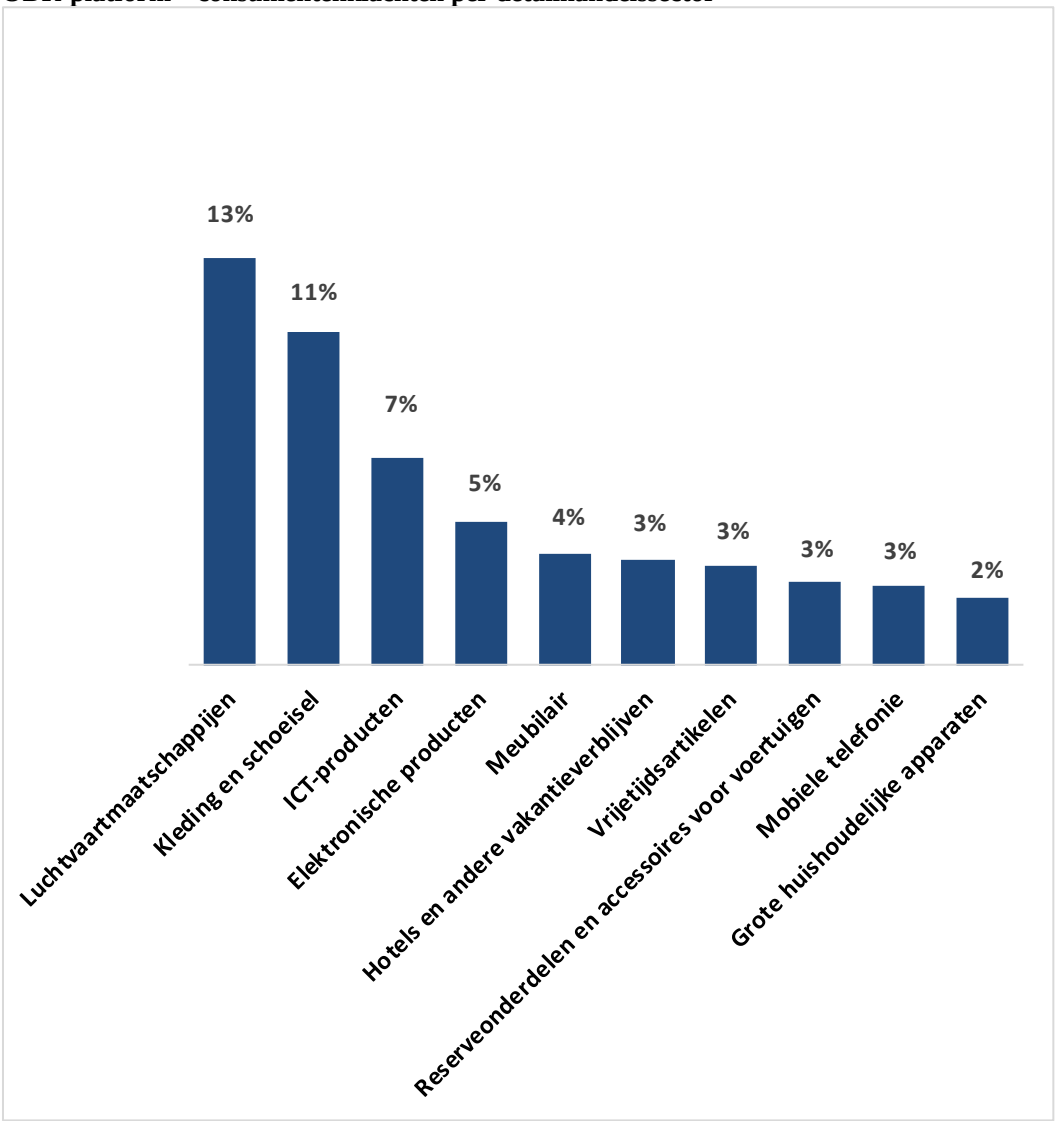
ODR-platform – aantal ingediende klachten per maand



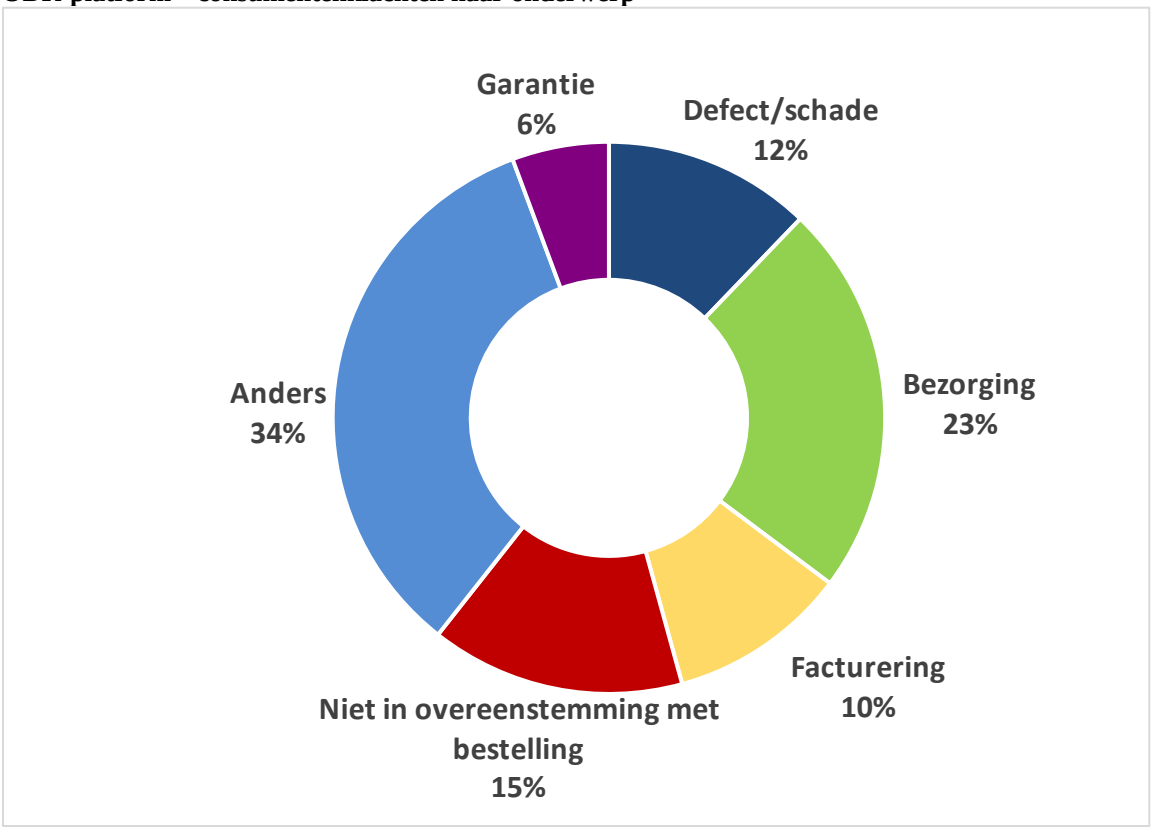
ODR-platform – binnenlandse/grensoverschrijdende geschillen



ODR-platform – consumentenklachten per detailhandelssector



ODR-platform – consumentenklachten naar onderwerp



ODR-contactpunten – vragen naar herkomst

