Publicatieblad
van de Europese Unie

NL
L-serie

2024/3228

30.12.2024

VERORDENING (EU) 2024/3228 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD

van 19 december 2024

tot intrekking van Verordening (EU) nr. 524/2013 en tot wijziging van de Verordeningen (EU) 2017/2394 en (EU) 2018/1724 wat betreft het stopzetten van het Europese platform voor onlinegeschillenbeslechting

(Voor de EER relevante tekst)

HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

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

Gezien het voorstel van de Europese Commissie,

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

Gezien het advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité [1],

Handelend volgens de gewone wetgevingsprocedure [2],

Overwegende hetgeen volgt:

(1) Bij Verordening (EU) nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad [3] is op uniaal niveau het Europese platform voor onlinegeschillenbeslechting (het "ODR-platform") opgericht en is de Commissie verantwoordelijk gemaakt voor de ontwikkeling en het onderhoud van dat platform, dat één enkel toegangspunt vormt voor consumenten en ondernemers die buitengerechtelijke beslechting nastreven van geschillen die voortvloeien uit verkoop- of dienstenovereenkomsten via internet.

(2) Het ODR-platform krijgt de vorm van een interactieve website waar consumenten ondernemers kunnen verzoeken in te stemmen met het gebruik van een op het ODR-platform vermelde entiteit voor alternatieve geschillenbeslechting (ADR-entiteit) die in overeenstemming is met Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad [4].

(3) Verordening (EU) nr. 524/2013 vereist van online-ondernemers en onlinemarktplaatsen om, op hun webiste, te voorzien in een gemakkelijk toegankelijke link naar het ODR-platform. Die verplichting heeft er, samen met de door de Commissie en de nationale belanghebbenden georganiseerde voorlichtingscampagnes, toe geleid dat het ODR-platform jaarlijks twee tot drie miljoen bezoekers ontvangt.

(4) Van die bezoekers gebruikt echter maar een minderheid het ODR-platform om een klacht in te dienen en bij slechts 2 % van die klachten wordt er een positief antwoord van de ondernemers ontvangen, wat betekent dat hun verzoek kan worden doorgeleid naar een op het ODR-platform vermelde ADR-entiteit. In totaal gaat het om circa tweehonderd zaken per jaar in de hele Unie.

(5) De Commissie heeft een verzoek om input gepubliceerd met het oog op de aanpassing van buitengerechtelijke geschillenbeslechting aan de digitale markten, dat van 28 september tot en met 21 december 2022 liep. De Commissie kwam tot de conclusie dat het ODR-platform was gebruikt door slechts 5 % van de consumenten die op dat verzoek om input reageerden, en de meerderheid van de respondenten was van mening dat het ODR-platform aanzienlijk moest worden verbeterd of zelfs moest worden stopgezet omdat het niet kosteneffectief was. De input

[1] PB C, C/2024/2482, 23.4.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/C/2024/2482/oj.

[2] Standpunt van het Europees Parlement van 13 maart 2024 (nog niet bekendgemaakt in het Publicatieblad) en standpunt van de Raad in eerste lezing van 19 november 2024 (nog niet bekendgemaakt in het Publicatieblad). Standpunt van het Europees Parlement van 17 december 2024 (nog niet bekendgemaakt in het Publicatieblad).

[3] Verordening (EU) nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 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).

[4] Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (richtlijn ADR consumenten) (PB L 165 van 18.6.2013, blz. 63).

duidt er sterk op dat, gezien het feit dat niet meer dan tweehonderd zaken per jaar naar een ADR-entiteit worden doorverwezen, de verdere instandhouding van het ODR-platform niet strookt met de beginselen van efficiëntie en doeltreffendheid zoals neergelegd in Verordening (EU, Euratom) 2024/2059 van het Europees Parlement en de Raad ([5]).

(6) Het ODR-platform moet worden stopgezet en Verordening (EU) nr. 524/2013 moet daarom worden ingetrokken. Om ervoor te zorgen dat lopende zaken naar behoren kunnen worden afgerond, moet daarvoor een passende tijd worden uitgetrokken.

(7) Op grond van Verordening (EU) nr. 524/2013 worden de met een geschil verband houdende persoonsgegevens in de ingevolge die verordening opgezette databank niet langer bewaard dan nodig is voor de doeleinden waarvoor ze werden verzameld, en om ervoor te zorgen dat betrokkenen voor de uitoefening van hun rechten toegang tot hun persoonsgegevens kunnen hebben. Overeenkomstig Verordening (EU) nr. 524/2013 moeten die gegevens uiterlijk zes maanden na de datum van voltooiing van het geschil dat naar het ODR-platform is doorgeleid, automatisch worden gewist. De Commissie moet gebruikers van het ODR-platform met lopende zaken tijdig, en in ieder geval ten minste vier maanden voordat dat platform wordt stopgezet, in kennis stellen van de stopzetting van het platform. De Commissie moet bijstand verlenen aan gebruikers van het ODR-platform die gegevens met betrekking tot hun zaken willen opvragen.

(8) Aangezien het ODR-platform in andere rechtshandelingen van de Unie wordt aangeduid als een platform dat consumenten in staat stelt ondernemers te verzoeken om in te stemmen met een buitengerechtelijke geschillenbeslechting, moeten die handelingen worden gewijzigd om de verwijzingen naar het ODR-platform te verwijderen. De Verordeningen (EU) 2017/2394 ([6]) en (EU) 2018/1724 ([7]) van het Europees Parlement en de Raad moeten daarom dienovereenkomstig worden gewijzigd. Richtlijnen (EU) 2015/2302 ([8]), (EU) 2019/2161 ([9]) en (EU) 2020/1828 ([10]) van het Europees Parlement en de Raad bevatten ook verwijzingen naar Verordening (EU) nr. 524/2013. Het is de bedoeling dat deze richtlijnen door middel van een afzonderlijke rechtshandeling worden gewijzigd,

HEBBEN DE VOLGENDE VERORDENING VASTGESTELD:

Artikel 1

Verordening (EU) nr. 524/2013 wordt ingetrokken met ingang van 20 juli 2025.

Artikel 2

1. Het Europese platform voor onlinegeschillenbeslechting (het "ODR-platform") wordt stopgezet.

2. De indiening van klachten bij het ODR-platform wordt stopgezet op 20 maart 2025.

3. De Commissie stelt gebruikers van het ODR-platform met lopende zaken uiterlijk op 20 maart 2025 in kennis van de stopzetting van het ODR-platform en verleent dergelijke gebruikers desgewenst bijstand bij het opvragen van voor hen toegankelijke gegevens over hun zaken.

4. Uiterlijk op 20 juli 2025 wordt alle informatie, met inbegrip van persoonsgegevens, met betrekking tot de zaken in het ODR-platform verwijderd.

Artikel 3

Wijziging van Verordening (EU) 2017/2394

In de bijlage bij Verordening (EU) 2017/2394 wordt punt 22 geschrapt.

([5]) Verordening (EU, Euratom) 2024/2509 van het Europees Parlement en de Raad van 23 september 2024 tot vaststelling van de financiële regels van toepassing op de algemene begroting van de Unie (PB L, 2024/2509, 26.9.2024, ELI: http://data.europa.eu/eli/reg/2024/2509/oj).

([6]) Verordening (EU) 2017/2394 van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2017 betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming en tot intrekking van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (PB L 345 van 27.12.2017, blz. 1).

([7]) Verordening (EU) 2018/1724 van het Europees Parlement en de Raad van 2 oktober 2018 tot oprichting van één digitale toegangspoort voor informatie, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing en houdende wijziging van Verordening (EU) nr. 1024/2012. (PB L 295 van 21.11.2018, blz. 1).

([8]) Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad, en tot intrekking van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad (PB L 326 van 11.12.2015, blz. 1.)

([9]) Richtlijn (EU) 2019/2161 van het Europees Parlement en de Raad van 27 november 2019 tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en Richtlijnen 98/6/EG, 2005/29/EG en 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad wat betreft betere handhaving en modernisering van de regels voor consumentenbescherming in de Unie (PB L 328 van 18.12.2019, blz. 7).

([10]) Richtlijn (EU) 2020/1828 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2020 betreffende representatieve vorderingen ter bescherming van de collectieve belangen van consumenten en tot intrekking van Richtlijn 2009/22/EG (PB L 409 van 4.12.2020, blz. 1).

Artikel 4

Wijziging van Verordening (EU) 2018/1724

In bijlage III bij Verordening (EU) 2018/1724 wordt punt 7 vervangen door:

"7. De door de Commissie op grond van artikel 20, lid 4, van Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad (*) opgestelde lijst van entiteiten voor alternatieve beslechting van consumentengeschillen.

(*) Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (richtlijn ADR consumenten) (PB L 165 van 18.6.2013, blz. 63).".

Artikel 5

Inwerkingtreding

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

Deze verordening is verbindend in al haar onderdelen en is rechtstreeks toepasselijk in elke lidstaat.

Gedaan te Brussel, 19 december 2024.

Voor het Europees Parlement	*Voor de Raad*
De voorzitter	*De voorzitter*
R. METSOLA	BÓKA J.