



EUROPESE COMMISSIE

Brussel, 29.11.2011  
COM(2011) 794 definitief

2011/0374 (COD)

Voorstel voor een

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

**betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen (Verordening ODR  
consumenten)**

## TOELICHTING

### 1. ACHTERGROND VAN HET VOORSTEL

Dit voorstel moet, samen met het voorstel voor een richtlijn betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen ("Richtlijn ADR (Alternative Dispute Resolution) consumenten"), worden gezien in de context van de inspanningen ter verbetering van de werking van de interne markt voor de detailhandel, in het bijzonder door de verhaalsmogelijkheden voor consumenten in verband met grensoverschrijdende e-commercetransacties te versterken.

Op dit moment is het aanbod aan ADR-regelingen ter beslechting van consumentengeschillen in verband met e-commercetransacties versnipperd en onvolledig. Bovendien biedt weliswaar de helft van de bestaande ADR-regelingen consumenten de mogelijkheid om hun klacht online in te dienen, maar zijn er zeer weinig regelingen waarbij consumenten de gehele procedure online kunnen voeren (onlinegeschillenbeslechting (Online Dispute Resolution) – ODR)<sup>1</sup>. De hele procedure online afhandelen, zou tijdswinst opleveren en de communicatie tussen partijen vergemakkelijken.

Met de ontwikkeling van e-commerce zijn de markten waarop bedrijven en consumenten actief zijn, qua reikwijdte en omvang aanzienlijk gegroeid en reiken zij verder dan de nationale grenzen. Zowel consumenten als ondernemers achten het echter riskant om grensoverschrijdende e-commercetransacties te verrichten, omdat zij vrezen dat desbetreffende geschillen wegens het virtuele karakter van de transactie wellicht niet gemakkelijk zullen kunnen worden opgelost.

Het gebrek aan doeltreffende verhaalsmogelijkheden bij klachten die voortvloeien uit grensoverschrijdende onlinetransacties, heeft zowel voor de consument als voor het bedrijfsleven negatieve gevolgen. Het betekent voor consumenten een verlies wanneer zij niet over de grenzen heen online kunnen kopen; zij lopen derhalve de kans mis om de prijzen van producten op de bredere EU-markt met elkaar te vergelijken en die producten te kopen waar deze goedkoper zijn. Ondernemingen, in het bijzonder kleine en middelgrote ondernemingen, schrikken ervoor terug de administratieve capaciteit in huis te halen die nodig is voor de behandeling van geschillen met consumenten die in een andere lidstaat wonen. Dit belemmert de ontwikkeling van de digitale interne markt.

Blijkens het Europa 2020-vlaggenschipinitiatief "Digitale agenda voor Europa"<sup>2</sup>, waarin een EU-strategie ter verbetering van alternatieve geschilregelingen werd aangekondigd, zal de Commissie "een EU-wijd online beroepsinstrument voor e-handel voorstellen" teneinde het vertrouwen van consumenten en bedrijfsleven in de digitale markt een krachtige impuls te geven. De Akte voor de interne markt van 2011<sup>3</sup> noemde als een van de belangrijkste prioriteiten het voorzien in "buitengerechtelijke verhaalsprocedures (...) die een

---

<sup>1</sup> Blijkens het verslag van het netwerk van Europese consumentencentra van 2010 hield meer dan de helft van de klachten (56,3%) die bij het ECC-net zijn binnengekomen, verband met e-commercetransacties. Van de 35 000 grensoverschrijdende klachten die in 2010 bij het EEC-netwerk zijn binnengekomen, kon echter 91% bij gebreke van een passende ADR-regeling niet naar een ADR-regeling in een andere lidstaat worden doorgestuurd ([http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/2010\\_annual\\_report\\_ecc\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/2010_annual_report_ecc_en.pdf)).

<sup>2</sup> Europa 2020-vlaggenschipinitiatief: "Een digitale agenda voor Europa", COM (2010) 245, blz. 13.

<sup>3</sup> Mededeling van de Commissie "Akte voor de interne markt", COM (2011) 206, blz. 9.

*gemakkelijke, snelle en goedkope uitkomst voor consumenten garanderen en een verstoring van de relaties tussen ondernemingen en hun klanten voorkomen. In het kader van deze actie zal ook aandacht worden besteed aan de onlinehandel".*

Gelet op de genoemde problemen, wordt met de voorgestelde verordening beoogd een EU-wijd ODR-stelsel in het leven te roepen dat de beslechting van geschillen tussen ondernemers en consumenten in verband met de grensoverschrijdende verkoop van goederen of verrichting van diensten via internet zal vergemakkelijken.

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

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

In verschillende studies van de Commissie over alternatieve beslechting van consumentengeschillen werden kwesties in verband met instrumenten voor onlinegeschillenbeslechting aan de orde gesteld. Hierbij gaat het onder meer om de "*Study on the use of Alternative Dispute resolution in the European Union*" (Studie over het gebruik van alternatieve geschillenbeslechting in de Europese Unie) uit 2009, waarin een grondige analyse van in alle lidstaten bestaande ADR-regelingen en het functioneren daarvan wordt verricht, de studie over verhaalsmogelijkheden voor consumenten in de EU<sup>4</sup>, de "*Assessment of the compliance costs including administrative costs/burdens on businesses linked to the use of Alternative Dispute Resolution (ADR)*" (Raming van de kosten van naleving, met inbegrip van administratieve kosten/lasten voor het bedrijfsleven in verband met het gebruik van alternatieve geschillenbeslechting (ADR)) (2011) en de studie over "*Cross-border ADR in the European Union*" (Grensoverschrijdende ADR in de Europese Unie) (2011).

De in januari 2011 gestarte openbare raadpleging over het gebruik van ADR handelde ook over kwesties met betrekking tot ODR en over de vraag hoe de verhaalsmogelijkheden voor consumenten bij grensoverschrijdende e-commercetransacties het best konden worden gewaarborgd<sup>5</sup>. Er bleek grote steun te zijn voor de noodzaak tot verbetering van ODR-instrumenten, met name voor e-commercetransacties, die steeds meer aanleiding geven tot klachten waarbij het met name om geringe geldbedragen gaat. Er werd met name op gewezen dat de taalkwestie moest worden aangepakt en partijen adequate informatie moest worden verstrekt over de procedure en de uitkomst daarvan. Een grote meerderheid van de respondenten vestigde de aandacht op de noodzaak om voort te bouwen op de positieve ervaringen die in specifieke sectoren zijn opgedaan.

Tijdens het debat op de top over "Alternatieve geschillenbeslechting voor de interne markt en consumenten", die in maart 2011 gezamenlijk door de diensten van de Commissie en het Europees Parlement werd georganiseerd, bleek algemene steun te bestaan voor de ontwikkeling van ODR-instrumenten voor consumentengeschillen door middel van maatregelen van de EU om duidelijkheid te verschaffen over de voorwaarden en in alle sectoren kwalitatief hoogwaardige ADR-regelingen voor e-commerce te waarborgen. In de

---

<sup>4</sup> "Consumer redress in the European Union: consumer experiences, perceptions and choices", 2009, [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/docs/cons\\_redress\\_EU\\_qual\\_study\\_report\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/docs/cons_redress_EU_qual_study_report_en.pdf)

<sup>5</sup> Openbare raadpleging over het gebruik van alternatieve geschillenbeslechting (ADR) als middel om geschillen in verband met commerciële transacties en praktijken in de EU te beslechten. Reacties en feedbackdocument zijn te vinden op: [http://ec.europa.eu/consumers/redress\\_cons/adr\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress_cons/adr_en.htm)

workshop over "ADR: how to make it work better?" (ADR: hoe die beter te laten functioneren?), die werd georganiseerd in het kader van de Europese consumententop van april 2011<sup>6</sup>, kwamen kwesties in verband met onlinegeschillenbeslechting aan de orde.

Ten slotte werd eveneens de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming geraadpleegd.

## **2.2. Effectbeoordeling**

De Commissie heeft een gedetailleerde effectbeoordeling verricht, waarbij zij een aantal beleidsopties voor zowel "*aanbod aan, informatie over en kwaliteit van ADR-regelingen*" als "*ODR voor grensoverschrijdende e-commercetransacties*" heeft geanalyseerd.

De conclusie van de effectbeoordeling was dat slechts een combinatie van twee instrumenten op het gebied van ADR en ODR toegang tot onpartijdige, transparante en doeltreffende middelen voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen in verband met grensoverschrijdende e-commercetransacties kan verzekeren. In het bijzonder zal bij verordening een EU-wijd ODR-stelsel worden opgezet voor de doeltreffende behandeling van geschillen in verband met grensoverschrijdende e-commercetransacties op basis van een volledig aanbod aan ADR-regelingen van hoge kwaliteit in overeenstemming met de Richtlijn ADR consumenten.

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

### **3.1. De werking van het EU-wijde stelsel van onlinegeschillenbeslechting**

#### *3.1.1. Instelling van het Europees stelsel van onlinegeschillenbeslechting*

Met dit voorstel wordt beoogd een Europees platform voor onlinegeschillenbeslechting ("ODR-platform") op te richten. Dit ODR-platform krijgt de vorm van een interactieve website die één enkel toegangspunt biedt voor consumenten en ondernemers die de buitengerechtelijke beslechting nastreven van een geschil dat is voortgevloeid uit een grensoverschrijdende e-commercetransactie. Het platform is toegankelijk in alle officiële talen van de EU en het gebruik ervan is gratis. In de lidstaten opgezette ADR-regelingen die in overeenstemming met de Richtlijn ADR consumenten bij de Commissie zijn aangemeld, worden elektronisch geregistreerd bij het ODR-platform.

Consumenten en ondernemers zullen hun klachten kunnen indienen via een elektronisch klachtenformulier dat in alle officiële talen van de EU beschikbaar is op de website van het platform. Het platform zal nagaan of een klacht in behandeling kan worden genomen en zal partijen om toestemming vragen om de klacht door te geleiden naar de ter zake van het geschil bevoegde ADR-regeling. De bevoegde ADR-regeling streeft ernaar het geschil binnen 30 dagen na ontvangst van de klacht in overeenstemming met haar eigen procedurevoorschriften te beslechten. De ADR-regeling moet het platform bepaalde gegevens melden in verband met het verloop van het geschil (datum waarop de klacht ter kennis van partijen is gebracht; datum waarop het geschil is opgelost; uitkomst van het geschil).

---

<sup>6</sup> [http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3\\_en.asp](http://www.european-consumer-summit.eu/workshops3_en.asp)

Het voorstel voorziet in de oprichting van een netwerk van facilitators van onlinegeschillenbeslechting ("netwerk van ODR-facilitators"), dat bestaat uit een contactpunt voor onlinegeschillenbeslechting in elke lidstaat. Het netwerk van ODR-facilitators zorgt voor ondersteuning bij de beslechting van via het ODR-platform voorgelegde geschillen.

### *3.1.2. Informatie over het EU-wijde ODR-stelsel*

Op grond van dit voorstel moeten in de EU gevestigde ondernemers die zich bezighouden met grensoverschrijdende e-commerce, de consumenten informeren over het ODR-platform. Deze informatie moet op gemakkelijke, rechtstreekse en duidelijk zichtbare wijze en te allen tijde toegankelijk zijn op de websites van de ondernemers, en moet de consument worden meegedeeld wanneer hij een klacht bij de ondernemer indient.

### *3.1.3. Toezicht*

Er wordt een jaarlijks activiteitenverslag over het functioneren van het platform opgesteld. De in overeenstemming met de Richtlijn ADR consumenten in de lidstaten aangewezen bevoegde instanties zien erop toe dat de ADR-regelingen de in deze verordening vastgelegde verplichtingen in acht nemen. De Commissie legt het Europees Parlement en de Raad om de drie jaar een verslag voor over de toepassing van de verordening.

### *3.1.4. Regels inzake gegevensbescherming*

De door partijen en via de ADR-regelingen bij het ODR-platform ingevoerde gegevens worden opgeslagen in een databank, en voor deze gegevens geldt de relevante wetgeving inzake gegevensbescherming.

## **3.2. Subsidiariteitsbeginsel**

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

De ontwikkeling van een EU-wijd ODR-stelsel voor grensoverschrijdende onlinegeschillen, dat voortbouwt op de in de lidstaten bestaande ADR-regelingen en de procedurevoorschriften daarvan eerbiedigt, versterkt het vertrouwen in de digitale interne markt voor de detailhandel en biedt bedrijven nieuwe kansen.

In weerwil van het huidige geringe aantal grensoverschrijdende e-commercetransacties is er sprake van een snel expanderende digitale markt voor de detailhandel in de lidstaten. Om het vertrouwen van consumenten en ondernemers in grensoverschrijdende onlinetransacties te versterken, is het dus noodzakelijk om te zorgen voor eenvoudige, goedkope en doeltreffende middelen voor buitengerechtelijk verhaal.

Voor de oprichting van een EU-wijd ODR-platform als onmisbaar instrument voor de bevordering van e-commerce, is optreden op EU-niveau vereist. Tevens dient de Europese consumenten hetzelfde niveau van bescherming te worden geboden en dient de concurrentie tussen ondernemingen te worden gestimuleerd, waardoor de uitwisseling van producten en diensten online en over de grenzen heen toeneemt.

## **3.3. Evenredigheid**

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

Het voorstel beoogt de invoering van de meest doeltreffende middelen om de nagestreefde doelstelling tegen de laagste comparatieve kosten te verwezenlijken. De voorgenumen regelgevingsaanpak roept geen geheel nieuwe structuur op EU-niveau in het leven, maar is gebaseerd op de bestaande nationale ADR-regelingen die voldoen aan de relevante Unievoorschriften.

De voorgestelde verordening zal dus voor alle grensoverschrijdende onlinegeschillen voorzien in ADR-diensten van hoge kwaliteit, terwijl de implementatiekosten zullen zijn beperkt tot de elementen die het voorstel aan de bestaande ADR-structuren op nationaal niveau toevoegt.

Voor de voorgestelde voorschriften is een evenredigheidstoets uitgevoerd en is intensief overleg gepleegd om tot passende en evenredige regelgeving te komen.

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

Deze actie maakt deel uit van het Consumentenprogramma 2014-2020<sup>7</sup>. De gevolgen voor de begroting zullen worden opgevangen door herverdeling voor de jaren 2012 en 2013. De kredieten voor de uitvoering van dit voorstel tussen 2012 en 2020 belopen 4,586 miljoen euro tegen huidige prijzen. De benodigde personele middelen zullen worden gefinancierd uit de middelen die reeds voor het beheer van deze actie zijn toegewezen en binnen het directoraat-generaal zijn herverdeeld, eventueel aangevuld met middelen die in het kader van de jaarlijkse toewijzingsprocedure met inachtneming van de budgettaire beperkingen aan het beherende directoraat-generaal kunnen worden toegewezen. Bij dit voorstel is een financieel memorandum gevoegd.

---

<sup>7</sup> Voorstel voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad tot vaststelling van een consumentenprogramma 2014-2020, SEC(2011) 1320 definitief en SEC(2011) 1321 definitief.

Voorstel voor een

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

**betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen (Verordening ODR consumenten)**

HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

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

Gezien het voorstel van de Europese Commissie,

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

Gezien het advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité<sup>8</sup>,

Na raadpleging van de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming,

Handelend volgens de gewone wetgevingsprocedure,

Overwegende hetgeen volgt:

- (1) In artikel 169, lid 1, en lid 2, onder a), van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (VWEU) wordt bepaald dat de Unie bijdraagt tot de verwezenlijking van een hoog niveau van consumentenbescherming door middel van maatregelen die zij op grond van artikel 114 neemt. Volgens artikel 38 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie wordt in het beleid van de Unie zorg gedragen voor een hoog niveau van consumentenbescherming.
- (2) Overeenkomstig artikel 26, lid 2, VWEU omvat de interne markt een ruimte zonder binnengrenzen waarin het vrije verkeer van goederen en diensten gewaarborgd is. Om ervoor te zorgen dat consumenten vertrouwen hebben in en profiteren van de digitale dimensie van de interne markt, dienen zij toegang te hebben tot eenvoudige en goedkope manieren van beslechting van geschillen die voortvloeien uit de verkoop van goederen of de verlening van diensten via internet. Dit is met name van belang wanneer consumenten over de grens winkelen.
- (3) In haar Akte voor de interne markt<sup>9</sup> heeft de Commissie wetgeving over alternatieve geschillenbeslechting, waaronder die inzake de onlinehandel, aangeduid als een van de twaalf hefboomen voor het stimuleren van de groei en het versterken van het vertrouwen in de eengemaakte markt.

---

<sup>8</sup> PB C [...] van [...], blz. [...].

<sup>9</sup> Mededeling van de Commissie "Akte voor de interne markt", COM (2011) 206, blz. 9.

- (4) De Europese Raad heeft het Parlement en de Raad verzocht om uiterlijk eind 2012 een eerste reeks van prioritaire maatregelen vast te stellen om de eengemaakte markt een nieuwe impuls te geven<sup>10</sup>.
- (5) De interne markt is een realiteit in het dagelijkse leven van consumenten bij het reizen, kopen en betalen. Consumenten zijn de belangrijkste actoren op de interne markt en moeten derhalve in het middelpunt daarvan staan. De digitale dimensie van de interne markt wordt van cruciaal belang voor zowel consumenten als ondernemers. Consumenten kopen steeds meer via internet en steeds meer ondernemers verkopen online. Consumenten en ondernemers moeten vertrouwen hebben in transacties in een digitale omgeving.
- (6) De mogelijkheid van eenvoudige en goedkope beslechting van geschillen kan het vertrouwen van consumenten en ondernemers in de digitale markt bevorderen. Consumenten en ondernemers lopen echter nog steeds tegen barrières aan wanneer zij op zoek gaan naar buitengerechtelijke oplossingen voor met name hun geschillen die voortvloeien uit grensoverschrijdende onlinetransacties. Dergelijke geschillen blijven thans dus vaak onopgelost.
- (7) Onlinegeschillenbeslechting biedt een eenvoudige en goedkope buitengerechtelijke oplossing voor geschillen die voortvloeien uit grensoverschrijdende onlinetransacties. Er ontbreken momenteel echter mechanismen die het voor consumenten en ondernemers mogelijk maken om dergelijke geschillen langs elektronische weg op te lossen. Dit leidt tot benadeling van de consument, vormt een belemmering voor grensoverschrijdende onlinetransacties, zorgt voor ongelijke voorwaarden voor ondernemers en staat dus de ontwikkeling van e-commerce in de weg.
- (8) Deze verordening dient te gelden voor de buitengerechtelijke beslechting van contractuele geschillen tussen consumenten en ondernemers die voortvloeien uit de grensoverschrijdende verkoop van goederen of verrichting van diensten door ondernemers via internet. Zij dient niet te gelden voor geschillen tussen consumenten en ondernemers die voortvloeien uit de verkoop van goederen of verrichting van diensten via internet, wanneer ten minste een van hen niet in een lidstaat van de Unie gevestigd of woonachtig is op het tijdstip waarop de consument die goederen of diensten bestelt, of de ondernemer en de consument in dezelfde lidstaat gevestigd of woonachtig zijn.
- (9) Deze verordening mag geen afbreuk doen aan Richtlijn 2008/52/EG van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2008 betreffende bepaalde aspecten van bemiddeling/mediation in burgerlijke en handelszaken<sup>11</sup>, Verordening (EG) nr. 44/2001 van de Raad van 22 december 2000 betreffende de rechterlijke bevoegdheid, de erkenning en de tenuitvoerlegging van beslissingen in burgerlijke en handelszaken<sup>12</sup>, Verordening (EG) nr. 864/2007 van het Europees Parlement en de Raad van 11 juli 2007 betreffende het recht dat van toepassing is op niet-contractuele verbintenissen (Rome II)<sup>13</sup> en Verordening (EG) nr. 593/2008 van het Europees

---

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

<sup>11</sup> PB L 136 van 24.5.2008, blz. 3.

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

<sup>13</sup> PB L 199 van 31.7.2007, blz. 40.



Parlement en de Raad van 17 juni 2008 inzake het recht dat van toepassing is op verbintenissen uit overeenkomst (Rome I)<sup>14</sup>.

- (10) Onder de definitie van "consument" dienen natuurlijke personen te vallen die niet handelen in de uitoefening van hun handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit. Wordt de overeenkomst evenwel gesloten voor doeleinden die deels binnen en deels buiten de handelsactiviteit van de persoon liggen (gemengde overeenkomsten) en is het handelsoogmerk zo beperkt dat het binnen de algehele context van de overeenkomst niet overheerst, dan dient de betrokkene eveneens als consument te worden aangemerkt.
- (11) Onder de definitie van "verkoop van goederen of verrichting van diensten via internet" dient een transactie voor de verkoop van goederen of verrichting van diensten via internet te vallen waarbij de ondernemer, of zijn tussenpersoon, goederen of diensten op een website of via andere elektronische middelen heeft aangeboden en de consument die goederen of diensten op die website of via andere elektronische middelen heeft besteld. Die definitie dient ook de gevallen te bestrijken waarin de consument via een mobiel elektronisch apparaat, zoals een mobiele telefoon, toegang tot de website of de andere dienst van de informatiemaatschappij heeft verkregen.
- (12) Deze verordening dient niet te gelden voor geschillen tussen consumenten en ondernemers die voortvloeien uit de grensoverschrijdende offlineverkoop van goederen of offlineverrichting van diensten. Deze verordening dient niet te gelden voor geschillen tussen ondernemers.
- (13) Deze verordening moet worden gelezen in samenhang met Richtlijn .../.../EU [Publicatiebureau: voeg referentienummer in] van het Europees Parlement en de Raad van [Publicatiebureau: voeg datum van vaststelling in] betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen (Richtlijn ADR consumenten)<sup>15</sup>, die bepaalt dat de lidstaten erop moeten toezien dat alle geschillen tussen in de Unie woonachtige of gevestigde consumenten en ondernemers die voortvloeien uit de verkoop van goederen of de verrichting van diensten, kunnen worden voorgelegd aan een entiteit voor alternatieve geschillenbeslechting.
- (14) Deze verordening beoogt de totstandbrenging van een platform voor onlinegeschillenbeslechting ("ODR") op Europees niveau. Het ODR-platform dient de vorm te krijgen van een interactieve website die één enkel toegangspunt biedt voor consumenten en ondernemers die buitengerechtelijke beslechting nastreven van geschillen die zijn voortgevloeid uit een grensoverschrijdende e-commercetransactie. Het platform moet consumenten en ondernemers in staat stellen klachten in te dienen door het invullen van een in alle officiële talen van de Unie beschikbaar elektronisch klachtenformulier, en moet de klachten doorgeleiden naar een entiteit voor alternatieve geschillenbeslechting ("ADR") die bevoegd is ter zake van het betrokken geschil. Het platform moet de ADR-entiteiten en partijen de mogelijkheid bieden om de geschillenbeslechtingsprocedure via het platform te voeren.

---

<sup>14</sup> PB L 177 van 4.7.2008, blz. 6.

<sup>15</sup> PB L [...] van [...], blz. [...].

- (15) Een ODR-stelsel op Europees niveau moet voortbouwen op de in de lidstaten bestaande ADR-entiteiten, met eerbiediging van de wettelijke tradities van de lidstaten. De ADR-entiteiten waarnaar via het ODR-platform een klacht is doorgeleid, dienen derhalve hun eigen procedurevoorschriften, met inbegrip van de kostenregeling, toe te passen. Deze verordening beoogt evenwel een aantal gemeenschappelijke regels vast te stellen die op deze procedures van toepassing zijn en die de doeltreffendheid daarvan zullen waarborgen. Dergelijke regels moeten onder meer een snelle geschillenbeslechting verzekeren.
- (16) De elektronische koppeling van alle overeenkomstig artikel 17, lid 2, van Richtlijn .../.../EU [= Richtlijn ADR consumenten] *Publicatiebureau: voeg referentienummer in*] bij de Commissie aangemelde ADR-entiteiten met het Europese ODR-platform moet online buitengerechtelijk verhaal mogelijk maken voor alle grensoverschrijdende geschillen die voortvloeien uit de verkoop van goederen of verrichting van diensten via internet.
- (17) Deze verordening staat de werking van bestaande entiteiten voor onlinegeschillenbeslechting die binnen de Unie actief zijn, niet in de weg. Zij dient ADR-entiteiten niet te beletten grensoverschrijdende onlinegeschillen te behandelen die hun anders dan via het ODR-platform zijn voorgelegd.
- (18) Een netwerk van facilitators van onlinegeschillenbeslechting dient te zorgen voor ondersteuning bij de beslechting van geschillen in verband met via het ODR-platform ingediende klachten. Dat netwerk moet bestaan uit contactpunten voor ODR in de lidstaten die beschikken over facilitators van onlinegeschillenbeslechting.
- (19) Het recht op een doeltreffende voorziening in rechte en het recht op een onpartijdig gerecht zijn grondrechten die worden gewaarborgd door artikel 47 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie. Procedures voor onlinegeschillenbeslechting mogen niet tot doel hebben gerechtelijke procedures te vervangen en consumenten of ondernemers niet het recht ontnemen om zich tot de rechter te wenden. Niets in deze verordening mag partijen dan ook beletten hun recht op toegang tot de rechter uit te oefenen.
- (20) De verwerking van gegevens in het kader van deze verordening moet zijn omkleed met strikte waarborgen ten aanzien van de vertrouwelijkheid en moet in overeenstemming zijn met de voorschriften inzake de bescherming van persoonsgegevens zoals neergelegd in Richtlijn 95/46/EG van het Europees Parlement en de Raad van 24 oktober 1995 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens<sup>16</sup> en in Verordening (EG) nr. 45/2001 van het Europees Parlement en de Raad van 18 december 2000 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens door de communautaire instellingen en organen en betreffende het vrije verkeer van die gegevens<sup>17</sup>. Deze voorschriften moeten gelden voor de verwerking van persoonsgegevens in het kader van deze verordening door de diverse bij het platform betrokken actoren, ongeacht of zij alleen dan wel gezamenlijk met andere bij het platform betrokken actoren handelen.

---

<sup>16</sup> PB L 281 van 23.11.1995, blz. 31.

<sup>17</sup> PB L 8 van 12.1.2001, blz. 1.

- (21) Betrokkenen moeten over de verwerking van hun persoonsgegevens in het ODR-platform en hun rechten met betrekking tot die verwerking worden geïnformeerd door middel van een door de Commissie openbaar te maken uitgebreide privacyverklaring waarin in heldere en eenvoudige bewoordingen de verwerkingshandelingen die worden verricht onder verantwoordelijkheid van de diverse bij het platform betrokken actoren, worden toegelicht, overeenkomstig de artikelen 11 en 12 van Verordening (EG) nr. 45/2001 en de nationale wetgeving die is vastgesteld op grond van de artikelen 10 en 11 van Richtlijn 95/46/EG.
- (22) Ondernemers dienen op hun websites de consumenten te informeren omtrent het ODR-platform en een elektronische link naar de homepage daarvan op te nemen. Zij dienen die informatie tevens te verstrekken wanneer een consument een klacht indient bij de ondernemer of voorlegt aan een ondernemingsstelsel voor de afhandeling van consumentenklachten of een door de onderneming aangestelde ombudsman. Deze verplichting mag geen afbreuk doen aan artikel 10, leden 1-3, van Richtlijn .../.../EU [*Publicatiebureau: voeg referentienummer in*] betreffende de voorlichting van de consumenten door de ondernemers over de ADR-procedures die voor die ondernemers gelden en over de vraag of deze zich al dan niet ertoe verbinden om gebruik te maken van alternatieve procedures voor de beslechting van geschillen met consumenten. Voorts mag deze verplichting geen afbreuk doen aan artikel 6, lid 1, onder t), en artikel 8 van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten<sup>18</sup>. Artikel 6, lid 1, onder t), van Richtlijn 2011/83/EU bepaalt dat de ondernemer de consument in geval van op afstand of buiten verkooppunten gesloten consumentenovereenkomsten informatie moet verstrekken over de mogelijkheid van toegang tot buitengerechtelijke klachten- en geschilbeslechtingsprocedures waaraan de ondernemer is onderworpen, en de wijze waarop daar toegang toe is, voordat de consument door de overeenkomst is gebonden.
- (23) Ter aanvulling of wijziging van bepaalde niet-essentiële onderdelen van deze verordening moet de bevoegdheid tot het vaststellen van handelingen ten aanzien van het soort informatie dat de indiener van een klacht moet verstrekken in het op het ODR-platform beschikbare elektronische klachtenformulier, overeenkomstig artikel 290 VWEU aan de Commissie worden gedelegeerd. Het is van bijzonder belang dat de Commissie tijdens haar voorbereidende werkzaamheden passend overleg pleegt, ook op deskundigenniveau. Bij het voorbereiden en opstellen van gedelegeerde handelingen dient de Commissie erop toe te zien dat de desbetreffende documenten gelijktijdig, tijdig en op passende wijze aan het Europees Parlement en de Raad worden overgelegd.
- (24) Om uniforme voorwaarden voor de uitvoering van deze verordening te waarborgen, moeten aan de Commissie uitvoeringsbevoegdheden worden toegekend ten aanzien van het functioneren van het ODR-platform, de modaliteiten voor de indiening van een klacht en samenwerking binnen het netwerk van ODR-facilitators. Die bevoegdheden moeten worden uitgeoefend overeenkomstig Verordening (EU) nr. 182/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 16 februari 2011 tot vaststelling van de algemene voorschriften en beginselen die van toepassing zijn op de wijze waarop de lidstaten de uitoefening van de uitvoeringsbevoegdheden door de Commissie controleren. Voor de vaststelling van uitvoeringshandelingen in verband

---

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

met het elektronische klachtenformulier dient, gezien de zuiver technische aard ervan, de adviesprocedure te worden gevolgd. Voor de vaststelling van de voorschriften met betrekking tot de wijze van samenwerking tussen de ODR-facilitators van het netwerk van facilitators van onlinegeschillenbeslechting, dient de onderzoeksprocedure te worden gevolgd.

- (25) Aangezien de doelstellingen van deze verordening, namelijk de oprichting van een Europees platform voor onlinegeschillenbeslechting bij grensoverschrijdende onlinegeschillen waarvoor gemeenschappelijke regels gelden, niet voldoende door de lidstaten kunnen worden verwezenlijkt en derhalve vanwege de omvang en de gevolgen van het optreden beter door de Unie kunnen worden bereikt, kan de Unie overeenkomstig het in artikel 5 van het Verdrag betreffende de Europese Unie neergelegde subsidiariteitsbeginsel maatregelen treffen. Overeenkomstig het in hetzelfde artikel neergelegde evenredigheidsbeginsel gaat deze verordening niet verder dan wat nodig is om die doelstelling te verwezenlijken,
- (26) Deze verordening is in overeenstemming met de grondrechten en de beginselen die met name zijn erkend in het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie, in het bijzonder in de artikelen 7, 8, 38 en 47 daarvan,

HEBBEN DE VOLGENDE VERORDENING VASTGESTELD:

## **HOOFDSTUK I**

### **Algemene bepalingen**

#### *Artikel 1* *Onderwerp*

Deze verordening heeft tot doel bij te dragen tot het functioneren van de interne markt, met name de digitale dimensie ervan, en tot de verwezenlijking van een hoog niveau van consumentenbescherming door een platform te bieden dat de onpartijdige, transparante, doeltreffende en billijke buitengerechtelijke onlinebeslechting van geschillen tussen consumenten en ondernemers vergemakkelijkt.

#### *Artikel 2* *Toepassingsgebied*

Deze verordening is van toepassing op de buitengerechtelijke beslechting van contractuele geschillen tussen consumenten en ondernemers die voortvloeien uit de grensoverschrijdende verkoop van goederen of verrichting van diensten via internet, door tussenkomst van een entiteit voor alternatieve geschillenbeslechting overeenkomstig Richtlijn [*Publicatiebureau: voeg nummer in van Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (Richtlijn ADR consumenten)*], waarbij gebruik wordt gemaakt van een Europees platform voor onlinegeschillenbeslechting.

*Artikel 3*  
*Verband met andere wetgeving van de Unie*

Deze verordening laat Richtlijn 2008/52/EG, Verordening (EG) nr. 44/2001, Verordening (EG) nr. 864/2007 en Verordening (EG) nr. 593/2008 onverlet.

*Artikel 4*  
*Definities*

Voor de toepassing van deze verordening

- a) wordt verstaan onder "consument": iedere natuurlijke persoon die niet handelt in de uitoefening van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
- b) wordt verstaan onder "ondernemer": iedere natuurlijke persoon of privaatrechtelijke dan wel publiekrechtelijke rechtspersoon die, ook via een persoon die in zijn naam of voor zijn rekening optreedt, handelt in de uitoefening van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;
- c) wordt verstaan onder "verkoop van goederen of verrichting van diensten via internet": een transactie voor de verkoop van goederen of verrichting van diensten waarbij de ondernemer, of zijn tussenpersoon, goederen of diensten op een website of via andere elektronische middelen heeft aangeboden en de consument die goederen of diensten op die website of via andere elektronische middelen heeft besteld;
- d) wordt verstaan onder "elektronische middelen": elektronische apparatuur voor de verwerking (met inbegrip van digitale compressie) en de opslag van gegevens, die geheel via draden, radio, optische middelen of andere elektromagnetische middelen worden verzonden, doorgeleid en ontvangen.

Als via elektronische middelen geleverde diensten worden niet beschouwd:

- offline-diensten;
  - diensten met een materiële inhoud, ook wanneer daarbij elektronische apparatuur wordt gebruikt, zoals automaten (bankbiljetten, treinkaartjes), toegang tot wegnetten, parkeerplaatsen, waarvoor betaald moet worden, ook wanneer de toegang en/of de correcte betaling wordt gecontroleerd door middel van elektronische apparatuur aan de ingang of uitgang;
  - diensten die niet via elektronische systemen voor de opslag en verwerking van gegevens worden geleverd, zoals spraaktelefoniediensten, fax- of telexdiensten, diensten die via spraaktelefonie of fax worden verricht, raadpleging van een arts via telefoon of fax, raadpleging van een advocaat via telefoon of fax, direct marketing via telefoon of fax.
- e) wordt verstaan onder "grensoverschrijdende verkoop van goederen of verrichting van diensten via internet": de verkoop van goederen of verrichting van diensten via internet wanneer de consument, op het tijdstip waarop hij dergelijke goederen of

diensten bestelt, woonachtig is in een andere lidstaat dan die waar de ondernemer is gevestigd;

- f) is een ondernemer "gevestigd"
- op de plaats waar zich zijn onderneming bevindt, indien hij een natuurlijke persoon is;
  - op de plaats waar zich de statutaire zetel, het hoofdbestuur of de hoofdvestiging bevindt, indien hij een vennootschap of andere rechtspersoon of een vereniging van natuurlijke of rechtspersonen is, of, indien de ondernemer zijn aanbod doet of de bestelde goederen of diensten moeten worden geleverd in het kader van de werkzaamheden van een filiaal, agentschap of andere vestiging, op de plaats waar het filiaal, het agentschap of de andere vestiging is gelegen;
- g) wordt verstaan onder "procedure voor alternatieve geschillenbeslechting" (hierna "de ADR-procedure" genoemd): een procedure voor de buitengerechtelijke beslechting van een geschil door tussenkomst van een geschillenbeslechtingsentiteit die een oplossing voorstelt of oplegt, of die partijen bijeenbrengt teneinde een minnelijke schikking te vergemakkelijken;
- Procedures voor geschillenbeslechtingsentiteiten waarbij de met de geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen exclusief in dienst van de ondernemer zijn, procedures in het kader van ondernemingsstelsels voor de afhandeling van consumentenklachten, rechtstreekse onderhandelingen tussen de consument en de ondernemer, al dan niet vertegenwoordigd, en pogingen ondernomen door een rechter om een geschil te beslechten in het kader van een gerechtelijke procedure met betrekking tot dat geschil, worden niet aangemerkt als ADR-procedures;
- h) wordt verstaan onder "entiteit voor alternatieve geschillenbeslechting" (hierna "de ADR-entiteit" genoemd): een entiteit die valt onder artikel 4, onder e), van Richtlijn [*Publicatiebureau: voeg nummer in van Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (Richtlijn ADR consumenten)*], die overeenkomstig artikel 17, lid 2, van die richtlijn bij de Commissie is aangemeld;
- i) wordt verstaan onder "indiener van de klacht": de consument of de ondernemer die een klacht heeft ingediend via het Europees platform voor onlinegeschillenbeslechting;
- j) wordt verstaan onder "adessaat van de klacht": de consument of de ondernemer tegen wie een klacht is ingediend via het Europees platform voor onlinegeschillenbeslechting;
- k) wordt verstaan onder "persoonsgegevens": iedere informatie betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon (hierna "de betrokkene" genoemd); als identificeerbaar wordt beschouwd een persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificatienummer of

van een of meer specifieke elementen die kenmerkend zijn voor zijn of haar fysieke, fysiologische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit.

## **HOOFDSTUK II**

### **Europees platform voor onlinegeschillenbeslechting**

#### *Artikel 5*

##### *Oprichting van het Europees platform voor onlinegeschillenbeslechting*

1. De Commissie richt een Europees platform voor onlinegeschillenbeslechting (hierna "het ODR-platform" genoemd) op.
2. Het ODR-platform is een interactieve website die elektronisch en gratis toegankelijk is in alle officiële talen van de Unie. Het ODR-platform vormt één enkel toegangspunt voor consumenten en ondernemers die buitengerechtelijke beslechting nastreven van geschillen waarop deze verordening van toepassing is.
3. Het ODR-platform heeft de volgende taken:
  - a) een elektronisch klachtenformulier verstrekken dat door de indiener van de klacht kan worden ingevuld;
  - b) partijen, op basis van de in het elektronische klachtenformulier vermelde gegevens, een of meer bevoegde ADR-entiteiten voorstellen en informatie verstrekken over de daaraan verschuldigde vergoedingen, indien van toepassing, de taal of de talen waarin de procedure zal worden gevoerd, de approximatieve duur van de procedures, of de indiener van de klacht laten weten dat op basis van de verstrekte gegevens geen bevoegde ADR-entiteit kon worden aangewezen;
  - c) klachten doorsturen naar de ADR-entiteit van de diensten waarvan partijen zijn overeengekomen gebruik te maken;
  - d) partijen en de ADR-entiteit in staat stellen de geschillenbeslechtingsprocedure online te voeren;
  - e) een elektronisch formulier verstrekken door middel waarvan de ADR-entiteiten de in artikel 9, onder c), bedoelde informatie toezenden;
  - f) in een feedbacksysteem voorzien dat partijen in staat stelt hun standpunten kenbaar te maken over het functioneren van het ODR-platform en over de ADR-entiteit die hun klacht heeft afgehandeld;
  - g) informatie publiceren over overeenkomstig artikel 17, lid 2, van Richtlijn .../.../EU [*Publicatiebureau: voeg nummer in van Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (Richtlijn ADR consumenten)*] bij de Commissie

aangemelde ADR-entiteiten voor de behandeling van geschillen waarop deze verordening van toepassing is;

- h) algemene informatie verstrekken over alternatieve geschillenbeslechting als middel van buitengerechtelijke geschillenbeslechting;
  - i) statistieken over de uitkomst van de geschillen die zijn afgehandeld door de ADR-entiteiten waarnaar via het ODR-platform klachten zijn doorgeleid, toegankelijk maken.
4. Entiteiten voor alternatieve geschillenbeslechting die overeenkomstig artikel 17, lid 2, van Richtlijn .../.../EU [*Publicatiebureau: voeg nummer in van Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (Richtlijn ADR consumenten)*] bij de Commissie zijn aangemeld en die, volgens de voor de vaststelling van de bevoegdheid daarvan noodzakelijke gegevens die zijn meegedeeld op grond van artikel 16, lid 1, onder g), van Richtlijn .../.../EU [*Publicatiebureau: voeg nummer in van Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (Richtlijn ADR consumenten)*], en op basis van de informatie die is verstrekt op het in lid 3, onder a) bedoelde elektronische klachtenformulier bevoegd zijn voor de behandeling van geschillen waarop deze verordening van toepassing is, moeten zich elektronisch laten registreren bij het ODR-platform.
5. De Commissie is verantwoordelijk voor het ODR-platform wat zowel de ontwikkeling, het functioneren en de instandhouding daarvan als de veiligheid van de gegevens betreft.
6. De Commissie stelt door middel van uitvoeringshandelingen maatregelen vast met betrekking tot de wijze van uitvoering van de in lid 3 bedoelde taken. Deze uitvoeringshandelingen worden vastgesteld volgens de onderzoeksprocedure bedoeld in artikel 15, lid 3.

#### *Artikel 6*

##### *Netwerk van facilitators van onlinegeschillenbeslechting*

1. Elke lidstaat wijst een ODR-contactpunt aan en geeft de naam en de contactgegevens daarvan door aan de Commissie. De lidstaten kunnen de verantwoordelijkheid voor de ODR-contactpunten overdragen aan hun centra van het netwerk van Europese consumentencentra, aan consumentenverenigingen of aan een andere instantie. Elk ODR-contactpunt beschikt ten minste over twee facilitators van onlinegeschillenbeslechting (hierna "de ODR-facilitators" genoemd).
2. De ODR-facilitators zorgen voor ondersteuning bij de beslechting van geschillen die verband houden met via het platform ingediende klachten, door de volgende taken te vervullen:
  - a) indien nodig, de communicatie tussen partijen en de bevoegde ADR-entiteit vergemakkelijken;



- b) consumenten informeren omtrent andere verhaalsmogelijkheden wanneer een geschil niet via het platform kan worden beslecht, bijvoorbeeld wanneer de ondernemer niet instemt met het gebruik van ADR;
  - c) een jaarlijks activiteitenverslag aan de Commissie en de lidstaten voorleggen, op basis van de praktische ervaringen die zijn opgedaan met de uitvoering van hun taken.
  - d) partijen informeren over de voor- en nadelen van de door de voorgestelde ADR-entiteiten toegepaste procedures.
3. De Commissie richt een netwerk van facilitators van onlinegeschillenbeslechting op (hierna "het netwerk van ODR-facilitators" genoemd) dat samenwerking tussen de ODR-facilitators mogelijk maakt en bijdraagt tot de uitvoering van de in lid 2 vastgelegde taken.
  4. De Commissie roept ten minste eenmaal per jaar een vergadering van de leden van het netwerk van ODR-facilitators bijeen teneinde een uitwisseling van beste praktijken en een gedachtewisseling over terugkerende problemen bij het functioneren van het ODR-platform mogelijk te maken.
  5. De Commissie stelt door middel van uitvoeringshandelingen de voorschriften betreffende de modaliteiten voor samenwerking tussen de ODR-facilitators vast. Deze uitvoeringshandelingen worden vastgesteld volgens de onderzoeksprocedure bedoeld in artikel 15, lid 3.

#### *Artikel 7* *Indiening van een klacht*

1. Voor de indiening van een klacht bij het ODR-platform vult de indiener van de klacht het elektronisch klachtenformulier in dat beschikbaar is op de website van het platform. De indiener van de klacht kan ter onderbouwing van zijn klacht aan het klachtenformulier alle relevante documenten in elektronische vorm hechten.
2. De door de indiener van de klacht te verstrekken informatie moet volstaan om te kunnen vaststellen welke ADR-entiteit bevoegd is. Deze informatie wordt omschreven in de bijlage.
3. Het ODR-platform verstrekt partijen informatie over de ADR-entiteit of -entiteiten die door het ODR-platform als bevoegd worden aangemerkt; bij keuze tussen meerdere opties verstrekken de ODR-facilitators van de betrokken lidstaten partijen nadere bijzonderheden over de diverse als bevoegd aangemerkte entiteiten en dienen zij hen van advies over de voor- en nadelen van de door elk van deze entiteiten toegepaste procedures teneinde partijen in staat te stellen met kennis van zaken een keuze te maken.
4. De Commissie wordt de bevoegdheid verleend om bij wege van vaststelling van gedelegeerde handelingen overeenkomstig artikel 16 de in de bijlage opgenomen informatie aan te passen, met inachtneming van de criteria aan de hand waarvan de overeenkomstig artikel 17, lid 2, van Richtlijn ..../.../EU [*Publicatiebureau: voeg nummer in van Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende*

alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (Richtlijn ADR consumenten)] bij de Commissie aangemelde ADR-entiteiten voor de behandeling van geschillen waarop deze verordening van toepassing is, de respectieve gebieden waarop zij bevoegd zijn afbakenen.

5. De Commissie stelt door middel van uitvoeringshandelingen de modaliteiten van het elektronisch klachtenformulier vast. Deze uitvoeringshandelingen worden vastgesteld volgens de adviesprocedure bedoeld in artikel 15, lid 2.
6. Alleen gegevens die nauwkeurig en relevant zijn voor en in een redelijke verhouding staan tot de doeleinden waarvoor zij worden verzameld, worden verwerkt door middel van het elektronisch klachtenformulier en de daaraan gehechte documenten.

#### *Artikel 8*

##### *In behandeling nemen en doorgeleiding van een klacht*

1. Een bij het platform ingediende klacht wordt in behandeling genomen indien het klachtenformulier volledig is ingevuld.
2. Zodra het ODR-platform een volledig ingevuld klachtenformulier heeft ontvangen, doet het de indiener van de klacht, in de taal waarin de klacht is opgesteld, toekomen en zendt het aan de adressaat van de klacht, in de taal waarin de overeenkomst is opgesteld, bij e-mailbericht:
  - a) de mededeling dat partijen overeenstemming moeten bereiken over één bevoegde ADR-entiteit, zodat de klacht daarnaar kan worden doorgeleid;
  - b) de mededeling dat ingeval partijen geen overeenstemming bereiken over één bevoegde ADR-entiteit of geen ADR-entiteit als bevoegd wordt aangemerkt, de klacht niet verder in behandeling wordt genomen;
  - c) een lijst van alle bevoegde ADR-entiteiten, zo die kunnen worden vastgesteld;
  - d) de naam en de contactgegevens van het ODR-contactpunt in de plaats waar de consument woonachtig is en de plaats waar de ondernemer gevestigd is, alsmede een korte beschrijving van de taken bedoeld in artikel 6, lid 2, onder a), b) en d);
  - e) een verzoek aan de consument om een of meer ADR-entiteiten te kiezen op de verstrekte lijst, met de vermelding dat hij daartoe niet verplicht is;
  - f) een verzoek aan de ondernemer om een of meer ADR-entiteiten op de verstrekte lijst te kiezen, ingeval geen van die entiteiten een entiteit is van de diensten waarvan de ondernemer zich overeenkomstig artikel 10, lid 1, van Richtlijn .../.../EU [*Publicatiebureau: voeg nummer in van Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Richtlijn 2009/22/EG (Richtlijn ADR consumenten)*] heeft verplicht gebruik te maken;

- g) de mededeling dat ingeval de consument een ADR-entiteit kiest van de diensten waarvan de ondernemer zich overeenkomstig artikel 10, lid 1, van Richtlijn .../.../EU [*Publicatiebureau: voeg nummer in van Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Richtlijn 2009/22/EG (Richtlijn ADR consumenten)*] heeft verplicht gebruik te maken, het platform de klacht automatisch naar die ADR-entiteit doorgeleidt.
3. De in lid 2 bedoelde mededeling bevat een beschrijving van de volgende kenmerken van elke entiteit:
- a) de daaraan verschuldigde vergoedingen, indien van toepassing;
  - b) de taal of de talen waarin de procedure zal worden gevoerd;
  - c) de approximatieve duur van de procedure;
  - d) de noodzaak dat partijen of hun vertegenwoordigers, indien van toepassing, fysiek aanwezig zijn;
  - e) de al dan niet bindende aard van de uitkomst van de procedure.
4. Geven partijen het platform geen antwoord of bereiken zij geen overeenstemming over één bevoegde ADR-entiteit, dan wordt de klacht niet verder in behandeling genomen. De consument wordt geïnformeerd omtrent de mogelijkheid om contact op te nemen met een ODR-facilitator voor inlichtingen over andere verhaalsmogelijkheden.
5. Wanneer de keuze van de consument valt op een ADR-entiteit van de diensten waarvan de ondernemer zich overeenkomstig artikel 10, lid 1, van Richtlijn .../.../EU [*Publicatiebureau: voeg nummer in van Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Richtlijn 2009/22/EG (Richtlijn ADR consumenten)*] heeft verplicht gebruik te maken, of wanneer partijen in hun antwoorden dezelfde ADR-entiteit kiezen, geleidt het platform de klacht automatisch naar die ADR-entiteit door.
6. Bereiken partijen overeenstemming over meer dan een ADR-entiteit, dan dient de consument een keuze te maken uit de overeengekomen ADR-entiteiten. Het platform geleidt de klacht automatisch naar die ADR-entiteit door.

*Artikel 9  
Beslechting van het geschil*

ADR-entiteiten waarnaar overeenkomstig artikel 8 een klacht is doorgeleid,

- a) stellen partijen bij het geschil hiervan onverwijld in kennis en informeren hen omtrent de procedurevoorschriften en de voor de beslechting van het betrokken geschil toepasselijke vergoedingen;

- b) voltooiën de geschillenbeslechtsingsprocedure binnen 30 dagen nadat partijen zich tot hen hebben gewend, wanneer partijen, na van het geschil in kennis te zijn gesteld, overeenkomen zich tot hen te wenden. In geval van complexe geschillen kan de ADR-entiteit deze termijn verlengen.
- c) zenden onverwijld de volgende informatie aan het ODR-platform toe:
  - i) datum van ontvangst en voorwerp van het geschil;
  - ii) datum van kennisgeving van het geschil aan partijen;
  - iii) datum van beëindiging en uitkomst van de procedure.

#### *Artikel 10* *Databank*

De Commissie neemt de nodige maatregelen om een elektronische databank op te zetten en bij te houden waarin zij de overeenkomstig artikel 5, lid 3, en artikel 9, onder c), verwerkte informatie opslaat.

#### *Artikel 11* *Verwerking van persoonsgegevens*

1. De toegang tot de informatie, met inbegrip van de persoonsgegevens, die verband houdt met een geschil en die is opgeslagen in de in artikel 10 bedoelde databank, wordt voor de in artikel 9 genoemde doeleinden enkel verleend aan de ADR-entiteit waarnaar het geschil overeenkomstig artikel 8 is doorgeleid. De toegang tot die informatie wordt voor de in artikel 6, lid 3, genoemde doeleinden eveneens verleend aan ODR-facilitators.
2. De Commissie heeft toegang tot de overeenkomstig artikel 9 verwerkte informatie met het oog op het toezicht op het gebruik en het functioneren van het ODR-platform en het opstellen van de verslagen als bedoeld in artikel 17. Zij verwerkt de persoonsgegevens van de gebruikers van het platform voor zover dat nodig is voor het functioneren en in stand houden van het platform, mede met het oog op het toezicht op het gebruik van het platform door ADR-entiteiten en ODR-facilitators.
3. De met een geschil verband houdende persoonsgegevens worden in de in lid 1 bedoelde databank niet langer bewaard dan nodig is voor de doeleinden waarvoor ze werden verzameld, en om te verzekeren dat de betrokkenen voor de uitoefening van hun rechten toegang tot hun persoonsgegevens kunnen hebben, en worden automatisch gewist, uiterlijk 6 maanden na de datum van beëindiging van het geschil dat overeenkomstig artikel 9, onder c), iii), naar het ODR-platform is doorgeleid. Bovengenoemde bewaringstermijn geldt ook voor de persoonsgegevens die in de nationale bestanden worden bewaard door de ADR-entiteit of de ODR-facilitator die het betrokken geschil heeft behandeld, behalve wanneer de door de ADR-entiteit toegepaste procedurevoorschriften of specifieke bepalingen van nationaal recht in een langere bewaringstermijn voorzien.

4. Elke ODR-facilitator en elke ADR-entiteit wordt beschouwd als voor de verwerking verantwoordelijke in de zin van artikel 2, onder d), van Richtlijn 95/46/EG, wat hun eigen gegevensverwerkingactiviteiten in het kader van deze verordening betreft, en draagt zorg ervoor dat deze activiteiten in overeenstemming zijn met de regels voor de gegevensbescherming zoals neergelegd in de ingevolge Richtlijn 95/46/EG vastgestelde nationale wetgeving. De Commissie wordt met betrekking tot haar verantwoordelijkheden uit hoofde van deze verordening en de daarmee verband houdende verwerking van persoonsgegevens beschouwd als verantwoordelijke voor de verwerking in de zin van artikel 2, onder d), van Verordening (EG) nr. 45/2001.

#### *Artikel 12*

##### *Vertrouwelijkheid en beveiliging van gegevens*

1. Voor de ODR-facilitators en de ADR-entiteiten gelden de voorschriften inzake het beroepsgeheim of een gelijkwaardige geheimhoudingsplicht als neergelegd in de nationale wetgeving.
2. De Commissie neemt de passende technische en organisatorische maatregelen om de beveiliging te waarborgen van de in het kader van deze verordening verwerkte informatie, met inbegrip van een passende controle op de toegang tot gegevens, een beveiligingsplan en het beheer van beveiligingsincidenten, in overeenstemming met artikel 22 van Verordening (EG) nr. 45/2001.

#### *Artikel 13*

##### *Voorlichting van consumenten*

1. Binnen de Unie gevestigde ondernemers die zich bezighouden met de grensoverschrijdende verkoop van goederen of verrichting van diensten via internet, informeren de consumenten over het ODR-platform en over hun e-mailadres. Deze informatie moet op gemakkelijke, rechtstreekse en duidelijk zichtbare wijze en te allen tijde toegankelijk zijn op de websites van de ondernemers, en, indien het aanbod wordt gedaan bij e-mailbericht of een andere langs elektronische weg verzonden tekstboodschap, in die boodschap. Zij bevat een elektronische link naar de homepage van het ODR-platform. Ondernemers informeren de consumenten eveneens over het ODR-platform wanneer de consument een klacht indient bij de ondernemer of voorlegt aan een ondernemingsstelsel voor de afhandeling van consumentenklachten of een door de onderneming aangestelde ombudsman.
2. Lid 1 laat het bepaalde in artikel 10 van Richtlijn .../.../EU [*Publicatiebureau: voeg nummer in van Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (Richtlijn ADR consumenten)*] betreffende de voorlichting van de consumenten door de ondernemers over de ADR-procedures die voor die ondernemers gelden en over de vraag of deze zich al dan niet ertoe verbinden om gebruik te maken van alternatieve procedures voor de beslechting van geschillen met consumenten, onverlet.

3. Lid 1 laat het bepaalde in de artikelen 6 en 8 van Richtlijn 2011/83/EU betreffende de voorlichting van consumenten bij op afstand en buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten, onverlet.

*Artikel 14*  
*Toezicht*

De door de lidstaten in overeenstemming met artikel 15, lid 1, van Richtlijn .../.../EU [*Publicatiebureau: voeg nummer in van Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (Richtlijn ADR consumenten)*] aangewezen bevoegde instanties zien erop toe dat de ADR-entiteiten de in deze verordening vastgelegde verplichtingen in acht nemen.

### **HOOFDSTUK III** **Slotbepalingen**

*Artikel 15*  
*Uitvoeringshandelingen*

1. De Commissie wordt bijgestaan door een comité. Dit comité is een comité in de zin van Verordening (EU) nr. 182/2011.
2. Wanneer naar dit lid wordt verwezen, is artikel 4 van Verordening (EU) nr. 182/2011 van toepassing.
3. Wanneer naar dit lid wordt verwezen, is artikel 5 van Verordening (EU) nr. 182/2011 van toepassing. Wanneer het advies van het comité via een schriftelijke procedure dient te worden verkregen, wordt die procedure zonder gevolg beëindigd indien, binnen de termijn voor het uitbrengen van het advies, de voorzitter van het comité daartoe besluit of een eenvoudige meerderheid van de leden van het comité daarom verzoekt.

*Artikel 16*  
*Uitoefening van de delegatie*

1. De bevoegdheid om gedelegeerde handelingen vast te stellen, wordt de Commissie onder de in dit artikel gestelde voorwaarden verleend.
2. De in artikel 7, lid 4, bedoelde delegatie van bevoegdheid wordt met ingang van [*Publicatiebureau: voeg zelfde datum in als in artikel 18, lid 1 = datum van inwerkingtreding van deze verordening*] voor onbepaalde tijd verleend.
3. De in artikel 7, lid 4, bedoelde delegatie van bevoegdheid kan te allen tijde door het Europees Parlement of de Raad worden ingetrokken. Een besluit tot intrekking maakt een einde aan de delegatie van de in dat besluit genoemde bevoegdheid. Het besluit treedt in werking op de dag na die van de bekendmaking ervan in het *Publicatieblad*

van de Europese Unie of op een latere datum die daarin nader wordt bepaald. Het laat de geldigheid van de reeds van kracht zijnde gedelegeerde handelingen onverlet.

4. Zodra de Commissie een gedelegeerde handeling vaststelt, stelt zij het Europees Parlement en de Raad daarvan gelijktijdig in kennis.
5. Een krachtens artikel 7, lid 4, vastgestelde gedelegeerde handeling treedt pas in werking als het Europees Parlement noch de Raad binnen een termijn van twee maanden na de datum van kennisgeving ervan aan het Europees Parlement en de Raad bezwaar heeft aangetekend tegen de gedelegeerde handeling, of indien zowel het Europees Parlement als de Raad de Commissie voor het verstrijken van deze termijn heeft meegedeeld geen bezwaar te zullen aantekenen. Op initiatief van het Europees Parlement of de Raad kan deze termijn met twee maanden worden verlengd.

#### *Artikel 17* *Verslagen*

Uiterlijk vijf jaar na de inwerkingtreding van deze verordening en nadien om de drie jaar legt de Commissie aan het Europees Parlement en aan de Raad een verslag voor over de toepassing van deze verordening. Het verslag gaat indien nodig vergezeld van voorstellen tot wijziging van deze verordening.

#### *Artikel 18* *Inwerkingtreding*

1. Deze verordening treedt in werking op de twintigste dag na die van de bekendmaking ervan in het *Publicatieblad van de Europese Unie*.
2. Deze verordening is van toepassing met ingang van [*Publicatiebureau: voeg datum in = 6 maanden na uiterste datum voor uitvoering van Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (Richtlijn ADR consumenten, die in die richtlijn moet worden ingevoegd overeenkomstig artikel 22, lid 1, daarvan*], met uitzondering van artikel 5, leden 1, 4, 5 en 6, artikel 6, leden 1, 2 en 6, artikel 7, leden 4 en 5, artikel 10, artikel 15 en artikel 16, die van toepassing zijn met ingang van de datum van inwerkingtreding van deze verordening.

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

Gedaan te Brussel,

*Voor het Europees Parlement*  
*De voorzitter*

*Voor de Raad*  
*De voorzitter*

## **BIJLAGE**

### ***Informatie die moet worden verstrekt bij het invullen van het elektronische klachtenformulier***

- 1) Naam, adres en, indien van toepassing, e-mailadres en internetadres van de indiener van de klacht.
- 2) Hoedanigheid (consument of ondernemer) van de indiener van de klacht.
- 3) Naam, adres en, indien van toepassing, e-mailadres en internetadres van de adressaat van de klacht.
- 4) Hoedanigheid (consument of ondernemer) van de adressaat van de klacht.
- 5) Soort goederen of diensten op de verkoop of verrichting waarvan de klacht betrekking heeft.
- 6) Gronden waarop de klacht is gebaseerd.
- 7) Woonplaats van de consument op het tijdstip van bestelling van de goederen of diensten.
- 8) Wijze van communicatie voor het aanbieden van de goederen of diensten en wijze van communicatie voor het bestellen.
- 9) Indien van toepassing, wanneer de ondernemer zijn aanbod heeft gedaan of de goederen of diensten zijn of worden verondersteld te zijn geleverd in het kader van de werkzaamheden van een filiaal, agentschap of andere vestiging, de plaats waar het filiaal, het agentschap of de andere vestiging is gelegen.
- 10) Taal waarin de overeenkomst is opgesteld.
- 11) ADR-entiteiten van de diensten waarvan de ondernemer zich overeenkomstig artikel 10, lid 1, van Richtlijn .../.../EU [*Publicatiebureau: voeg nummer in van Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Richtlijn 2009/22/EG (Richtlijn ADR consumenten)*] heeft verplicht gebruik te maken, voor zover bekend.



## FINANCIËEL MEMORANDUM VOOR VOORSTELLEN

### 1. KADER VAN HET VOORSTEL/INITIATIEF

#### 1.1. Benaming van het voorstel/initiatief

Verordening betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen. De gevolgen voor de begroting zullen worden opgevangen door herverdeling voor de jaren 2012 en 2013. De actie maakt deel uit van het Consumenten 2020-programma voor de periode 2014-2020.

#### 1.2. Betrokken beleidsterrein(en) in de ABM/ABB-structuur<sup>19</sup>

Consumenten

#### 1.3. Aard van het voorstel/initiatief

Het voorstel/initiatief betreft een nieuwe actie

Het voorstel/initiatief betreft een nieuwe actie na een proefproject/een voorbereidende actie<sup>20</sup>

Het voorstel/initiatief betreft de verlenging van een bestaande actie

Het voorstel/initiatief betreft een actie die wordt omgebogen naar een nieuwe actie

#### 1.4. Doelstellingen

##### 1.4.1. De met het voorstel/initiatief beoogde strategische meerjarendoelstelling(en) van de Commissie

Binnen rubriek 1A, "Concurrentievermogen voor groei en werkgelegenheid", beoogt het voorstel een EU-wijd stelsel voor onlinegeschillenbeslechting bij grensoverschrijdende onlinegeschillen tussen consumenten en ondernemers tot stand te brengen.

##### 1.4.2. Specifieke doelstelling(en) en betrokken ABM/ABB-activiteit(en)

Specifieke doelstelling nr..

Totstandbrenging van een EU-wijd IT-stelsel voor onlinegeschillenbeslechting bij grensoverschrijdende onlinegeschillen tussen consumenten en ondernemers.

Betrokken ABM/ABB-activiteit(en):

Consumenten

##### 1.4.3. Verwachte resulta(a)t(en) en gevolg(en)

Vermeld de gevolgen die het voorstel/initiatief zou moeten hebben voor de begunstigen/doelgroepen

<sup>19</sup> ABM: Activity-Based Management (activiteitsgestuurd management) – ABB: Activity-Based Budgeting (activiteitsgestuurde begroting).

<sup>20</sup> In de zin van artikel 49, lid 6, onder a) of b), van het Financieel Reglement.

Consumenten en bedrijven in heel Europa zullen de beschikking hebben over een eenvoudig, snel en goedkoop instrument voor het beslechten van geschillen die zich voordoen na een grensoverschrijdende onlinetransactie. Consumenten zullen de mogelijkheid hebben om verhaal te halen en compensatie te verkrijgen, terwijl bedrijven hun goede naam kunnen hoog houden en hoge proceskosten kunnen vermijden.

#### 1.4.4. Resultaat- en effectindicatoren

*Vermeld de indicatoren voor het toezicht op de uitvoering van het voorstel/initiatief.*

- Alle ADR-entiteiten dienen met het ODR-platform te zijn verbonden en er gebruik van te maken wanneer het begin 2015 operationeel wordt.
- Toename met 20% in 2020 van het aantal consumenten dat bereid is online in een andere lidstaat te kopen.
- Toename met 10% in 2020 van het aantal bedrijven dat bereid is online in andere lidstaten te verkopen.

### 1.5. Motivering van het voorstel/initiatief

#### 1.5.1. Behoeft(e)n waarin op korte of lange termijn moet worden voorzien

Artikelen 114 en 169 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie

Consumenten en bedrijven zullen de beschikking hebben over een eenvoudige, snelle en goedkope manier voor het beslechten van hun geschillen inzake grensoverschrijdende onlinetransacties door gebruik te maken van instrumenten voor de buitengerechtelijke onlinebeslechting van geschillen.

#### 1.5.2. Toegevoegde waarde van de deelname van de EU

Het ontbreken van doeltreffende middelen om geschillen te beslechten tast het vertrouwen van consumenten in het grensoverschrijdend winkelen aan. Zowel bedrijven als consumenten geven duidelijk te kennen dat bezorgdheid over mogelijke problemen inzake verhaalsmogelijkheden in een andere lidstaat hen ervan weerhoudt om over de grens te verkopen en te kopen, en dus volledig te profiteren van de mogelijke voordelen van de interne markt. Deze situatie wijst erop dat bijzondere aandacht moet worden besteed aan het scheppen van het vertrouwen van consumenten in de interne markt en aan het garanderen van gelijke voorwaarden voor ondernemingen in alle lidstaten.

In weerwil van het huidige geringe aantal grensoverschrijdende e-commercetransacties is er sprake van een snel groeiende digitale markt voor de detailhandel in de lidstaten. Willen consumenten en ondernemers grensoverschrijdende onlinetransacties verrichten, dan is het dus des te belangrijker dat er eenvoudige, goedkope en doeltreffende middelen voor buitengerechtelijk verhaal voorhanden zijn. Maatregelen op het niveau van de lidstaten leiden niet tot de instelling van een EU-wijde onlinegeschillenbeslechting die, zoals aangegeven in de digitale agenda, een essentieel instrument ter bevordering van e-commerce is.

De nagestreefde doelstellingen kunnen beter worden verwezenlijkt door maatregelen op EU-niveau vanwege de gevolgen en omvang ervan. Een belangrijk pluspunt bij de

ontwikkeling van ODR op EU-niveau is de doeltreffende en adequate behandeling van consumentengeschillen die verband houden met grensoverschrijdende onlinetransacties.

Consumenten zullen over een snelle, goedkope en eenvoudige manier beschikken om hun geschillen met ondernemers te regelen, ongeacht het marktsegment en het bedrag waar het om gaat. Een groot deel van de consumenten heeft geen volledig vertrouwen in de digitale interne markt, ondanks de talrijke voordelen die deze biedt, zoals toegang tot een ruimere keuze aan producten en diensten; in ongeveer de helft van de lidstaten kon meer dan de helft van de op internet gezochte producten alleen online in een ander land worden aangeschaft. Ten slotte zal een doeltreffendere ODR op de interne markt tot minder schade voor de consument leiden (nu goed voor 0,02% van het bbp van de EU) en consumenten in staat stellen om aanzienlijk te besparen bij onlinetransacties, welk geld kan worden gebruikt voor de aankoop van meer goederen en diensten op de interne markt. Bovendien zullen ondernemers overal in de EU over dezelfde mogelijkheden beschikken bij de behandeling van consumentengeschillen, zodat gelijke voorwaarden zijn gewaarborgd.

Eenzijdige maatregelen op het niveau van de lidstaten kunnen consumenten en ondernemers bovengenoemde voordelen niet in voldoende mate verstrekken. Integendeel, ongecoördineerde inspanningen van de lidstaten zouden kunnen leiden tot ongelijke behandeling van consumenten en ondernemers op de interne markt en tot uiteenlopende verhaalsmogelijkheden voor de consumenten in de EU. De overgrote meerderheid van de belanghebbenden pleit voor maatregelen op EU-niveau op dit gebied.

Voor de verbetering van het concurrentievermogen van Europa is het van wezenlijk belang om het vertrouwen van de marktdeelnemers - zowel van ondernemingen als van burgers - te versterken. Een goed functionerende eengemaakte markt met 500 miljoen consumenten, wier uitgaven goed zijn voor 56% van het bbp van de EU, en meer dan 21 miljoen bedrijven is de basis voor slimme, duurzame en inclusieve groei, in overeenstemming met de doelstellingen van de Europa 2020-strategie.

### 1.5.3. *Nuttige ervaring die bij soortgelijke activiteiten in het verleden is opgedaan*

Er is momenteel op EU-niveau geen IT-systeem voor de onlinebeslechting van geschillen tussen consumenten en ondernemers met betrekking tot grensoverschrijdende onlinetransacties. Er bestaat echter al een aantal IT-instrumenten die verschillende actoren in de verschillende lidstaten met elkaar verbinden. Het nieuwe IT-instrument zal voor een groot deel op deze instrumenten zijn gebaseerd, waarvan de belangrijkste IMI, ECC en SOLVIT zijn.

### 1.5.4. *Samenhang en eventuele synergie met andere relevante instrumenten*

De verordening betreffende ODR is gebaseerd op het voorstel voor een Richtlijn betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen (Richtlijn ADR consumenten).

## 1.6. **Duur en financiële gevolgen**

√ Voorstel/initiatief met een **beperkte geldigheidsduur**

– √ Voorstel/initiatief is van kracht vanaf 2012 tot en met 2020

– √ Financiële gevolgen vanaf 2012 tot en met 2020

Voorstel/initiatief met een **onbeperkte geldigheidsduur**

- Uitvoering met een opstartperiode vanaf 2012 tot en met 2014,
- gevolgd door een volledige uitvoering.

**1.7. Beheersvorm(en)<sup>21</sup>**

**Direct gecentraliseerd beheer** door de Commissie

**Indirect gecentraliseerd beheer** door delegatie van uitvoeringstaken aan:

- uitvoerende agentschappen
- door de Gemeenschappen opgerichte organen<sup>22</sup>
- nationale publiekrechtelijke organen of organen met een openbaardienstverleningstaak
- personen aan wie de uitvoering van specifieke acties in het kader van titel V van het Verdrag betreffende de Europese Unie is toevertrouwd en die worden genoemd in het betrokken basisbesluit in de zin van artikel 49 van het Financieel Reglement

**Gedeeld beheer** met lidstaten

**Gedecentraliseerd beheer** met derde landen

**Gezamenlijk beheer** met internationale organisaties (*geef aan welke*)

*Verstrek, indien meer dan een beheersvorm is aangekruist, extra informatie onder "Opmerkingen".*

Opmerkingen

Geen opmerkingen.
-------------------

---

<sup>21</sup> Nadere gegevens over de beheersvormen en verwijzingen naar het Financieel Reglement zijn beschikbaar op BudgWeb: [http://www.cc.cec/budg/man/budgmanag/budgmanag\\_en.html](http://www.cc.cec/budg/man/budgmanag/budgmanag_en.html)

<sup>22</sup> In de zin van artikel 185 van het Financieel Reglement.

## **2. BEHEERSMAATREGELEN**

### **2.1. Regels inzake het toezicht en de verslagen**

*Vermeld frequentie en voorwaarden.*

Uiterlijk vijf jaar na de inwerkingtreding van deze verordening en nadien om de drie jaar publiceert de Commissie een verslag over de toepassing van deze verordening. Het verslag gaat indien nodig vergezeld van voorstellen tot wijziging van de verordening.

### **2.2. Beheers- en controlesysteem**

#### *2.2.1. Mogelijk(e) risico('s)*

De uitvoering van de begroting behelst een haalbaarheidsstudie en de ontwikkeling van een IT-platform voor ODR. De grootste risico's zijn de volgende:

De "Richtlijn betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen (Richtlijn ADR consumenten)" vormt de grondslag voor de ODR-verordening, aangezien het ODR-platform de nationale stelsels voor alternatieve geschillenbeslechting zal omvatten die overeenkomstig de richtlijn zullen worden aangemeld. Derhalve zal een onvolledige of te late omzetting van de Richtlijn ADR consumenten afbreuk doen aan de doeltreffende werking van het EU-stelsel van onlinegeschillenbeslechting.

Hoewel de Commissie een reeks van IT-instrumenten beheert, zal het ODR-platform een van de instrumenten zijn met het grootste aantal daaraan gekoppelde actoren en met toepassingen die een gerichte aanpak van hun behoeften mogelijk maken. Technische moeilijkheden die de ontwikkeling van het platform vertragen, zijn eveneens een mogelijk risico.

#### *2.2.2. Controlemiddel(en)*

De begroting zal worden uitgevoerd door middel van direct gecentraliseerd beheer.

De Commissie zal toezicht houden op de analyse-, programmerings- en testfase van de ontwikkeling van het IT-instrument. De eenheid die in DG SANCO verantwoordelijk is voor informatiesystemen heeft een ruime ervaring met het beheer van IT-instrumenten (bv. ECC, CPCS, RAPEX), waarvan sommige gelijkenissen vertonen met het ODR-platform (ECC). Deze ervaringen maken het mogelijk tijdig en doeltreffend op eventuele problemen te reageren. Bovendien zal de haalbaarheidsstudie die in 2012 wordt verricht, ertoe bijdragen eventuele risico's en technische moeilijkheden op te sporen, en dus de soepele ontwikkeling van het ODR-platform mogelijk maken. Met betrekking tot bepaalde technische aspecten (bijv. automatische vertaling) zullen ook DIGIT en DGT worden geraadpleegd.

### **2.3. Maatregelen ter voorkoming van fraude en onregelmatigheden**

*Vermeld de bestaande en geplande preventie- en beschermingsmaatregelen.*

DG SANCO zal niet alleen alle controlemechanismen waarin de regelgeving voorziet toepassen, maar zal ook een antifraudestrategie opzetten overeenkomstig de op 24 juni 2011 goedgekeurde nieuwe antifraudestrategie van de Commissie (CAFS) om onder meer

te garanderen dat zijn interne antifraudegerelateerde controles volledig met de CAFS overeenstemmen en dat zijn benadering van frauderisicobeheer erop gericht is risicogebieden voor fraude op te merken en daar passend op te reageren.

Bij de aanbesteding van opdrachten voor de IT-hard- en software en aanverwante IT-diensten neemt de Commissie de bepalingen van het Financieel Reglement in acht; voor alle ondertekende contracten gelden de bepalingen inzake audits en controles door de Rekenkamer en OLAF.

### 3. GERAAMDE FINANCIËLE GEVOLGEN VAN HET VOORSTEL/INITIATIEF

#### 3.1. Rubriek(en) van het meerjarige financiële kader en betrokken begrotingsonderde(e)l(en) voor uitgaven

- Bestaande begrotingsonderdelen voor uitgaven

In volgorde van de rubrieken van het meerjarige financiële kader en de begrotingsonderdelen.

Rubriek van het meerjarige financiële kader	Begrotingsonderdeel	Soort uitgave	Bijdrage			
	Nummer [Omschrijving .....]	GK/ NGK <sup>(23)</sup>	van EVA <sup>24</sup> -landen	van kandidaat-lidstaten <sup>25</sup>	van derde landen	in de zin van artikel 18, lid 1, onder a bis), van het Financieel Reglement
1A	17.020200	GK	JA	NEE	NEE	NEE

- Te creëren nieuwe begrotingsonderdelen: niet van toepassing

In volgorde van de rubrieken van het meerjarige financiële kader en de begrotingsonderdelen.

Rubriek van het meerjarige financiële kader	Begrotingsonderdeel	Soort uitgave	Bijdrage			
	Nummer [Rubriek.....]	GK/ NGK	van EVA-landen	van kandidaat-lidstaten	van derde landen	in de zin van artikel 18, lid 1, onder a bis), van het Financieel Reglement
	[XX.YY.YY.YY]		JA NEE	JA NEE	JA NEE	JA NEE

<sup>23</sup> GK = gesplitste kredieten/NGK = niet-gesplitste kredieten.

<sup>24</sup> EVA: Europese Vrijhandelsassociatie.

<sup>25</sup> Kandidaat-lidstaten en, in voorkomend geval, potentiële kandidaat-lidstaten van de Westelijke Balkan.

### 3.2. Geraamde gevolgen voor de uitgaven

#### 3.2.1. Samenvatting van de geraamde gevolgen voor de uitgaven

in miljoenen euro's (tot op 3 decimalen)

<b>Rubriek van het meerjarige financiële kader</b>	Nummer 3	Concurrentievermogen voor groei en werkgelegenheid
--	----------	--

DG: Gezondheid en consumenten			Jaar 2012	Jaar 2013	Jaar 2014	Jaar 2015	Jaar 2016	Jaar 2017	Jaar 2018	Jaar 2019	Jaar 2020	TOTAAL
• Beleidskredieten												
Nummer begrotingsonderdeel: 17.020200	Vastleggingen	(1)	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
	Betalingen	(2)	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
Nummer begrotingsonderdeel	Vastleggingen	(1a)										
	Betalingen	(2a)										
Uit het budget van specifieke programma's gefinancierde administratieve kredieten <sup>26</sup>												
Nummer begrotingsonderdeel		(3)										
<b>TOTAAL kredieten voor DG Gezondheid en consumenten</b>	Vastleggingen	=1+1a +3	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95
	Betalingen	=2+2a +3	0,150	1,000	1,000	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	0,300	3,95

<sup>26</sup> Technische en/of administratieve bijstand en uitgaven ter ondersteuning van de uitvoering van programma's en/of acties van de EU (vroegere "BA"-onderdelen), onderzoek door derden, eigen onderzoek.



• TOTAAL beleidskredieten	Vastleggingen	(4)								
	Betalingen	(5)								
• TOTAAL uit het budget van specifieke programma's gefinancierde administratieve kredieten		(6)								
<b>TOTAAL kredieten onder RUBRIEK &lt;...&gt; van het meerjarige financiële kader</b>	Vastleggingen	=4+ 6	0,150	1,0	1,0	0,3	0,3	0,3	0,3	3,95
	Betalingen	=5+ 6	0,150	1,0	1,0	0,3	0,3	0,3	0,3	3,95

**Wanneer het voorstel/initiatief gevolgen heeft voor meerdere rubrieken: niet van toepassing**

• TOTAAL beleidskredieten	Vastleggingen	(4)								
	Betalingen	(5)								
• TOTAAL uit het budget van specifieke programma's gefinancierde administratieve kredieten		(6)								
<b>TOTAAL kredieten onder de RUBRIEKEN 1 tot en met 4 van het meerjarige financiële kader (Referentiebedrag)</b>	Vastleggingen	=4+ 6								
	Betalingen	=5+ 6								

<b>Rubriek van het meerjarige financiële kader</b>	<b>5</b>	"Administratieve uitgaven"
--	----------	----------------------------

in miljoenen euro's (tot op 3 decimalen)

		Jaar 2012	Jaar 2013								TOTAAL
DG: Gezondheid en consumenten											
• Personele middelen		0,318	0,318								0,636
• Andere administratieve uitgaven											
<b>TOTAAL DG</b> Gezondheid en consumenten	Kredieten	0,318	0,318								0,636

<b>TOTAAL kredieten onder RUBRIEK 5 van het meerjarige financiële kader</b>	(totaal vastleggingen = totaal betalingen)										0,636
---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	-------

in miljoenen euro's (tot op 3 decimalen)

		Jaar 2012	Jaar 2013	Jaar 2014	Jaar 2015	Jaar 2016	Jaar 2017	Jaar 2018	Jaar 2019	Jaar 2020	TOTAA L
<b>TOTAAL kredieten onder de RUBRIEKEN 1 tot en met 5 van het meerjarige financiële kader</b>	Vastleggingen	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586
	Betalingen	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586	4,586

3.2.2. *Geraamde gevolgen voor de beleidskredieten*

- Voor het voorstel/initiatief zijn geen beleidskredieten nodig
- Voor het voorstel/initiatief zijn beleidskredieten nodig, zoals hieronder nader wordt beschreven:

Vastleggingskredieten, in miljoenen euro's (tot op 3 decimalen)

Vermeld doelstelling en en outputs			Jaar 2012	Jaar 2013	Jaar 2014	Jaar 2015	Jaar 2016	Jaar 2017	Jaar 2018	Jaar 2019	Jaar 2020	TOTAAL										
OUTPUTS																						
Soort output	Gemiddelde kosten van de output	Aantal outputs	Kosten	Aantal outputs	Kosten	Aantal outputs	Kosten	Aantal outputs	Kosten	Aantal outputs	Kosten	Aantal outputs	Kosten	Aantal outputs	Kosten	Aantal outputs	Kosten	Aantal outputs	Kosten	Totaal aantal outputs	Totaal kosten	
SPECIFIEKE DOELSTELLING: NR 1																						
- Output IT-platform		1			1,0		1,0														1	2,0
- Output Instandhouding IT-platform		1						0,3		0,3		0,3		0,3		0,3		0,3		0,3	1	1,8

- Output Haalbaarheids studie		1	0,150																1	0,150
Subtotaal voor specifieke doelstelling nr. 1																				
SPECIFIEKE DOELSTELLING NR. 2																				
- Output																				
Subtotaal voor specifieke doelstelling nr. 2																				
<b>TOTALE KOSTEN</b>			0,150	1,0		1,0		0,3		0,3		0,3	0,3		0,3		0,3			3,95

### 3.2.3. Geraamde gevolgen voor de administratieve kredieten

#### 3.2.3.1. Samenvatting

- √ Voor het voorstel/initiatief zijn geen administratieve kredieten nodig
- √ Voor het voorstel/initiatief zijn administratieve kredieten nodig, zoals hieronder nader wordt beschreven:

in miljoenen euro's (tot op 3 decimalen)

	Jaar 2012	Jaar 2013	Jaar 2014	Jaar 2015	Jaar 2016	Jaar 2017	Jaar 2018	Jaar 2019	Jaar 2020	TOTAAL
--	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------------	--------

<b>RUBRIEK 5 van het meerjarige financiële kader</b>										
Personele middelen	0,318	0,318								0,636
Andere administratieve uitgaven		0,030	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	0,130
<b>Subtotaal RUBRIEK 5 van het meerjarige financiële kader</b>		0,348	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	0,448

<b>Buiten RUBRIEK 5<sup>27</sup> van het meerjarige financiële kader</b>										
Personele middelen										
Andere administratieve uitgaven										
<b>Subtotaal buiten RUBRIEK 5 van het meerjarige financiële kader</b>										

<sup>27</sup>

Technische en/of administratieve bijstand en uitgaven ter ondersteuning van de uitvoering van programma's en/of acties van de EU (vroegere "BA"-onderdelen), onderzoek door derden, eigen onderzoek.

<b>TOTAAL</b>	0,318	0,348	0,020	0,030	0,010	0,010	0,010	0,010	0,010	4,798
---------------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------	-------

### 3.2.3.2. Geraamde personeelsbehoeften

- Voor het voorstel/initiatief zijn geen personele middelen nodig
- Voor het voorstel/initiatief zijn personele middelen nodig, zoals hieronder nader wordt beschreven<sup>28</sup>:

*Raming in een geheel getal (of met hoogstens 1 decimaal)*

	Jaar 2012	Jaar 2013				Jaar N
<b>• Posten opgenomen in de lijst van het aantal ambten (ambtenaren en tijdelijke functionarissen)</b>						
17 01 01 01 (zetel en vertegenwoordigingen van de Commissie)	2 (0,254)	2 (0,254)				
XX 01 01 02 (delegaties)						
XX 01 05 01 (onderzoek door derden)						
10 01 05 01 (eigen onderzoek)						
<b>• Extern personeel (in voltijdequivalenten: VTE)<sup>29</sup></b>						
17 01 02 01 (AC, INT, END van de "totale financiële middelen")	1 (0,064)	1 (0,064)				
XX 01 02 02 (AC, INT, JED, AL en END in de delegaties)						
XX 01 04 jj <sup>30</sup>	- zetel <sup>31</sup>					
	- delegaties					
XX 01 05 02 (AC, INT, END – onderzoek door derden)						
10 01 05 02 (AC, INT, END - eigen onderzoek)						
Andere begrotingsonderdelen (te vermelden)						
<b>TOTAAL</b>	<b>3</b> (0,318)	<b>3</b> (0,318)				

**XX is het beleidsterrein of de begrotingstitel**

Beschrijving van de uit te voeren taken:

Ambtenaren en tijdelijke functionarissen	Ontwikkeling, onderhoud en bijwerking van IT-stelsel voor onlinegeschillenbeslechting.
Extern personeel	N.v.t.

<sup>28</sup> De gevolgen voor de begroting zullen worden opgevangen door herverdeling voor de jaren 2012 en 2013. Vanaf 2014 wordt de behoefte aan personele middelen gedekt door het Consumenten 2020-programma.

<sup>29</sup> AC = Agent Contractuel (arbeidscontractant); INT= Intérimaire (uitzendkracht); JED= Jeune Expert en Délégation (jonge deskundige in delegaties); AL = Agent Local (plaatselijk functionaris); END= Expert National Détaché (gedetacheerd nationaal deskundige).

<sup>30</sup> Onder het maximum voor extern personeel uit beleidskredieten (vroegere "BA"-onderdelen).

<sup>31</sup> Vooral voor structuurfondsen, Europees Landbouwfonds voor Plattelandsontwikkeling (ELFPO) en Europees Visserijfonds (EVF).

De benodigde personele middelen zullen worden gefinancierd uit de middelen die reeds voor het beheer van deze actie zijn toegewezen en binnen het DG zijn herverdeeld, eventueel aangevuld met middelen die in het kader van de jaarlijkse toewijzingsprocedure met inachtneming van de budgettaire beperkingen aan het beherende DG kunnen worden toegewezen.



3.2.4. *Verenigbaarheid met het huidige meerjarige financiële kader*

- Het voorstel/initiatief is verenigbaar met zowel het meerjarige financiële kader 2007-2013 als het meerjarige financiële kader 2014-2020.
- Het voorstel/initiatief vergt herprogrammering van de betrokken rubriek van het meerjarige financiële kader.

Zet uiteen welke herprogrammering nodig is, onder vermelding van de betrokken begrotingsonderdelen en de desbetreffende bedragen.

.....

- Het voorstel/initiatief vergt toepassing van het flexibiliteitsinstrument of herziening van het meerjarige financiële kader<sup>32</sup>.

Zet uiteen wat nodig is, onder vermelding van de betrokken rubrieken en begrotingsonderdelen en de desbetreffende bedragen.

.....

3.2.5. *Bijdrage van derden aan de financiering*

- Het voorstel/initiatief voorziet niet in medefinanciering door derden
- Het voorstel/initiatief voorziet in medefinanciering, zoals hieronder wordt geraamd:

Kredieten in miljoenen euro's (tot op 3 decimalen)

	Jaar N	Jaar N+1	Jaar N+2	Jaar N+3	... zoveel jaren invullen als nodig om de duur van de gevolgen weer te geven (zie punt 1.6)			Totaal
Medefinancieringsbron								
TOTAAL medegefinancierde kredieten								

<sup>32</sup> Zie de punten 19 en 24 van het Interinstitutioneel Akkoord.

### 3.3. Geraamde gevolgen voor de ontvangsten

- Het voorstel/initiatief heeft geen financiële gevolgen voor de ontvangsten.
- Het voorstel/initiatief heeft de hieronder beschreven financiële gevolgen:
  - voor de eigen middelen
  - voor de diverse ontvangsten

in miljoenen euro's (tot op 3 decimalen)

Begrotingsonderdeel voor ontvangsten:	Voor het lopende begrotingsjaar beschikbare kredieten	Gevolgen van het voorstel/initiatief <sup>33</sup>								
		Jaar N	Jaar N+1	Jaar N+2	Jaar N+3	... zoveel jaren invullen als nodig om de duur van de gevolgen weer te geven (zie punt 1.6)				
Artikel ....		5.								

Voor de diverse ontvangsten die worden “toegewezen”, vermeld het (de) betrokken begrotingsonderde(e)l(en) voor uitgaven.

.....

Vermeld de wijze van berekening van de gevolgen voor de ontvangsten.

.....

<sup>33</sup> Voor traditionele eigen middelen (douanerechten en suikerheffingen) moeten nettobedragen worden vermeld, d.w.z. na aftrek van 25% aan inningskosten.