

Module 5

Alternatieve geschillenbeslechting (ADR)
& online geschillenbeslechting (ODR)

Inhoud

Inleiding.....	3
I. Wat is alternatieve geschillenbeslechting (ADR)?	9
II. Wat is een ADR-entiteit?.....	10
III. Aan welke basisnormen moeten aangemelde ADR-entiteiten voldoen?	10
IV. Wat zijn de verschillende modellen van ADR?	11
V. Gelden er specifieke factoren per land of sector?.....	13
VI. Wat zijn uw wettelijke verplichtingen in verband met ADR?	13
II. Hoe gebruikt u ADR voor een geschil dat u niet kunt oplossen?	14
VIII. U verkoopt online – Wat is online geschillenbeslechting (ODR)?	17
IX. Wat zijn uw verplichtingen in verband met het ODR-platform als online handelaar?	18
X. Er ontstaat een geschil met een onlineklant dat u niet kunt oplossen. Hoe werkt het ODR-platform?	19

"Als handelaren mij duidelijk en volledig informeren, sterkt dat mijn vertrouwen in hen en in de markt als geheel."

Een consument

"Duidelijke en volledige informatie alvorens ik iets koop, helpt me om een weloverwogen beslissing te nemen of ik een bepaald product echt wil."

Een consument

"Door ervoor te zorgen dat handelaren hun plicht nakomen om klanten duidelijk en volledig te informeren alvorens ze een overeenkomst aangaan, zorgt men voor gelijke marktvoorwaarden voor iedereen".

Een kmo

Inleiding

Beste ondernemer,

Dit handboek maakt deel uit van het project Consumer Law Ready ("klaar voor consumentenrecht"), dat zich specifiek richt tot kleine en middelgrote ondernemingen die in interactie treden met consumenten.

Het CLR-project is een project dat over heel Europa loopt en dat beheerd wordt door de Europese consumentenorganisatie BEUC, in een consortium met UEAPME (het Europees Verbond voor Ambachten en Midden- en Kleinbedrijf) en Eurochambres (de Vereniging van Europese Kamers van Koophandel en Industrie). Het wordt gefinancierd door de Europese Unie en ondersteund door het Europees Parlement en de Europese Commissie.

De doelstelling van het project is om u als handelaar te helpen de regels van het Europese consumentenrecht na te leven.

Dat Europese consumentenrecht bestaat uit meerdere wetgevende teksten die over de voorbije 25 jaar zijn goedgekeurd door de Europese Unie en die door elke EU-lidstaat werden omgezet in nationaal recht. In 2017 voerde de Europese Commissie een analyse uit ("fitness check") om na te gaan of deze regels nog altijd beantwoorden aan hun vooropgestelde doel. Het globale resultaat van die beoordeling was positief¹. De belangrijkste vaststelling was dat overheden nauwer moeten toezien op de naleving van de bestaande regels, en dat die regels beter gekend moeten zijn door bedrijven en consumenten. Het CLR-project wil handelaren, in het bijzonder kleine en middelgrote ondernemingen, helpen om hun kennis over consumentenrecht en hun wettelijke verplichtingen daaromtrent te vergroten.

Dit handboek bestaat uit vijf modules die elk inzoomen op een specifiek deelaspect van het Europees consumentenrecht.

- Module 1 behandelt de regels inzake precontractuele informatievoorschriften;
- Module 2 neemt het herroepingsrecht van de consument onder de loep bij overeenkomsten op afstand en bij buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten;
- Module 3 spitst zich toe op de verhaalmogelijkheden (oplossingen) die handelaren moeten aanbieden indien ze hun verplichtingen krachtens de overeenkomst niet uitvoeren.
- Module 4 focust op oneerlijke handelspraktijken en oneerlijke bedingen in overeenkomsten.
- Module 5 introduceert alternatieve geschillenbeslechting en het ODR-platform (online dispute resolution of online geschillenbeslechting), een officiële website die beheerd wordt door de Europese Commissie en die ernaar streeft consumenten en handelaren te helpen hun geschillen te regelen zonder tussenkomst van een rechtbank.

Dit handboek is slechts één van de leermaterialen die beschikbaar zijn binnen het CLR-project. Op de website

¹ Meer informatie over (de bevindingen van) de beoordeling en de follow-upmaatregelen vindt u op de website van de Europese Commissie: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332 (als u op deze pagina klikt op "press release" vindt u het persbericht ook in het Nederlands)

consumerlawready.eu vindt u andere leerinstrumenten zoals filmpjes, quizzen en een e-test die u kunt afleggen en waarna u een getuigschrift wordt afgeleverd. U kunt er ook in interactie treden met andere kmo's via een forum.

Module 5 van het handboek is dus bedoeld om u vertrouwd te maken met ADR (alternatieve geschillenbeslechting) en ODR (online geschillenbeslechting). In de module wordt beschreven wat ADR is, wat een ADR-entiteit is, wat uw wettelijke verplichtingen in verband met ADR zijn en hoe u ADR kunt gebruiken. Ook wordt uitgelegd wat ODR (online geschillenbeslechting) is, wat uw wettelijke verplichtingen in verband met ODR zijn en hoe u ODR kunt gebruiken. U krijgt tips zodat u de wet gemakkelijker kunt naleven.

In de module worden ADR en ODR voorgesteld zoals beschreven in Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG, evenals Verordening nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 2013 betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG.

We hopen alvast dat de informatie in deze module nuttig is voor u.

Voorbeelden

Voorbeeld 1, nationale versie

Een klant heeft in uw winkel een laptop gekocht en brengt hem enkele dagen later terug. Hij beweert dat de laptop niet werkt en vraagt om een terugbetaling. De laptop werkt op dit moment inderdaad niet, maar u gelooft niet dat het product op het moment van de aankoop defect was.

Voorbeeld 1, onlineversie

Een klant uit een buurland koopt een laptop via uw website. Enkele dagen na levering schrijft hij u een e-mail: hij beweert dat de laptop niet werkt en vraagt om een volledige terugbetaling. U gelooft niet dat het product bij levering defect was.

Voorbeeld 2

In uw winkel verkoopt u meubilair, kunstwerken en andere interieurdecoratieartikelen van goede kwaliteit. Een klant is niet tevreden over de kwaliteit van een product dat u haar hebt verkocht en vraagt om een korting. U bent het er niet mee eens.

Voorbeeld 3

U hebt pas een restaurant geopend. In een mediacampagne belooft u klanten tijdens de eerste week een gratis fles champagne bij het diner. Helaas is de champagne al voor het einde van de week op, en de nieuwe voorraad is nog niet geleverd. Een van uw klanten klaagt: hij voelt zich bedrogen omdat hij geen gratis fles heeft gekregen.

In elk van de bovenvermelde scenario's hebt u een geschil met een klant dat mogelijk niet direct onderling kan worden geregeld. Misschien vindt de klant dat hij onheus behandeld is, en zal hij in uw winkel of op uw website niets meer bestellen. Misschien plaatst uw klant een negatieve beoordeling op het internet, wat nadelig is voor uw commerciële activiteiten. Misschien daagt de klant u voor de rechter, wat tijdrovend, duur en schadelijk kan zijn voor uw reputatie.

Wat kunt u doen?

De beste oplossing is natuurlijk om geschillen in eerste instantie te vermijden.

En als er toch een geschil ontstaat, dan kunt u dat het best meteen met uw klant regelen.

Als er geen directe oplossing kan worden gevonden, kan een gerechtelijke procedure een optie zijn, maar dat is, zoals hierboven reeds vermeld, duur en tijdrovend. Als uw klant bovendien in een andere EU-lidstaat is gevestigd, dan heeft uw klant volgens de Europese wetgeving mogelijk het recht om u in zijn/haar eigen land voor de rechter te dagen². Voor u als handelaar brengt dat wellicht nog meer ongemak en kosten met zich mee.

Gelukkig bestaat er een betere oplossing: alternatieve geschillenbeslechting.

In deze module bespreken we:

alternatieve geschillenbeslechting (ADR) en online geschillenbeslechting (ODR)

- **Alternatieve geschillenbeslechting (ADR)** is een buitengerechtelijke procedure om geschillen tussen u en uw klanten op te lossen met de hulp van een ADR-entiteit³.
- **Online geschillenbeslechting (ODR)** is ADR, maar dan online. De Europese commissie biedt op het webportaal van de EU een platform aan om ODR tussen u en uw online klanten mogelijk te maken.

In deze module worden tien vragen beantwoord:

1. Wat is alternatieve geschillenbeslechting (ADR)? (I)
2. Wat zijn de voordelen van ADR? (I)
3. Wat is een ADR-entiteit? (II)
4. Aan welke basisnormen moeten alle ADR-entiteiten voldoen? (III)
5. Welke verschillende technieken worden door ADR-entiteiten gebruikt om geschillen te beslechten? (IV)
6. Hoe gaat ADR in zijn werk in uw land en uw sector? (V)
7. Waar vindt u een ADR-entiteit voor uw bedrijfssector? (V)
8. Wat zijn uw wettelijke verplichtingen in verband met ADR? (VI)
9. Hoe gebruikt u ADR voor een geschil dat u niet kunt oplossen? (VII)
10. Hoe gebruikt u ODR als u online handelt? (VIII-X)

²Zie Module 1 over precontractuele informatievoorschriften (grensoverschrijdende verkoopovereenkomsten: waarmee rekening houden als u uw producten of diensten aanbiedt aan consumenten buiten uw eigen land?)

³ Telkens wanneer de ADR-entiteit in de module wordt vermeld, bedoelen we de ADR-entiteit die voldoet aan de voorschriften van de EU-Richtlijn en die bijgevolg is aangemeld bij de Europese Commissie.

Deel I - Alternatieve geschillenbeslechting (ADR)

I. Wat is alternatieve geschillenbeslechting (ADR)?

Alternatieve geschillenbeslechting (ADR), soms ook 'buitengerechtelijke geschillenbeslechting' genoemd, is een procedure om geschillen tussen consumenten en handelaren buiten de rechtbank op te lossen. Bij ADR wordt er een beroep gedaan op een ADR-entiteit, een onpartijdig orgaan dat gebruik maakt van technieken voor geschillenbeslechting zoals bemiddeling, arbitrage of een combinatie van beide.

Volgens het Europese recht kan ADR worden gebruikt voor alle geschillen die ontstaan als gevolg van een overeenkomst tussen een handelaar en een consument, ongeacht of het product online of offline is gekocht en ongeacht of u en uw klant in dezelfde of in een andere EU-lidstaat wonen.



Wat zijn de voordelen van ADR?

ADR is eenvoudig te gebruiken

ADR is bedoeld als een eenvoudige procedure en is doorgaans minder formeel dan een gerechtelijke procedure.

ADR is onpartijdig

Er worden bepaalde basishoudingen van onpartijdigheid nageleefd, zodat u en uw klanten weten dat de procedure eerlijk verloopt.

ADR is niet duur

De ADR-procedure is gratis of tegen een geringe vergoeding beschikbaar.

ADR is efficiënt

Tenzij in uitzonderlijke gevallen, worden geschillen waarvoor ADR wordt voorgesteld binnen 90 dagen opgelost.

ADR bevordert een goede verstandhouding

Uw klanten zullen ADR beschouwen als een teken van goede wil en een bewijs dat u uw klanten eerlijk en correct wilt behandelen.

ADR is discreet

In tegenstelling tot een rechtszaak vindt alternatieve geschillenbeslechting doorgaans niet in het openbaar plaats. Daardoor wordt het risico van reputatieschade die als gevolg van een geschil zou kunnen ontstaan, tot een minimum beperkt.

ADR is flexibel

Het is mogelijk dat er in het kader van alternatieve geschillenbeslechting praktische oplossingen worden bereikt die voor u en uw klant beter geschikt zijn dan een door de wet voorgeschreven bepaling of door een rechtbank opgelegd vonnis.

Herinnert u zich het voorbeeld uit de inleiding?

Een klant uit een buurland koopt een laptop via uw website. Enkele dagen na levering schrijft hij u een e-mail: hij beweert dat de laptop niet werkt en vraagt om een volledige terugbetaling. U gelooft niet dat het product bij levering defect was.

Eenvoudige oplossing – Ons advies

Dit geschil is geschikt voor ADR. De gekozen ADR-entiteit luistert naar beide partijen en stelt een

oplossing voor. Deze dienst is gratis of tegen een geringe vergoeding beschikbaar, en u hoeft geen advocaat onder de arm te nemen. De ADR-entiteit kan in uw voordeel of in dat van de consument oordelen, of kan een compromis voorstellen dat beide partijen als eerlijk beschouwen: u stemt er bijvoorbeeld mee in om de laptop terug te nemen of om vastgestelde defecten te repareren.

II. Wat is een ADR-entiteit?

Een ADR-entiteit is een onpartijdige organisatie of persoon die consumenten en handelaren helpt om geschillen buiten de rechtbank op te lossen. ADR-entiteiten bestaan in veel Europese landen al geruime tijd. Geschillencommissies, arbitrage diensten, verzoeningscommissies, bemiddelaars en zelfs ombudsdiensten kunnen allemaal worden beschouwd als ADR-entiteiten.

Vroeger was het probleem met ADR echter dat een dergelijke procedure, afhankelijk van het land, alleen beschikbaar was voor geschillen in welbepaalde sectoren, bijvoorbeeld voor reizen of elektriciteit. Bovendien waren ADR-entiteiten in het verleden ook niet allemaal even onafhankelijk, en waren niet alle gehanteerde procedures even gebruiksvriendelijk.

De Europese Unie was zich terdege bewust van de voordelen van ADR voor zowel consumenten als handelaren. ADR zou het vertrouwen in de eenheidsmarkt namelijk kunnen helpen bevorderen en de groei kunnen stimuleren. Om het hoofd te bieden aan de bestaande problemen in verband met ADR, werd er hierover wetgeving goedgekeurd.

Op 9 juli 2015 werd de ADR-richtlijn⁴ van kracht. Ze geldt voor:

⁴ Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van

1. alle consumentensectoren (behalve gezondheidszorg en openbaar hoger onderwijs);
2. alle EU-lidstaten;
3. online- en offlineaankopen.

Volgens de wetgeving kan een ADR-entiteit in de lidstaat waar ze gevestigd is bij de bevoegde instantie een aanvraag indienen om een aangemelde ADR-entiteit te worden. Als een ADR-entiteit volgens de wetgeving is aangemeld, is dat een garantie dat ze voldoet aan bepaalde kwaliteitsnormen op het vlak van billijkheid, efficiëntie en toegankelijkheid. Telkens wanneer de ADR-entiteit in de module wordt vermeld, bedoelen we de ADR-entiteit die voldoet aan de voorschriften van de EU-Richtlijn en die is aangemeld bij de Europese Commissie.

Bevoegde ADR-organen in België

In België zijn er heel wat ADR-instanties bevoegd om geschillen met consumenten te behandelen. Het gaat zowel om ombudsdiensten, arbitragecommissie, sectorale instanties, ... Een volledig overzicht van de erkende instanties (en een handige zoekmotor om de meest geschikte instantie te vinden), vindt u op de website van de FOD Economie⁵

III. Aan welke basisnormen moeten aangemelde ADR-entiteiten voldoen?

Aangemelde ADR-entiteiten in het kader van de ADR-Richtlijn moeten voldoen aan de volgende normen:

Ze zijn onpartijdig

consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG

⁵ <https://economie.fgov.be/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling/alternatieve/om-verder-te-gaan/mogelijke-alternatieve>

Aangemelde ADR-entiteiten zijn bij een geschil gewoonlijk volledig onafhankelijk van de consument en de handelaar. In bepaalde gevallen kan worden toegestaan dat groepen van handelaren goedgekeurde ADR-entiteiten financieren, maar alleen onder strikte voorwaarden die de onpartijdigheid van het geschillenbeslechtingproces garanderen.

Ze zijn bevoegd

Aangemelde entiteiten zijn deskundigen op het gebied van de ADR-procedure, zodat hun dienstverlening niet alleen rechtvaardig is, maar ook doeltreffend. Ook zijn ze deskundigen in het materiële recht voor het gebied of de gebieden waarin ze actief zijn (bijvoorbeeld: een ADR-entiteit die consumentengeschillen behandelt in verband met de rechten van vliegtuigpassagiers dient vertrouwd te zijn met de wetgeving ter zake).

Ze zijn betaalbaar

Aangemelde ADR-entiteiten moeten hun diensten gratis of tegen een geringe vergoeding beschikbaar stellen.

Ze zijn efficiënt

Aangemelde ADR-entiteiten moeten geschillen binnen 90 dagen behandelen (behalve uitzonderlijk complexe geschillen, die meer tijd in beslag kunnen nemen). Uzelf of de consument hoeft de procedure wellicht niet zelf fysiek bij te wonen. Uzelf noch uw klant hoeft een advocaat onder de arm te nemen.

Ze zijn transparant

Aangemelde ADR-entiteiten publiceren gedetailleerde informatie over de bedrijfssectoren die ze behandelen; de procedures die ze hanteren; de eventuele kosten die ermee gepaard gaan; en de juridische gevolgen van hun beslissingen. Ook zijn ze verplicht om jaarverslagen te publiceren waarin informatie wordt verstrekt over het aantal behandelde geschillen; het aantal en de aard van de geschillen die ze geweigerd

hebben; en de gemiddelde tijd die de beslechting van een geschil in beslag heeft genomen.

Casestudy: In het VK publiceert The Furniture Ombudsman niet alleen de statistieken en de lijst van aangesloten winkeliers, maar ook verschillende gidsen, zowel voor consumenten als bedrijven
<http://www.thefurnitureombudsman.org/>

Dit zijn basisnormen waaraan alle aangemelde ADR-entiteiten moeten voldoen. Maar niet alle ADR-entiteiten werken op precies dezelfde manier. Naast de bovenvermelde normen, moeten bepaalde ADR-entiteiten ook aan een aantal extra normen voldoen vanwege de bedrijfssector die ze behandelen of de lidstaat waar ze zijn gevestigd. Ook gebruiken verschillende ADR-entiteiten verschillende technieken om geschillen te beslechten.

Voor u beslist om een beroep te doen op een welbepaalde ADR-entiteit, is het dus wellicht een goed idee om meer informatie in te winnen over hoe ze te werk gaat.

IV. Wat zijn de verschillende modellen van ADR?

ADR-entiteiten kunnen verschillende technieken voor geschillenbeslechting gebruiken, zoals:

Bemiddeling

In geval van bemiddeling zal de ADR-entiteit de feiten van een geschil verduidelijken; de standpunten van uzelf en uw consument vaststellen; en u helpen om een oplossing te bereiken die voor u beiden aanvaardbaar is.

Casestudy: De Belgische Consumentenombudsdienst geeft verschillende voorbeelden van gevallen waarin er een compromis werd gesloten, bijvoorbeeld een korting op het volgende bezoek aan het restaurant, of, in het dossier van een fitnessabonnement, een tijdelijke opschorting van het abonnement tijdens

renovatiewerken.

(<https://www.consumentenombudsdienst.be>)

Arbitrage

Een arbiter luistert naar beide kanten van het geschil, beoordeelt de ideale uitkomst van het geschil en stelt op basis van die beoordeling een oplossing voor.



Een combinatie van methodes

Sommige ADR-entiteiten maken in een procedure gebruik van verschillende technieken. Ze beginnen bijvoorbeeld met bemiddeling, en als er een overeenkomst kan worden bereikt, stellen ze op basis van hun eigen beoordeling van de situatie een oplossing voor.

De oplossingen die door ADR worden aangereikt, kunnen al dan niet bindend zijn:

- Sommige ADR-entiteiten nemen beslissingen of doen aanbevelingen die al dan niet door u en uw klant kunnen worden geaccepteerd (niet-bindend).
- Andere ADR-entiteiten doen aanbevelingen of nemen beslissingen die u verplicht moet uitvoeren (bindend). Afhankelijk van de ADR-entiteit kunnen deze beslissingen alleen bindend zijn voor u, of zowel voor u als voor uw klant.

Weetjes over bindende en niet-bindende ADR:

- Als de beslissing van een ADR-entiteit bindend is, dan wordt u daarvan in het begin van de procedure op de hoogte gebracht.
- Als u het niet eens bent met een bindende beslissing en u die beslissing niet rechtvaardig vindt, kunt u de beslissing nog steeds aanvechten voor de rechtbank.
- Als er tussen handelaren en consumenten een geschil ontstaat, kunnen beide partijen instemmen met een ADR-procedure, maar handelaren mogen bij de verkoop geen contractuele voorwaarden opleggen om in geval van een geschil een beroep te doen op ADR in plaats van de rechtbank.

Casestudy: De verzoeningscommissie Bouw voorziet in principe geen bindende beslissingen, maar: zelfs als de verzoening mislukt wanneer men in de eerste stadia van de procedure niet tot een verzoening komt, stelt de deskundige-verzoener een bindend technisch verslag op. De partijen verbinden er zich toe dit verslag niet te betwisten voor de rechtbank;

Casestudy: Het reglement van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie voorziet dat indien de klacht van een gebruiker door de Ombudsdienst ontvankelijk wordt verklaard, de inningsprocedure door de operator wordt opgeschort tot een maximale periode van vier maanden vanaf de indiening van de klacht bij de Ombudsdienst of totdat de Ombudsdienst een aanbeveling heeft geformuleerd of totdat een minnelijke schikking is bereikt.

Casestudy: de Kamer van verzoening, arbitrage en bemiddeling inzake onroerend goed beslecht geschillen in de regel binnen een termijn van 60 dagen.

Zoals hierboven aangegeven, moeten alle aangemelde ADR-entiteiten informatie publiceren over hun procedure en beslissingen. Deze informatie zal ofwel beschikbaar zijn op de website van de ADR-entiteit

ofwel op eenvoudig verzoek aan u worden overgemaakt op een duurzame informatiedrager.

V. Gelden er specifieke factoren per land of sector?

We hebben gekeken naar alle basisnormen waaraan alle aangemelde ADR-entiteiten moeten voldoen, en naar verschillende technieken die ADR-entiteiten gebruiken om geschillen te beslechten. Voor veel handelaren is ADR niet verplicht. Zij kiezen voor ADR vanwege de voordelen van de procedure. Deze handelaren kunnen weloverwogen beslissingen nemen over het gebruik van ADR en een ADR-entiteit kiezen op basis van de aspecten die we eerder in deze module hebben behandeld.

Wel zijn er mogelijk **extra** voorschriften en regels die uw bedrijf in verband met ADR moet naleven, afhankelijk van uw land of uw bedrijfssector.

In dit deel onderzoeken we of deze voorschriften en regels voor u gelden.

In België hebben die voorschriften vooral te maken met de zogenaamde 'gekwalificeerde entiteiten'. Hoewel ADR in principe steeds vrij gekozen wordt door handelaar en consument, vereist de EU dat elke consument met een klacht toegang moet hebben tot een ADR-instantie. In België is dit de Consumentenombudsdienst⁶. Een consument kan zijn klacht steeds aan deze dienst toevertrouwen, en dan bent u als onderneming verplicht om aan die procedure mee te werken. Enkel wanneer op sectorniveau een ADR-instantie bestaat die door de FOD Economie erkend is (een 'gekwalificeerde entiteit') zal de klacht automatisch aan die entiteit worden toevertrouwd. De lijst van deze entiteiten vindt u op de website van de

⁶ <https://www.consumentenombudsdienst.be/nl>

FOD Economie⁷. Daar vindt u ook een overzicht van alle bestaande ADR-instanties waar u beroep op kan doen⁸.

Bepaalde sectoren in bepaalde landen zijn mogelijk verplicht om een beroep te doen op welbepaalde ADR-entiteiten. Soms zijn deze ADR-entiteiten echter geen aangemelde entiteiten in het kader van de ADR-wetgeving.

Bijv. Ierse banken zijn volgens de Ierse Financial Services Ombudsman verplicht om gebruik te maken van ADR, maar deze ADR-entiteit is in Ierland nog geen aangemelde entiteit.

Ook is het mogelijk dat bepaalde bedrijven zich tot ADR 'verbinden', maar wel een beroep doen op een ADR-entiteit die in een andere Europese lidstaat is aangemeld. In een aantal Europese landen zijn autoverhuurbedrijven bijvoorbeeld aangesloten bij de European Car Rental Conciliation Service, een aangemelde ADR-entiteit in het VK.

Sommige handelaren zijn mogelijk lid van een handelsvereniging die klachten van consumenten doorverwijst naar een welbepaalde ADR-entiteit.

VI. Wat zijn uw wettelijke verplichtingen in verband met ADR?

Als u vanwege uw bedrijfssector en/of het land waar u bent gevestigd [zie 'V' hierboven], verplicht bent om

⁷

[https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Entreprises/Buit engerechtelijke-regeling-consumentengeschillen-lijst-gekwalificeerde-entiteiten.pdf](https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Entreprises/Buit%20engerechtelijke-regeling-consumentengeschillen-lijst-gekwalificeerde-entiteiten.pdf)

⁸ <https://economie.fgov.be/nl/themas/online/belmed-onlinebemiddeling/alternatieve/om-verder-te-gaan/mogelijke-alternatieve>

gebruik te maken van ADR, of als u zich tot ADR hebt verbonden, dan hebt u mogelijk juridische verplichtingen om uw klanten over ADR te informeren. Raadpleeg de gedetailleerde verplichtingen hierna en in de checklist.

1. Voor er een geschil ontstaat

Als u verplicht bent om gebruik te maken van ADR of als u zich daartoe hebt verbonden, dan moet u uw klanten op uw website (als u er een hebt) en in voorkomend geval in de algemene voorwaarden van uw klantenovereenkomsten, informeren over de ADR-entiteit of -entiteiten waarop u een beroep doet. U dient ook de website van de ADR-entiteit of -entiteiten te vermelden.

2. In geval van een geschil met een klant:

Als u verplicht bent om gebruik te maken van ADR of als u zich daartoe hebt verbonden [zie hierboven] en er ontstaat een geschil dat u niet direct kunt oplossen, dan dient u de klant te informeren over uw ADR-verplichtingen en -verbintenissen, de ADR-entiteit of -entiteiten die in dit opzicht relevant zijn, en verduidelijken of u voor het geschil een beroep zult doen op de betreffende ADR-entiteit of -entiteiten. U moet deze informatie aan de klant bezorgen op papier of in een andere 'duurzame' indeling die hij elektronisch kan opslaan (bijv. een e-mailbericht, een USB-station, enz.).

3. Consumentenombudsdienst

Als onderneming bent u verplicht zo snel mogelijk te reageren op eventuele klachten en alles in het werk te stellen om een bevredigende oplossing te vinden. Wanneer een consumentengeschil op dergelijke manier geen oplossing krijgt binnen een redelijke termijn, verstrekt de onderneming op eigen initiatief, schriftelijk of op een duurzame gegevensdrager, aan de consument de coördinaten en procedure van de bevoegde entiteit. Er wordt tevens meegedeeld of deze entiteit een gekwalificeerde entiteit is. Wanneer de entiteit niet gekwalificeerd is,

worden de coördinaten van de Consumentenombudsdienst, meegedeeld.

II. Hoe gebruikt u ADR voor een geschil dat u niet kunt oplossen?

Als de consument een klacht indient over uw bedrijf, dan wordt u daarvan door de ADR-entiteit op de hoogte gebracht.

Na ontvangst van dit bericht, krijgt u bepaalde informatie over de procedure en kunt u op de website van de ADR-entiteit of op verzoek meer informatie over de ADR-entiteit inwinnen.

Afhankelijk van uw verplichtingen als handelaar, kunt u op dit moment beslissen om niet voor de ADR-procedure te kiezen. In dat geval kan de klant wel verdere stappen ondernemen om een andere oplossing voor zijn probleem te vinden.

Ook is het in deze fase wellicht mogelijk om het geschil onmiddellijk te regelen (en de procedure dus te beëindigen); bijvoorbeeld door de consument een verhaalmogelijkheid te bieden.

U kunt beslissen om de ADR-procedure voort te zetten en uw kant van het verhaal te laten horen. Een ADR-procedure kan verschillende rondes omvatten waarin zowel u als uw klant wordt gehoord.

Naarmate de procedure vordert, legt de ADR-entiteit uit welke stappen er allemaal moeten of kunnen worden genomen en de gevolgen daarvan.

Als er een oplossing wordt bereikt, kan die afhankelijk van de betrokken ADR-entiteit bindend of niet-bindend zijn.

Bij geschillenbeslechting licht de ADR-entiteit ook de praktische aspecten van de voorgestelde oplossing toe. (Als ze bijvoorbeeld voorstelt dat u de consument

een financiële vergoeding biedt voor een defecte laptop, moet ze ook verduidelijken wanneer u die betaling uiterlijk moet verrichten, of u en/of de consument de voorgestelde oplossing kunnen aanvechten voor de rechtbank, enz.).

nodige maatregelen om het gsm-nummer van de heer D., overeenkomstig de afspraken, geheim te maken. De heer D. liet aansluitend weten dat het standpunt van Proximus voldoet aan zijn verwachtingen en was tevreden over de snelle afhandeling van het dossier, dat op 30 augustus werd afgesloten.



Voorbeeld⁹

De heer D. kreeg op 19 juli 2016 een Proximus verkoper over de vloer. Hij had besloten in te gaan op diens commerciële aanbod om alle telecomdiensten in een pack van Proximus te verenigen, met het oog op lagere facturen. Uit de eerstvolgende factuur bleek echter dat Proximus de verkoopovereenkomst niet correct had toegepast. Ondanks het feit dat de

heer D. meerdere eerstelijnsklachten had ingediend via de online tool van Proximus bleven de beoogde rechtzettingen uit. De klager zag zich derhalve genoodzaakt om door middel van het invullen van het online klachtenformulier op 22 augustus 2016 een beroep te doen op de Ombudsdienst.

Op 29 augustus 2016 liet Proximus weten dat de Contractueel overeengekomen tariefplannen retroactief werden geactiveerd, wat leidde tot de opmaak van een creditnota van 98,86 EUR. De operator nam verder de

⁹ Bron: Jaarverslag Ombudsdienst Telecommunicatie, 2016

Deel II – Online geschillenbeslechting (ODR)

VIII. U verkoopt online – Wat is online geschillenbeslechting (ODR)?

Samen met de groei van de e-commerce is ook het aantal geschillen in verband met onlineaankopen toegenomen. Bij dergelijke geschillen hebt u, de handelaar, de klant doorgaans nog nooit ontmoet, en mogelijk spreken jullie niet dezelfde taal. Daardoor zijn dergelijke geschillen wellicht moeilijker op te lossen.

Voorbeelden

Voorbeeld 1

U verkoopt online meetapparatuur aan tal van EU-lidstaten. Op een dag ontvangt u een e-mailbericht in een taal die u niet machtig bent. De e-mail is kennelijk van een consument die ontevreden is over een van uw producten en die zijn geld terug wil. De herroepingstermijn om het artikel terug te zenden, is al verstreken, en u weet zeker dat er geen probleem was met het door u geleverde product.

Voorbeeld 2

U verkoopt handgemaakte juwelen via het internet. Een klant bestelt een halsketting van halfedelstenen en glazen kralen. Bij levering is de halsketting echter kapot. U vindt niet dat u schuld treft, omdat uw verpakking gewoonlijk schade voorkomt.

Voorbeeld 3

U wordt niet betaald nadat u de bestelde halsketting naar de klant hebt verzonden.

De Europese Commissie heeft een platform voor online geschillenbeslechting (ODR) geïntroduceerd om u te helpen geschillen met internetklanten op te lossen. Het platform is opgericht in het kader van de zogenaamde Verordening betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen.¹⁰

Sinds februari 2016 kan er gebruik worden gemaakt van het platform voor ODR voor contractuele geschillen die ontstaan als gevolg van onlineaankopen van goederen of diensten en waarbij zowel de handelaar als de consument gevestigd zijn in de EU of de EER.

ec.europa.eu/odr



Het ODR-platform is bedoeld voor een degelijke communicatie tussen uzelf, uw klant en een ADR-entiteit. Omdat het ODR-platform alleen een beroep doet op aangemelde ADR-entiteiten, is de informatie die reeds in het eerste deel over de kwaliteitsgaranties voor aangemelde ADR-entiteiten is verstrekt (DEEL I. ALTERNATIEVE GESCHILLENBESLECHTING) ook in dit deel relevant.

Het ODR-platform maakt alternatieve geschillenbeslechting echter nog eenvoudiger omdat er automatische vertalingen tussen alle EU-talen worden

¹⁰ Verordening nr. 524/2013 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

aangeboden. Daarnaast wordt tijdens de hele procedure informatie verstrekt en ondersteuning geboden.

Voorbeelden

Voorbeeld 1

Uw klant wilde zijn geld terug na het verstrijken van de herroepingstermijn.

U ontvangt vervolgens een bericht van het ODR-platform dat deze klant een klacht heeft ingediend. U registreert zich op het platform en stelt vast dat er verschillende ADR-entiteiten zijn die u kunnen helpen om een oplossing te vinden. Met behulp van het platform stelt u een welbepaalde ADR-entiteit voor. Uw klant stemt daarmee in. Het geschil wordt dan automatisch overgedragen naar de ADR-entiteit. De ADR-entiteit verzoekt eerst om meer informatie van u en uw klant, en stelt vervolgens voor dat u uw klant 25% van de prijs vergoedt omdat de informatie op uw website niet voldoende duidelijk was. U stemt beiden in met de beslissing en de zaak wordt gesloten. Tijdens het hele proces communiceert u met uw klant in uw moedertaal en andersom. Het platform zorgt voor de vertaling.

Voorbeeld 2

Uw klant klaagt over de kapotte halsketting via het ODR-platform. Jullie beslissen samen over de ADR-entiteit waarop jullie een beroep wensen te doen en het geschil wordt naar de betreffende ADR-entiteit overgedragen. De ADR-entiteit onderzoekt de verpakking en alle andere relevante feiten, en beslist vervolgens in het voordeel van uw klant en stelt voor dat u hem vergoedt. U bent verrast over het resultaat, maar wel tevreden dat de ADR-entiteit op billijke wijze tot een beslissing is gekomen.

Als u een internethandelaar bent en u wilt laten merken dat u klantenservice hoog in het vaandel draagt, dan

kunt u zich op het ODR-platform als handelaar registreren, ook al is er tegen u geen klacht ingediend.

Als u zich op het platform registreert, is het voor uw klanten gemakkelijker om met u in contact te treden, en weet u zeker dat u eventuele klachten die via het platform tegen u worden ingediend, ontvangt op het door u gekozen e-mailadres.

IX. Wat zijn uw verplichtingen in verband met het ODR-platform als online handelaar?

Als u online handelt, hebt u de volgende verplichtingen in verband met het ODR-platform. Deze verplichtingen **GELDEN VOOR ALLE INTERNETHANDELAREN**, ongeacht of ze van plan zijn om het ODR-platform al dan niet te gebruiken:

1. U moet uw e-mailadres duidelijk op uw website vermelden. Alleen een interactief contactformulier is niet voldoende.
2. U moet op uw website een koppeling opnemen naar het platform voor online geschillenbeslechting ec.europa.eu/odr. Deze koppeling moet op de website duidelijk zichtbaar en gemakkelijk te vinden zijn¹¹.

Als u online handelt **en** wettelijk verplicht bent om gebruik te maken van ADR of als u zich daartoe verbonden hebt [zie deel v hierboven], dan moet u ook het volgende doen:

1. uw klanten informeren over het bestaan van het ODR-platform en de mogelijkheid om van het ODR-platform gebruik te maken om geschillen te beslechten. U moet op uw website een koppeling opnemen naar het platform voor online

¹¹ Om u te helpen bij het vervullen van deze wettelijke verplichting, kunt u gebruik maken van de kant-en-klare banners die in alle talen beschikbaar zijn op http://europa.eu/youreurope/promo/odr-banners/index_en.htm

geschillenbeslechting en informatie over het ODR-platform opnemen in de algemene standaardvoorwaarden die u gebruikt voor consumentenovereenkomsten.

2. Wanneer u uw klant een e-mail stuurt met het voorstel om gebruik te maken van een ADR-entiteit, moet u tevens de koppeling naar het ODR-platform opnemen.

X. Er ontstaat een geschil met een onlineklant dat u niet kunt oplossen. Hoe werkt het ODR-platform?

- De klant dient een klacht in op het platform.¹²
- U ontvangt via e-mail een bericht dat er een klacht tegen u is ingediend.
- U volgt de koppeling naar het platform en registreert zich (als u dat nog niet hebt gedaan) om de klacht te kunnen zien.
- U selecteert de ADR-entiteit waarop u een beroep wilt doen (of moet doen volgens de regels van uw land/sector) en stuurt dit voorstel naar uw klant.
- Uw klant kan de door u voorgestelde ADR-entiteit accepteren of uit de lijst op het platform een andere ADR-entiteit voorstellen.
- Zodra u beiden akkoord gaat over de ADR-entiteit, wordt de klacht naar die ADR-entiteit doorverwezen.
- Daarna gelden de regels en procedures van die entiteit.
- U wordt via e-mailberichten op de hoogte gehouden van de voortgang van uw dossier en kunt de procedure steeds volgen via het ODR-platform.

- Tijdens de hele procedure kunt u voor alle documenten en berichten die u verzendt en ontvangt, gebruikmaken van het vertaalsysteem.
- De ODR-procedure wordt binnen 90 dagen voltooid.

Het platform heeft ook heel duidelijke gebruiksinstructies. U vindt de handleiding in de Help-rubriek op het ODR-platform ec.europa.eu/odr.



¹² Als ondernemer kan u uiteraard ook klacht indienen tegen een consument via het ODR - platform.

Bijlagen

Voor ALLE handelaren

Wanneer er een geschil met een klant ontstaat

Checklist – informatieverplichtingen in verband met ADR

Voor er een geschil met een klant ontstaat

Checklist – informatieverplichtingen in verband met ADR

- Hebt u uw klant geïnformeerd over de mogelijkheid om een beroep te doen op ADR?
- Hebt u uw klant via e-mail op de hoogte gebracht of op papier of op een andere 'duurzame' wijze?
- Hebt u uw klant geïnformeerd (via e-mail, op papier of via een andere 'duurzame' wijze) of u een beroep zult doen op een ADR-entiteit om dit geschil op te lossen?

Voor er een geschil met een klant ontstaat

Checklist – informatieverplichtingen in verband met ADR

Opgelet: u moet ook voldoen aan de bovenstaande checklist.

1. Voldoet u aan de checklist 'voor alle handelaren'?

NB: Internethandelaren moeten voldoen aan de bovenvermelde checklist 'voor alle handelaren'

2. Vermeldt u uw e-mailadres duidelijk op uw website zodat mensen het gemakkelijk kunnen vinden?

NB: Een online contactformulier waarop het e-mailadres niet is vermeld, is niet voldoende om deze vereiste te vervullen.

3. Vermeldt u duidelijk een koppeling naar het ODR-platform (<http://ec.europa.eu/odr>)?

Voor INTERNETHANDELAREN

Wanneer er een geschil met een klant ontstaat

Checklist – informatieverplichtingen in verband met ADR

Als u een klant voorstelt om gebruik te maken van een ADR-entiteit, informeert u de consument dan ook over het ODR-platform en vermeldt u de betreffende koppeling dan in uw e-mailbericht?

Definities voor de verklarende woordenlijst over alternatieve geschillenbeslechting (uit de wetgeving)

'consument': iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen;

'handelaar': iedere natuurlijke persoon of iedere rechtspersoon, ongeacht of deze privaats of publiek is, die handelt in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit, ook via een andere persoon die namens hem of voor zijn rekening optreedt;

'binnenlands geschil': een contractueel geschil dat voortvloeit uit een verkoop- of dienstenovereenkomst, wanneer de consument, op het tijdstip waarop hij de goederen of diensten bestelt, woonachtig is in dezelfde lidstaat als die waar de ondernemer is gevestigd;

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

'verkoop- of dienstenovereenkomst via internet': een verkoop- of dienstenovereenkomst 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;

'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 (bijv. een e-mailbericht of een videoboodschap).

Verwijzingen naar de wetgeving

[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 (beschikbaar in alle EU-talen)

[Verordening nr. 524/2013](#) 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 (beschikbaar in alle EU-talen)

AFWIJZING VAN AANSPRAKELIJKHEID:

Dit document werd opgesteld in opdracht van de Europese Commissie maar het geeft uitsluitend de visie van de auteurs weer. Noch de auteurs, noch de Commissie kunnen aansprakelijk worden gesteld voor de informatie in deze handleiding of voor de manier waarop die informatie gebruikt kan worden.

Dit document is juridisch niet bindend en is geen formele uitlegging van bestaande EU-wetgeving of van nationale wetgeving. Het is niet bedoeld als een allesomvattend juridisch advies en vervangt geenszins professionele juridische bijstand rond specifieke aspecten. We vestigen er de aandacht op dat nieuwe wetgevende voorstellen momenteel onderhandeld worden op het niveau van de EU en op nationaal niveau. Het verdient dan ook aanbeveling om regelmatig te controleren op de website www.consumerlawready.eu

Consumer Law
→ **READY**

Consumer Law Training for European SMEs

consumerlawready.eu

