



EUROPEES PARLEMENT

2009 - 2014

Commissie interne markt en consumentenbescherming

2011/0373(COD)

18.4.2012

*****I**

ONTWERPVERSLAG

over het voorstel voor een 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)
(COM(2012)0793 – C7-0454/2011– 2011/0373(COD))

Commissie interne markt en consumentenbescherming

Rapporteur: Louis Grech

Rapporteurs voor advies (*):

Cristian Silviu Buşoi, Commissie juridische zaken

(*): Procedure met medeverantwoordelijke commissies – Artikel 50 van het Reglement

Verklaring van de gebruikte tekens

- * Raadplegingsprocedure
- *** Goedkeuringsprocedure
- ***I Gewone wetgevingsprocedure (eerste lezing)
- ***II Gewone wetgevingsprocedure (tweede lezing)
- ***III Gewone wetgevingsprocedure (derde lezing)

(De aangeduide procedure is gebaseerd op de in de ontwerptekst voorgestelde rechtsgrond.)

Amendementen op een ontwerptekst

Door het Parlement aangebrachte wijzigingen op de ontwerptekst worden in ***vet cursief*** aangegeven. De markering in *mager cursief* is een aanwijzing voor de technische diensten en betreft passages in de ontwerptekst waarvoor een correctie wordt voorgesteld met het oog op de uiteindelijke tekst (bijvoorbeeld aperte fouten of weglatingen in een taalversie). Dergelijke correcties moeten worden goedgekeurd door de betrokken technische diensten.

In de koptekst van een amendement op een bestaande tekst, waarvoor in de ontwerptekst wijzigingen worden voorgesteld, wordt op respectievelijk de derde en vierde regel verwezen naar de bestaande tekst en naar de bepaling in kwestie. Tekstdelen die worden overgenomen uit een bepaling van een bestaande tekst die in de ontwerptekst niet is gewijzigd, maar door het Parlement wordt geamendeerd, worden in ***vet*** gemarkeerd. Een eventuele schrapping van dergelijke tekstdelen wordt als volgt aangegeven: [...].

INHOUD

	Blz.
ONTWERPWETGEVINGSRESOLUTIE VAN HET EUROPEES PARLEMENT	5
TOELICHTING	68

ONTWERPWETGEVINGSRESOLUTIE VAN HET EUROPEES PARLEMENT

over het voorstel voor een 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) (COM(2012)0793 – C7-0454/2011– 2011/0373(COD))

(Gewone wetgevingsprocedure: eerste lezing)

Het Europees Parlement,

- gezien het voorstel van de Commissie aan het Europees Parlement en de Raad (COM(2012)0793),
 - gezien artikel 294, lid 2, en artikel 114 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, op grond waarvan het voorstel door de Commissie bij het Parlement is ingediend (C7-0454/2011),
 - gezien de gemotiveerde adviezen die in het kader van protocol (nr. 2) betreffende de toepassing van de beginselen van subsidiariteit en evenredigheid werden ingediend door de Senaat van het Koninkrijk der Nederlanden en de Bondsraad van de Bondsrepubliek Duitsland, waarin het ontwerpwetgevingsbesluit in strijd met het subsidiariteitsbeginsel werd geacht,
 - gezien het advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité van 28 maart 2012¹,
 - gezien artikel 294, lid 3, van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie,
 - gezien artikel 55 van zijn Reglement,
 - gezien het verslag van de Commissie interne markt en consumentenbescherming en het advies van de Commissie juridische zaken (A7-0000/2012),
1. stelt onderstaand standpunt in eerste lezing vast;
 2. verzoekt om hernieuwde voorlegging aan het Parlement indien de Commissie voornemens is ingrijpende wijzigingen in dit voorstel aan te brengen of dit door een nieuwe tekst te vervangen;
 3. verzoekt zijn Voorzitter het standpunt van het Parlement te doen toekomen aan de Raad, de Commissie en de nationale parlementen.

Amendement 1 **Voorstel voor een richtlijn** **Overweging 2**

¹ Nog niet in het Publicatieblad gepubliceerd.

Door de Commissie voorgestelde tekst

(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 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. Dit geldt voor zowel offline- als onlinetransacties, en is met name van belang wanneer consumenten over de grens winkelen.***

Amendement

(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. De interne markt ***dient consumenten toegevoegde waarde te bieden in de vorm van een betere kwaliteit, een bredere keus, redelijke prijzen en strenge veiligheidsnormen voor goederen en diensten waardoor consumenten een hoge bescherming genieten kunnen.***

Or. en

Motivering

Hiermee worden de voordelen die de interne markt de consumenten bieden tastbaarder gemaakt.

Amendement 2
Voorstel voor een richtlijn
Overweging 2 bis (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(2 bis) Een versnipperde interne markt gaat ten koste van de Europese concurrentiekracht, economische groei en werkgelegenheids groei. Het is voor de afronding van de interne markt van cruciaal belang dat de directe en indirecte obstakels voor een goede werking ervan uit de weg worden geruimd en dat het vertrouwen van de consument erin wordt vergroot.

Or. en

Motivering

Doel van de interne markt is een grensoverschrijdende ruimte te creëren waarbinnen burgers en bedrijven zich vrij bewegen kunnen en hun rechten uitoefenen. De grote versnippering werkt echter dusdanige onvolkomenheden in de hand dat de burger gefrustreerd raakt.

Amendement 3 **Voorstel voor een richtlijn** **Overweging 2 ter (nieuw)**

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(2 ter) Doordat er nog altijd de nodige barrières en lacunes bestaan, zoals gebrekkige informatie, een geografisch en qua sectoren ongelijke ontwikkeling van de systemen voor alternatieve geschillenbeslechting (ADR) en gefragmenteerde en ongecoördineerde regelgeving, kan de consument niet in vol vertrouwen aankopen doen, al helemaal niet over de grenzen heen. Om dezelfde redenen zien ondernemers af van grensoverschrijdende verkoopactiviteiten, wat hen concurrentieel op achterstand zet ten opzichte van ondernemers in lidstaten waar dergelijke procedures wel voorhanden zijn.

Or. en

Motivering

Door de grote verschillen binnen de interne markt qua wetgeving, uitvoering van wetgeving en beschikbare informatie wordt het potentieel ervan onvolledig benut. Met name de ongelijke ontwikkeling van systemen voor alternatieve geschillenbeslechting (ADR) noopt tot optreden op Europees niveau om op die manier alle consumenten gelijke toegang te bieden tot hoogstaande ADR-procedures.

Amendement 4 **Voorstel voor een richtlijn** **Overweging 2 ter (nieuw)**

(2 ter) De consumenten moeten volop kunnen genieten van een gegarandeerde toegang tot eenvoudige, doeltreffende, doelmatige en financieel toegankelijke procedures voor het oplossen van binnenlandse en grensoverschrijdende geschillen in verband met de verkoop van goederen of de levering van diensten. Dat is de manier om hun vertrouwen in de markt te vergroten. Dit geldt zowel voor transacties via de traditionele kanalen als via internet, en is met name van belang wanneer consumenten over de grens winkelen.

Or. en

Motivering

Als burgers het vertrouwen krijgen dat zij waar dan ook in de Unie verhaal kunnen halen, worden zij actiever op de interne markt, krijgen zij toegang tot een breder scala producten en wordt de economische groei bevorderd.

**Amendement 5
Voorstel voor een richtlijn
Overweging 3**

(3) Alternatieve geschillenbeslechting biedt een eenvoudige, snelle en goedkope buitengerechtelijke oplossing voor geschillen tussen consumenten en ondernemers. Alternatieve geschillenbeslechting is echter nog **niet voldoende** ontwikkeld in de **Europese Unie. Willen consumenten de mogelijkheden daarvan optimaal kunnen benutten, dan moet** alternatieve geschillenbeslechting **beschikbaar** zijn voor alle soorten consumentengeschillen, moeten de kwaliteitsniveaus van de ADR-procedures gelijk zijn en moeten

(3) Alternatieve geschillenbeslechting biedt een eenvoudige, snelle en goedkope buitengerechtelijke oplossing voor geschillen tussen consumenten en ondernemers. Alternatieve geschillenbeslechting is echter nog **onvoldoende en ongelijk** ontwikkeld in de lidstaten. **Het is betreurenswaardig dat ondanks de aanbeveling 98/257/EG van de Commissie van 30 maart 1998 betreffende de principes die van toepassing zijn op de organen die verantwoordelijk zijn voor de buitengerechtelijke beslechting van**

consumenten en ondernemers op de hoogte zijn van dergelijke procedures. Ook dienen de ADR-entiteiten grensoverschrijdende geschillen doeltreffend af te handelen.

consumentengeschillen¹ en aanbeveling 2001/310/EG van 4 april 2001 met betrekking tot de beginselen voor de buitengerechtelijke organen die bij de consensuele beslechting van consumentengeschillen betrokken zijn² er in sommige delen van de EU en in bepaalde economische sectoren nog geen of onvoldoende werkende mechanismen voor alternatieve geschillenbeslechting tot stand zijn gebracht. Consumenten en ondernemers zijn nog niet op de hoogte van de reeds voorhanden ADR-mechanismen, getuige het uiterst kleine percentage burgers dat weet hoe een klacht in te dienen bij een ADR-entiteit.

¹ PB L 115 van 17.4.1998.

² PB L 109 van 19.4.2001, blz. 56.

Or. en

Amendement 6
Voorstel voor een richtlijn
Overweging 3 bis (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(3 bis) de ongelijke beschikbaarheid en kwaliteit van ADR-mechanismen in de lidstaten en de ongelijke geïnformeerde erover noopt tot ingrijpen op EU-niveau. Met deze richtlijn dienen er kwaliteitsnormen te worden afgekondigd voor ADR-entiteiten, en wel door te zorgen voor een minimum aan harmonisering van de verschillende ADR-stelsels in de EU, waardoor consumenten gegarandeerd dezelfde bescherming en rechten genieten bij zowel binnenlandse als grensoverschrijdende geschillen.

Or. en

Amendement 7
Voorstel voor een richtlijn
Overweging 3 ter (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(3 ter) Er moeten voor alle soorten door deze richtlijn geregelde binnenlandse en grensoverschrijdende geschillen ADR-procedures beschikbaar zijn die in de hele EU aan specifieke minimale kwaliteitscriteria moeten voldoen en consumenten en ondernemers dienen op de hoogte te zijn van het bestaan van dergelijke procedures, opdat consumenten het volledige potentieel van de interne markt benutten kunnen. Het is gezien de almaar groeiende grensoverschrijdende handel en verkeer van personen eveneens van belang dat ADR-entiteiten de aan hen voorgelegde grensoverschrijdende geschillen doeltreffend afhandelen.

Or. en

Amendement 8
Voorstel voor een richtlijn
Overweging 3 quater (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(3 quater) zoals het Europees Parlement in zijn resolutie van 25 oktober 2011 over alternatieve geschillenbeslechting in burgerlijke, handels- en familiezaken¹ en in zijn resolutie van 20 mei 2010 over het verwezenlijken van een interne markt voor consumenten en burgers² reeds bepleitte, dienen in het kader van een holistische benadering van de interne markt die de burgers daadwerkelijk iets oplevert eerst en vooral eenvoudige, doeltreffende, doelmatige en financieel toegankelijke verhaalprocedures

ontwikkeld te worden.

¹ *Aangenomen teksten P7_TA(2011)0449.*

² *PB C 161 E van 31.5.2011.*

Or. en

Motivering

Het Europees Parlement heeft van meet af aan gepleit voor specifieke wetgeving ter waarborging van de toegang tot alternatieve geschillenbeslechtingsprocedures voor de consument.

Amendement 9 **Voorstel voor een richtlijn** **Overweging 4**

Door de Commissie voorgestelde tekst

(4) In haar Akte voor de interne markt 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.

Amendement

(4) In haar Akte voor de interne markt 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, het versterken van het vertrouwen *en het boeken van vooruitgang op weg naar* de eengemaakte markt.

Or. en

Amendement 10 **Voorstel voor een richtlijn** **Overweging 5**

Door de Commissie voorgestelde tekst

(5) 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.

Amendement

(5) 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. *De Raad heeft daarbij het belang van e-handel*

onderstreept en bevestigt dat zowel consumenten als ondernemers met behulp van ADR-mechanismen goedkoop, eenvoudig en snel verhaal moeten kunnen halen. Voor een succesvolle uitvoering van deze regeling is er langdurig politiek engagement nodig en steun van alle betrokken partijen, waarbij de financiële toegankelijkheid, transparantie, flexibiliteit, snelheid en kwaliteit van de besluitvorming door ADR-entiteiten die onder de werkingssfeer van deze richtlijn vallen, intact moet worden gehouden.

Or. en

Motivering

Om het volledige potentieel van alternatieve geschillenbeslechting te kunnen uitbuiten, dienen de Commissie, het Parlement en de Raad er volledig achter te staan en er volle steun aan te verlenen. De lidstaten in het bijzonder moeten toezien op een behoorlijke tenuitvoerlegging van de richtlijn.

Amendement 11 **Voorstel voor een richtlijn** **Overweging 5 bis (nieuw)**

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(5 bis) Gezien het groeiende belang van de e-handel - grensoverschrijdende e-handel in het bijzonder - als een van de pijlers van de economische bedrijvigheid in de EU, is er een goed werkend ADR-stelsel en een goed geïntegreerd kader voor geschillenbeslechting via internet nodig om de in de Single Market Act vastgelegde doelstelling van vergroting van het vertrouwen van de burger in de interne markt te kunnen bewerkstelligen.

Or. en

Motivering

De handel via internet is een belangrijke pijler van de economische activiteit binnen de Europese Unie geworden. Tegelijkertijd staan consumenten en ondernemers huiverachtig tegenover het doen van aankopen en het uitvoeren van verkooptransacties via internet, omdat zij bang zijn dat zij geen verhaal kunnen halen als er onverhoopt een geschil ontstaat.

Amendement 12 **Voorstel voor een richtlijn** **Overweging 5 ter (nieuw)**

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(5 ter) Deze richtlijn en Verordening ... * van het Europees parlement en de Raad van ... ** inzake onlinebeslechting van consumentengeschillen (ODR-verordening) zijn twee onderling verbonden en elkaar aanvullende voorstellen. Het ODR-platform is ervoor bedoeld om, ondersteund door de aanwezigheid van hoogstaande ADR-entiteiten in heel de EU, consumenten en ondernemers één enkel toegangspunt voor de buitengerechtelijke beslechting van onlinegeschillen te bieden. Het ODR-platform kan pas goed werken als er overal volledige ADR-dekking beschikbaar is.

**** PB: gelieve het referentienummer in te voegen.***

***** PB: gelieve de datum van aanneming in te voegen.***

Or. en

Amendement 13 **Voorstel voor een richtlijn** **Overweging 6**

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(6) De ontwikkeling van een goed

(6) De ontwikkeling van een goed

functionerende alternatieve geschillenbeslechting in de Europese Unie is noodzakelijk om het vertrouwen van de consumenten in de interne markt, ook op het gebied van e-commerce, te versterken. Een dergelijke ontwikkeling moet voortbouwen op de in de lidstaten bestaande ADR-procedures, met eerbiediging van de wettelijke tradities van de lidstaten.

functionerende alternatieve geschillenbeslechting in de Europese Unie is noodzakelijk om het vertrouwen van de consumenten in de interne markt, ook op het gebied van e-commerce, te versterken **en om het volledige potentieel van grensoverschrijdende handel en e-handel uit te buiten**. Een dergelijke ontwikkeling moet voortbouwen op de in de lidstaten bestaande ADR-procedures, met eerbiediging van de wettelijke tradities van de lidstaten. **Alle huidige en nieuw op te zetten geschillenbeslechtinginstanties die goed functioneren en voldoen aan de in deze richtlijn uiteengezette minimale kwaliteitscriteria, dienen te worden aangemerkt als "ADR-entiteiten"**.

Or. en

Motivering

Teneinde te zorgen voor gelijke concurrentievoorwaarden, kan het bij ADR-entiteiten in de zin van deze richtlijn zowel om reeds bestaande als om nieuw opgerichte geschillenbeslechtinginstanties gaan die qua opzet voldoen aan de vereisten van deze richtlijn.

Amendement 14 **Voorstel voor een richtlijn** **Overweging 7**

Door de Commissie voorgestelde tekst

(7) Deze richtlijn dient te gelden voor contractuele geschillen **tussen** consumenten **en** ondernemers die voortvloeien uit de verkoop van goederen of de verrichting van diensten in alle economische sectoren. **Hierbij dient het zowel om klachten van consumenten tegen ondernemers als om klachten van ondernemers tegen consumenten te gaan**. Deze richtlijn dient niet te gelden voor geschillen tussen ondernemers; zij mag de lidstaten evenwel niet beletten voorschriften vast te stellen of te

Amendement

(7) Deze richtlijn dient te gelden voor contractuele geschillen **van** consumenten **tegen** ondernemers die voortvloeien uit de verkoop van goederen of de verrichting van diensten, **zowel via internet als via de traditionele kanalen**, in alle economische sectoren. Deze richtlijn dient niet te gelden voor geschillen **en klachten van ondernemers tegen consumenten, of voor geschillen** tussen ondernemers; zij mag de lidstaten evenwel niet beletten voorschriften vast te stellen of te handhaven inzake procedures voor de

handhaven inzake procedures voor de buitengerechtelijke beslechting van dergelijke geschillen.

buitengerechtelijke beslechting van dergelijke geschillen.

Or. en

Motivering

Ondernemers met een zaak tegen consumenten dienen van de werkingssfeer van deze richtlijn te worden uitgesloten omdat zij reeds over voldoende verhaalmogelijkheden beschikken.

Amendement 15 **Voorstel voor een richtlijn** **Overweging 10**

Door de Commissie voorgestelde tekst

(10) Deze richtlijn dient voorrang te hebben op Uniewetgeving die bepalingen bevat die erop zijn gericht de oprichting van ADR-entiteiten in een specifieke sector te bevorderen. Waar sectorspecifieke wetgeving de oprichting van **dergelijke entiteiten** verplicht stelt, dient deze richtlijn enkel voorrang te hebben voor zover **die** wetgeving niet ten minste een gelijkwaardig niveau van consumentenbescherming garandeert.

Amendement

(10) Deze richtlijn dient voorrang te hebben op Uniewetgeving die bepalingen bevat die erop zijn gericht de oprichting van ADR-entiteiten in een specifieke sector te bevorderen. Waar sectorspecifieke wetgeving de oprichting van **ADR-entiteiten** verplicht stelt, dient deze richtlijn enkel voorrang te hebben voor zover **de sectorspecifieke** wetgeving niet ten minste een gelijkwaardig niveau van consumentenbescherming garandeert.

Or. en

Amendement 16 **Voorstel voor een richtlijn** **Overweging 11**

Door de Commissie voorgestelde tekst

(11) De verschillen tussen de ADR-entiteiten zijn zowel tussen de lidstaten onderling als in de lidstaten zelf erg groot. Deze richtlijn dient elke entiteit te bestrijken die **op duurzame basis is opgericht** en de beslechting van een geschil via een ADR-procedure aanbiedt.

Amendement

(11) De verschillen tussen de ADR-entiteiten zijn zowel tussen de lidstaten onderling als in de lidstaten zelf erg groot. Deze richtlijn dient elke entiteit te bestrijken die **volledig voldoet aan de bepalingen van deze richtlijn, gemeld is aan de Commissie en de lidstaten, en de**

Een arbitrageprocedure die op ad-hocbasis voor één enkel geschil tussen een consument en een ondernemer buiten het kader van een ADR-entiteit is opgezet, dient niet als ADR-procedure te worden aangemerkt.

beslechting van een geschil via een ADR-procedure aanbiedt. Een arbitrageprocedure die op ad-hocbasis voor één enkel geschil tussen een consument en een ondernemer buiten het kader van een ADR-entiteit is opgezet, dient niet als ADR-procedure te worden aangemerkt.

Or. en

Amendement 17
Voorstel voor een richtlijn
Overweging 13

Door de Commissie voorgestelde tekst

(13) De lidstaten moeten erop toezien dat de geschillen waarop deze richtlijn van toepassing is, kunnen worden voorgelegd aan een ADR-entiteit die voldoet aan de in deze richtlijn gestelde **voorwaarden**. De lidstaten **moeten de mogelijkheid hebben om** aan deze verplichting **te** voldoen door **gebruik te maken van** de diensten van de bestaande ADR-entiteiten en het bevoegdheidsgebied daarvan zo nodig aan te passen, of te voorzien in de oprichting van nieuwe ADR-entiteiten. Deze richtlijn dient de lidstaten niet te verplichten om in elke detailhandelsector een specifieke ADR-entiteit op te richten. De lidstaten dienen **de mogelijkheid te hebben om te** voorzien in de oprichting van een ADR-entiteit als vangnet voor de behandeling van geschillen waarvoor geen specifieke entiteit bevoegd is.

Amendement

(13) De lidstaten moeten erop toezien dat de **verbintenismatige** geschillen waarop deze richtlijn van toepassing is, kunnen worden voorgelegd aan een ADR-entiteit die voldoet aan de in deze richtlijn gestelde **kwaliteitscriteria**. De lidstaten **kunnen eveneens** aan deze verplichting voldoen door **voort te borduren op** de diensten van de bestaande ADR-entiteiten en het bevoegdheidsgebied daarvan zo nodig **overeenkomstig de bepalingen van deze richtlijn** aan te passen, of te voorzien in de oprichting van nieuwe ADR-entiteiten. Deze richtlijn dient de lidstaten niet te verplichten om in elke detailhandelsector een specifieke ADR-entiteit op te richten. De lidstaten dienen te voorzien in de oprichting van een ADR-entiteit als vangnet voor de behandeling van geschillen waarvoor geen specifieke entiteit bevoegd is.

Or. en

Amendement 18
Voorstel voor een richtlijn
Overweging 14

Door de Commissie voorgestelde tekst

(14) Deze richtlijn mag de juridische situatie van in een lidstaat gevestigde ondernemers die vallen onder een ADR-entiteit in een andere lidstaat, niet aantasten. De lidstaten dienen de ontwikkeling van dergelijke *entiteiten* te bevorderen.

Amendement

(14) Deze richtlijn mag de juridische situatie van in een lidstaat gevestigde ondernemers die vallen onder een ADR-entiteit in een andere lidstaat, niet aantasten. De lidstaten dienen de ontwikkeling van dergelijke ***transnationale en pan-Europese geschillenbeslechtsingsregelingen waar ondernemers uit verschillende lidstaten onderdeel uitmaken van dezelfde ADR-regeling*** te bevorderen.

Or. en

Amendement 19
Voorstel voor een richtlijn
Overweging 15

Door de Commissie voorgestelde tekst

(15) Deze richtlijn mag het recht van de lidstaten om ADR-procedures te handhaven of in te voeren voor de gezamenlijke behandeling van identieke of soortgelijke geschillen tussen een ondernemer en diverse consumenten, niet aantasten. Dergelijke procedures kunnen worden beschouwd als een eerste stap op weg naar de verdere ontwikkeling van collectieve ADR-procedures in de Unie.

Amendement

(15) Deze richtlijn mag het recht van de lidstaten om ADR-procedures te handhaven of in te voeren voor de gezamenlijke behandeling van identieke of soortgelijke geschillen tussen een ondernemer en diverse consumenten, niet aantasten. Dergelijke procedures kunnen worden beschouwd als een eerste stap op weg naar de verdere ontwikkeling van collectieve ADR-procedures in de Unie. ***Het bestaan van een doeltreffend systeem voor collectieve claims enerzijds en een eenvoudig toegang tot ADR-oplossingen anderzijds, dienen elkaar wederzijds aan te vullen en elkaar niet uit te sluiten.***

Or. en

Amendement 20
Voorstel voor een richtlijn
Overweging 16 bis (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(16 bis) De vertrouwelijkheid en de privacy dienen gedurende het gehele verloop van de ADR-procedure te zijn gewaarborgd. Het moet echter wel mogelijk zijn om eindvonnissen met een voorbeeldfunctie openbaar te maken, uiteraard met inachtneming van alle wettelijke vertrouwelijkheidsvereisten.

Or. en

Motivering

Het systeem van buitengerechtelijke geschillenbeslechting dient in zoverre mogelijk te helpen de lat in de verschillende sectoren steeds hoger te leggen, ondermeer door vonnissen met een voorbeeldfunctie van bij uitstek belangwekkende geschillen openbaar te maken. Hierdoor kan de uitwisseling van informatie en beste praktijken ten aanzien van consumentenrechten op specifieke aandachtsgebieden worden bevorderd.

Amendement 21
Voorstel voor een richtlijn
Overweging 16 ter (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(16 ter) De lidstaten dienen ervoor te zorgen dat ADR-entiteiten geschillen op een eerlijke, praktische en voor zowel de consument als de ondernemer proportionele wijze oplossen, op basis van een objectieve beoordeling van de omstandigheden waaronder de klacht is ingediend en onder inachtneming van de rechten van de betrokken partijen.

Or. en

Motivering

Om in de ogen van burgers en ondernemers geloof- en vertrouwenswaardig te kunnen zijn, dienen ADR-entiteiten geschillen op een eerlijke en objectieve manier te beslechten.

Amendement 22
Voorstel voor een richtlijn
Overweging 16 quater (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(16 quater) Om burgers het vertrouwen te kunnen bieden dat ADR-mechanismen hen een eerlijke en onafhankelijke uitkomst bieden, dienen ADR-entiteiten volstrekt onafhankelijk en integer te zijn. De met buitengerechtelijke conflictenbeslechting belaste personen of colleges dienen onafhankelijk te zijn van alle partijen die op enigerlei wijze belang hebben bij de uitkomst en mogen geen belangenconflicten hebben waardoor hun besluit niet op een eerlijke, onpartijdige en onafhankelijke wijze tot stand zou komen.

Or. en

Motivering

Het is van cruciaal belang dat consumenten er het volste vertrouwen in hebben dat ADR-entiteiten volstrekt onafhankelijk zijn en niet worden beïnvloed bij deze of gene partij bij het geschil. Het is daarom van het allergrootste belang dat het beginsel van onafhankelijkheid uitdrukkelijk in deze richtlijn wordt vastgelegd.

Amendement 23
Voorstel voor een richtlijn
Overweging 17

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(17) De met de alternatieve geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen dienen enkel onpartijdig te worden geacht wanneer op hen geen druk kan worden uitgeoefend waardoor hun standpunt over het geschil zou kunnen worden beïnvloed. Er moet met name voor worden gezorgd dat dergelijke druk niet wordt uitgeoefend wanneer de ADR-entiteiten worden gefinancierd door een of

(17) De met de alternatieve geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen dienen enkel onpartijdig te worden geacht wanneer op hen geen druk kan worden uitgeoefend waardoor hun standpunt over het geschil zou kunnen worden beïnvloed. Er moet met name voor worden gezorgd dat dergelijke druk niet wordt uitgeoefend wanneer de ADR-entiteiten worden gefinancierd door een of

meer partijen bij het geschil of een organisatie waarbij een van de partijen is aangesloten.

meer partijen bij het geschil of een organisatie waarbij een van de partijen is aangesloten. ***Dat betekent dat procedures waarbij de met de geschillenbeslechting belaste natuurlijke persoon in dienst is bij de ondernemer of uitsluitend van hem andere vormen van beloning ontvangt, niet mogen worden aangemerkt als ADR-procedures in de zin van deze richtlijn en om die reden dan ook uitgesloten dienen te worden van de werkingssfeer ervan. Dat neemt echter niet weg dat deze richtlijn de mogelijkheden voor brancheorganisaties om een ADR-entiteit op te richten, niet beperken mag.***

Or. en

Amendement 24
Voorstel voor een richtlijn
Overweging 18

Door de Commissie voorgestelde tekst

(18) Om de transparantie van de ADR-entiteiten en de ADR-procedures te waarborgen, is het noodzakelijk dat partijen ***alle*** informatie ontvangen die zij nodig hebben om met kennis van zaken te kunnen beslissen alvorens een ADR-procedure te starten.

Amendement

(18) ***ADR-entiteiten dienen goed toegankelijk en transparant te zijn.*** Om de transparantie van de ADR-entiteiten en de ADR-procedures te waarborgen, is het noodzakelijk dat partijen ***duidelijke en toegankelijke*** informatie ontvangen die zij nodig hebben om met kennis van zaken te kunnen beslissen alvorens een ADR-procedure te starten.

Or. en

Amendement 25
Voorstel voor een richtlijn
Overweging 19

Door de Commissie voorgestelde tekst

(19) ***ADR-procedures moeten doeltreffend zijn.*** Het ***moet daarbij gaan om***

Amendement

(19) ***Een goed functionerende ADR-entiteit behoort geschillen over aankopen***

eenvoudige en snelle procedures die in de regel niet langer dan 90 dagen duren. De ADR-entiteit moet deze termijn kunnen verlengen wanneer de ingewikkeldheid van het betrokken geschil zulks vereist.

via internet of traditionele kanalen binnen 90 kalenderdagen na de officiële opening van de procedure door de ADR-entiteit af te handelen. Het kan voorkomen dat ADR-entiteiten bij sterk technische en complexe geschillen meer tijd nodig hebben om alle aspecten van de zaak objectief in ogenschouw te kunnen nemen. In dat geval dienen deze ten behoeve van een degelijke uitkomst de termijn van 90 dagen naar eigen goeddunken te kunnen verlengen.

Or. en

Motivering

ADR-entiteiten zijn bedoeld als een snel, informeel en goedkoop alternatief voor rechtbanken. Zij dienen er dan ook uitdrukkelijk voor te zorgen dat zij binnen de gegeven termijn van 90 kalenderdagen zo spoedig mogelijk een uitspraak doen en mogen die termijn alleen verlengen indien zij kunnen aantonen dat daar een gegronde reden toe is.

Amendement 26 **Voorstel voor een richtlijn** **Overweging 20**

Door de Commissie voorgestelde tekst

(20) ADR-procedures moeten voor consumenten kosteloos of met geringe kosten verbonden zijn, zodat het voor hen economische zinvol blijft om daarvan gebruik te maken.

Amendement

*(20) ADR-procedures moeten **kosteloos zijn. Als er dan al kosten in rekening worden gebracht, moeten deze redelijk, proportioneel en beperkt van omvang zijn om de ADR-procedure toegankelijk, aantrekkelijk en financieel toegankelijk te houden voor de consument.***

Or. en

Motivering

Teneinde ADR-procedures een toegankelijk alternatief voor een gang naar de rechter te kunnen laten zijn, dienen deze in de regel de consument niets te kosten. Als er dan toch kosten in rekening moeten worden gebracht, dienen deze realistisch te zijn en proportioneel beperkt in omvang.

Amendement 27
Voorstel voor een richtlijn
Overweging 21

Door de Commissie voorgestelde tekst

(21) ADR-procedures moeten billijk zijn, zodat partijen bij een geschil volledig zijn geïnformeerd over hun rechten en de gevolgen van de keuzes die zij in het kader van een ADR-procedure maken.

Amendement

(21) ADR-procedures moeten billijk zijn, zodat partijen bij een geschil volledig zijn geïnformeerd over hun rechten en de gevolgen van de keuzes die zij in het kader van een ADR-procedure maken. ***Partijen moeten hun informatie en bewijzen ook neer kunnen leggen zonder fysiek aanwezig te zijn.***

Or. en

Amendement 28
Voorstel voor een richtlijn
Overweging 21 bis (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(21 bis) 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. ADR-procedures mogen dan ook niet tot doel hebben gerechtelijke procedures te vervangen en mogen consumenten of ondernemers niet het recht ontnemen om zich tot de rechter te wenden. Niets in deze richtlijn mag partijen beletten hun recht op toegang tot de rechter uit te oefenen.

Or. en

Amendement 29
Voorstel voor een richtlijn
Overweging 21 ter (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(21 ter) Overeenkomsten tussen consumenten en ondernemers om geschillen te laten beslechten door een ADR-entiteit mogen niet bindend zijn voor de consument indien deze gesloten zijn vóór het moment van ontstaan van het geschil en het de consument onmogelijk maken om het geschil aan het oordeel van de rechter te onderwerpen. Partijen mogen uitsluitend gebonden zijn aan uitspraken van ADR-entiteiten die bindende uitspraken doen indien zij tevoren van die bindendheid op de hoogte zijn gesteld en deze uitdrukkelijk hebben geaccepteerd.

Or. en

Motivering

Het mag niet zo zijn dat ADR-procedures de burgers de gang naar de rechter blokkeren. Dankzij het vrijheidsbeginsel doen ADR-procedures geen afbreuk aan het recht van burgers om verhaal te halen bij de rechter.

Amendement 30
Voorstel voor een richtlijn
Overweging 21 quater (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(21 quater) Consumenten dienen in geval van ADR-procedures die uitmonden in een bindende uitspraak op zijn minst hetzelfde beschermingsniveau te genieten als dat geboden wordt door de wetgeving van de lidstaat waarin de ADR-entiteit is gevestigd. Bij grensoverschrijdende geschillen mag het niet gebeuren dat de consument als gevolg van de door de ADR-entiteit opgelegde oplossing niet langer meer de bescherming geniet die hem geboden wordt door de wetgeving van de lidstaat waarvan hij ingezetene is.

Motivering

Op geschillenbeslechtsprocedures die uitmonden in een voor de partijen bindende uitspraak moet het legaliteitsbeginsel van toepassing worden verklaard, opdat burgers de hen krachtens de wet toebehorende bescherming niet verliezen.

Amendement 31
Voorstel voor een richtlijn
Overweging 21 quinquies (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(21 quinquies) De lidstaten dienen erop toe te zien dat partijen die ervoor kiezen om gebruik te maken van ADR-procedures het als gevolg van de verstrijking van de verjaringstermijnen tijdens het ADR-proces niet onmogelijk wordt gemaakt om hun verhaal te halen bij de rechter. Daarom dienen de wettelijke verjaringstermijnen voor de duur van de hele ADR-procedure te worden opgeschort.

Motivering

Het mag niet gebeuren dat consumenten die gebruikmaken van een ADR-procedure hun geschil niet meer aanhangig kunnen maken bij de rechter doordat de wettelijke verjaringstermijnen tijdens die procedure verstreken zijn.

Amendement 32
Voorstel voor een richtlijn
Overweging 21 sexies (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(21 sexies) Voor een goede en stabiele werking van ADR-entiteiten is het van groot belang dat zij afdoende financiering krijgen voor de uitvoering van hun activiteiten. Deze financiering kan

afkomstig zijn van de overheid, van particuliere partijen, of van een combinatie van beide.

Or. en

Amendement 33
Voorstel voor een richtlijn
Overweging 21 septies (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(21 septies) De Commissie dient waar mogelijk de nodige middelen ter beschikking te stellen uit het consumentenprogramma 2014-2020 voor onder meer de oprichting van nieuwe organen, de opleiding van bemiddelaars of andere ondersteunende medewerkers, alsmede voor de levering van informatie en bijstand aan consumenten. De bestaande middelen en contactpunten dienen doeltreffender te worden georganiseerd om informatie goed toegankelijk te maken voor burgers.

Or. en

Motivering

De Commissie dient in het toekomstige consumentenprogramma 2014-2020 de nodige middelen te oormerken ten behoeve van de uitvoering van deze richtlijn en de inrichting van ADR-systeem in de hele EU.

Amendement 34
Voorstel voor een richtlijn
Overweging 22

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(22) In geval van een geschil moeten consumenten snel kunnen vaststellen welke ADR-entiteiten voor hun klacht bevoegd zijn en of de betrokken ondernemer al dan

(22) In geval van een geschil moeten consumenten snel kunnen vaststellen welke ADR-entiteiten voor hun klacht bevoegd zijn en of de betrokken ondernemer al dan

niet zal deelnemen aan een voor een ADR-entiteit ingeleide procedure. Ondernemers *moeten* die informatie *derhalve verstrekken in hun belangrijkste handelsdocumenten en, indien zij over een website beschikken*, op hun website. *Deze verplichting mag geen afbreuk doen aan artikel 6, lid 1, onder t), artikel 7, lid 1, en artikel 8 van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten. 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 geschilbeslechtsprocedures waaraan de ondernemer is onderworpen, en de wijze waarop daar toegang toe is, voordat de consument door de overeenkomst is gebonden. Volgens artikel 7, lid 1, van Richtlijn 2011/83/EU moet die informatie bij buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten op papier of, indien de consument hiermee instemt, op een andere duurzame gegevensdrager worden verstrekt.*

niet zal deelnemen aan een voor een ADR-entiteit ingeleide procedure. Ondernemers die *zich ertoe verbinden gebruik te maken van de diensten van ADR-entiteiten dienen de consument het adres of de website te verstrekken van de desbetreffende ADR-entiteit die zich bij een geschil over de zaak buigt. Zij dienen deze informatie op een duidelijke, begrijpelijke en eenvoudig en permanent toegankelijke wijze weer te geven op hun website, voor zover zij er over een beschikken, alsmede in de algemene voorwaarden van de overeenkomst tussen de ondernemer en de consument inzake de verkoop van goederen of de levering van diensten, of in andere gepaste documenten zoals bijvoorbeeld precontractuele documenten, facturen en kwitanties.*

Or. en

Amendement 35
Voorstel voor een richtlijn
Overweging 22 bis (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(22 bis) De informatieplicht in voorgaande overweging mag geen afbreuk doen aan artikel 6, lid 1, onder t), artikel 7, lid 1 en artikel 8 van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011

betreffende consumentenrechten¹. Artikel 6, lid 1, onder t), van die richtlijn 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 geschillenbeslechtingprocedures waaraan de ondernemer is onderworpen, en de wijze waarop daar toegang toe is, voordat de consument door de overeenkomst is gebonden. Volgens artikel 7, lid 1, van Richtlijn 2011/83/EU moet die informatie bij buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten op papier of, indien de consument hiermee instemt, op een andere duurzame gegevensdrager worden verstrekt.

¹ PB L 304 van 22.11.2011, blz. 64.

Or. en

Amendement 36
Voorstel voor een richtlijn
Overweging 23 bis (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(23 bis) De lidstaten dienen op voorwaarde van naleving van de bepalingen van deze richtlijn zelf te kunnen bepalen of zij ADR-entiteiten al dan niet de mogelijkheid bieden om minimale procedureregels af te kondigen waardoor zij effectiever en doeltreffender kunnen opereren.

Or. en

Amendement 37
Voorstel voor een richtlijn
Overweging 23 ter (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(23 ter) De lidstaten moeten nationale regelgeving kunnen opstellen of handhaven die hogere kwaliteitsstandaarden bieden dan de geharmoniseerde minimumstandaarden krachtens deze richtlijn.

Or. en

Amendement 38
Voorstel voor een richtlijn
Overweging 23 quater (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(23 quater) Om onnodige belasting van ADR-regelingen te voorkomen, dienen alle belanghebbenden de consument aan te moedigen om alvorens een geschil bij een ADR-entiteit of een rechtbank neer te leggen, te proberen om deze onderling in den minne met de ondernemer te schikken. De eigen klachtenprocedures van bedrijven kunnen heel doeltreffend zijn bij het oplossen van geschillen en kunnen helpen voorkomen dat geschillen in een later stadium escaleren.

Or. en

Motivering

Alle betrokken partijen dienen de consument ertoe aan te moedigen om als eerste stap uit eigen beweging contact te leggen met de ondernemer en gebruik te maken van de eigen klachtenprocedures van die ondernemer. Hierdoor kunnen geschillen snel worden opgelost en kan bij een voor beide zijden bevredigende uitkomst vermeden worden dat de zaak voorgelegd wordt aan een ADR-entiteit.

Amendement 39
Voorstel voor een richtlijn
Overweging 23 quinquies (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(23 quinquies) De lidstaten dienen consumenten- en ondernemersorganisaties te betrekken bij de totstandbrenging van het ADR-stelsel en de aansturing ervan, zeker als het gaat om de handhaving van beginselen van onpartijdigheid en onafhankelijkheid.

Or. en

Motivering

Als consumenten- en ondernemersorganisaties betrokken worden bij de totstandbrenging en aansturing van het ADR-stelsel, wint het stelsel zowel onder de consumenten als de ondernemers aan geloofwaardigheid en worden de criteria op het vlak van onpartijdigheid en onafhankelijkheid sterker in de verf gezet.

Amendement 40
Voorstel voor een richtlijn
Overweging 26

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(26) Nauwe samenwerking tussen de ADR-entiteiten en de met de uitvoering van de Uniewetgeving inzake consumentenbescherming belaste nationale instanties moet de doeltreffende toepassing van die Uniewetgeving kracht bijzetten.

(26) Nauwe samenwerking tussen **de Commissie**, de ADR-entiteiten en de met de uitvoering van de Uniewetgeving inzake consumentenbescherming belaste nationale instanties moet de doeltreffende toepassing van die Uniewetgeving kracht bijzetten. **De Commissie dient de administratieve samenwerking tussen de lidstaten en de ADR-entiteiten te bevorderen door op gezette tijden bijeenkomsten te organiseren met de verschillende belanghebbenden waar de beste praktijken en technische expertise uitgewisseld kunnen worden tussen ADR-entiteiten onderling en alle mogelijke problemen ten aanzien van de werking van ADR-stelsel kunnen worden**

besproken.

Or. en

Amendement 41
Voorstel voor een richtlijn
Overweging 27

Door de Commissie voorgestelde tekst

(27) Om te verzekeren dat de ADR-entiteiten naar behoren en doeltreffend functioneren, **moet hierop** nauwgezet toezicht **worden gehouden**. De Commissie en de uit hoofde van deze richtlijn bevoegde instanties dienen een lijst van ADR-entiteiten die aan deze richtlijn beantwoorden, te publiceren en bij te werken. Andere instanties, zoals ADR-entiteiten, consumentenverenigingen, brancheorganisaties en het netwerk van Europese consumentencentra, moeten deze lijst ook publiceren. Daarnaast dienen de bevoegde instanties regelmatig verslag uit te brengen over de ontwikkeling en het functioneren van de ADR-entiteiten. De ADR-entiteiten dienen de bevoegde instanties de specifieke informatie te verstrekken waarop deze verslagen moeten worden gebaseerd. De lidstaten moeten de ADR-entiteiten ertoe aanzetten dergelijke informatie te verstrekken met gebruikmaking van Aanbeveling 2010/304/EU van de Commissie inzake het gebruik van een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportage van consumentenklachten en -vragen.

Amendement

(27) Om te verzekeren dat de ADR-entiteiten naar behoren en doeltreffend functioneren, **dienen de lidstaten een of meerdere bevoegde instanties aan te wijzen die er** nauwgezet toezicht **op houden**. De Commissie en de uit hoofde van deze richtlijn bevoegde instanties dienen een lijst van ADR-entiteiten die aan deze richtlijn beantwoorden, te publiceren en bij te werken. Andere instanties, zoals ADR-entiteiten, consumentenverenigingen, brancheorganisaties en het netwerk van Europese consumentencentra, moeten deze lijst ook publiceren. Daarnaast dienen de bevoegde instanties regelmatig verslag uit te brengen over de ontwikkeling en het functioneren van de ADR-entiteiten **in hun respectieve lidstaten. De Commissie dient deze verslagen op gezette tijden te monitoren en te analyseren**. De ADR-entiteiten dienen de bevoegde instanties de specifieke informatie te verstrekken waarop deze verslagen moeten worden gebaseerd. De lidstaten moeten de ADR-entiteiten ertoe aanzetten dergelijke informatie te verstrekken met gebruikmaking van Aanbeveling 2010/304/EU van de Commissie inzake het gebruik van een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportage van consumentenklachten en -vragen.

Or. en

Amendement 42
Voorstel voor een richtlijn
Overweging 27 bis (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(27 bis) Door ADR-entiteiten een Europees kwaliteitskeurmerk te geven, moet het mogelijk zijn het vertrouwen van de Europese burger in de kwaliteit van het ADR-stelsel - zeker bij grensoverschrijdende aankopen - te vergroten. Een makkelijk herkenbaar Europees kwaliteitskeurmerk moet consumenten de zekerheid bieden dat de ADR-entiteit die zij voor zich hebben voldoet aan de kwaliteitscriteria van de richtlijn.

Or. en

Amendement 43
Voorstel voor een richtlijn
Overweging 27 ter (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(27 ter) De Commissie dient met het oog op een doeltreffend gecoördineerde tenuitvoerlegging van deze richtlijn, na raadpleging van het Europees Parlement, de Raad en de desbetreffende belanghebbenden, richtsnoeren op te stellen voor de kwaliteitscriteria, teneinde de algehele doeltreffendheid van ADR-entiteiten te verbeteren.

Or. en

Amendement 44
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 1

Door de Commissie voorgestelde tekst

Deze richtlijn heeft tot doel bij te dragen tot het functioneren van de interne markt en tot de verwezenlijking van een hoog niveau van consumentenbescherming door te verzekeren dat geschillen **tussen consumenten en ondernemers** kunnen worden voorgelegd aan entiteiten die onpartijdige, transparante, doeltreffende en billijke procedures voor alternatieve geschillenbeslechting aanbieden.

Amendement

Deze richtlijn heeft tot doel bij te dragen tot het functioneren van de interne markt en tot de verwezenlijking van een hoog niveau van consumentenbescherming door te verzekeren dat **consumenten** geschillen met ondernemers op vrijwillige basis kunnen voorleggen aan onpartijdige, transparante en onafhankelijke ADR-entiteiten die snelle, doeltreffende en billijke procedures voor alternatieve geschillenbeslechting aanbieden.

Or. en

Motivering

Met alternatieve geschillenbeslechting wordt in de meeste gevallen beoogd om de ongelijke krachtsverhoudingen tussen ondernemers en consumenten te verhelpen. Ook is ADR een manier waarop de consument zijn klachten op een snellere en goedkopere manier kan oplossen dan met een gang naar de rechter. De voorgestelde ADR-stelsels zijn bij uitstek een instrument ten dienste van de consument en behoren dan ook uitsluitend beschikbaar te zijn voor consumenten, te meer daar ondernemers al over voldoende (juridische) middelen beschikken om hun recht te halen.

Amendement 45
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 2 – lid 1

Door de Commissie voorgestelde tekst

1. Deze richtlijn is van toepassing op procedures voor de buitengerechtelijke beslechting van contractuele geschillen die voortvloeien uit de verkoop van goederen of verrichting van diensten door een in de Unie gevestigde ondernemer aan of ten behoeve van een in de Unie woonachtige consument, door tussenkomst van een geschillenbeslechtingsentiteit die een oplossing voorstelt of oplegt, of die partijen bijeenbrengt teneinde een minnelijke schikking te vergemakkelijken (*hierna "de ADR-procedures" genoemd*).

Amendement

1. Deze richtlijn is van toepassing op procedures voor de buitengerechtelijke beslechting van **binnenlandse en grensoverschrijdende** contractuele geschillen die voortvloeien uit de verkoop van goederen of verrichting van diensten door een in de Unie gevestigde ondernemer aan of ten behoeve van een in de Unie woonachtige consument, door tussenkomst van een geschillenbeslechtingsentiteit die een oplossing voorstelt of oplegt, of die partijen bijeenbrengt teneinde een minnelijke schikking te vergemakkelijken.

Motivering

Het is voor een hoog niveau van consumentenbescherming van groot belang dat de voorgestelde richtlijn zowel op grensoverschrijdende als op binnenlandse geschillen van toepassing is. Als de richtlijn alleen voor grensoverschrijdende situaties zou gelden, zouden als het om binnenlandse geschillen gaat de grote verschillen tussen de lidstaten ten aanzien van de aanwezigheid, de kwaliteit en de geïnformeerdeheid over het bestaan van alternatieve geschillenbeslechtsprocedures tussen de lidstaten in stand blijven.

Amendement 46
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 2 – lid 2 – letter a

Door de Commissie voorgestelde tekst

a) procedures voor geschillenbeslechtsentiteiten waarbij de met de geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen *exclusief* in dienst van de ondernemer zijn;

Amendement

a) procedures voor geschillenbeslechtsentiteiten waarbij de met de geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen in dienst van de ondernemer zijn *of uitsluitend van die ondernemer enige vorm van beloning krijgen*;

Or. en

Amendement 47
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 2 – lid 2 – letter d bis (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

d bis) door een ondernemer tegen een consument aangespannen procedures.

Or. en

Amendement 48
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 2 – lid 2 bis (nieuw)

2 bis. Met deze richtlijn komt een geharmoniseerde minimumnorm voor alternatieve geschillenbeslechting tot stand waarmee de consument na invoering toegang heeft tot hoogstaande, transparante, doeltreffende en eerlijke verhaalmechanismen, ongeacht de plaats waar hij in de Unie woonachtig is. De lidstaten kunnen op het door deze richtlijn bestreken gebied strengere voorschriften vaststellen of handhaven voor zover deze verenigbaar zijn met het VWEU, teneinde de consument een hogere graad van bescherming te verzekeren.

Or. en

Motivering

Er dient tevens te worden opgemerkt dat de voorgestelde richtlijn een kaderrichtlijn is die voortborduurde op de reeds in de lidstaten aanwezige ADR-stelsels. Bedoeling is minimumkwaliteitsnormen voor ADR-entiteiten en -procedures vast te stellen, wat betekent dat het geheel gestoeld is op het beginsel van minimumharmonisering.

Amendement 49
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 4 – letter d bis (nieuw)

d bis) "verkoop van goederen": iedere overeenkomst waarbij een ondernemer de eigendom van goederen aan een consument overdraagt of zich ertoe verbindt deze over te dragen en de consument de prijs betaalt of zich ertoe verbindt de prijs te betalen, met inbegrip van overeenkomsten die zowel goederen als diensten betreffen;

Or. en

Motivering

De richtlijn is in samenhang met artikel 2.1 van toepassing op geschillen voortvloeiend uit de verkoop van goederen of de levering van diensten, reden waarom er uitdrukkelijk moet worden neergelegd welke contracten voor de verkoop van goederen er onder de werkingssfeer van de richtlijn vallen.

Amendement 50 **Voorstel voor een richtlijn** **Artikel 4 – letter d ter (nieuw)**

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

d ter) "levering van diensten": iedere andere overeenkomst dan een overeenkomst inzake de verkoop van goederen, waarbij de ondernemer de consument een dienst levert of zich ertoe verbindt een dienst te leveren en de consument de prijs betaalt of zich ertoe verbindt de prijs te betalen;

Or. en

Motivering

De richtlijn is in samenhang met artikel 2.1 van toepassing op geschillen voortvloeiend uit de verkoop van goederen of de levering van diensten, reden waarom er uitdrukkelijk moet worden bepaald welke contracten voor de levering van diensten er onder de werkingssfeer van de richtlijn vallen.

Amendement 51 **Voorstel voor een richtlijn** **Artikel 4 – letter d quater (nieuw)**

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

d quater) "ADR-procedure": een procedure zoals bedoeld in artikel 2, lid 1, ten behoeve van de buitengerechtelijke beslechting van contractuele geschillen door een geschillenbeslechtingentiteit die voldoet aan de in deze richtlijn uiteengezette kwaliteitscriteria;

Amendement 52
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 4 – letter e

Door de Commissie voorgestelde tekst

e) wordt verstaan onder "ADR-entiteit":
een entiteit, *ongeacht de benaming*, die op
duurzame basis is opgericht en de
beslechting van een geschil via een ADR-
procedure aanbiedt;

Amendement

e) wordt verstaan onder "ADR-entiteit":
een *op duurzame basis opgerichte* entiteit
die *probeert geschillen via*
buitengerechtelijke weg op te lossen en die
voldoet aan de in Hoofdstuk II van deze
richtlijn uiteengezette kwaliteitscriteria en
die overeenkomstig artikel 17, lid 2 is
aangemeld bij de Commissie.

Or. en

Amendement 53
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 4 – letter f bis (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

f bis) "bevoegde autoriteit": elke door een
lidstaat aangewezen overheidsinstantie op
nationaal, regionaal of lokaal niveau, die
specifiek belast is met de handhaving van
de wetgeving ter bescherming van de
belangen van de consument;

Or. en

Motivering

Verduidelijking nodig in lijn met de wijzigingen aan artikel 15.

Amendement 54
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 5 – lid 1

Door de Commissie voorgestelde tekst

1. De lidstaten zien erop toe dat de geschillen waarop deze richtlijn van toepassing is, kunnen worden voorgelegd aan **een ADR-entiteit** die **voldoet** aan de in deze richtlijn gestelde **voorwaarden**.

Amendement

1. De lidstaten **bieden de consument toegang tot ADR-procedures en** zien erop toe dat de geschillen waarop deze richtlijn van toepassing is, kunnen worden voorgelegd aan **ADR-entiteiten** die **voldoen** aan de in deze richtlijn gestelde **kwaliteitscriteria indien ondernemer en consument aldus overeenkomen**.

Or. en

Motivering

De lidstaten dienen zich tot het uiterste in te spannen om ervoor te zorgen dat de consument eenvoudiger toegang heeft tot ADR-procedures, opdat consumenten een hoog niveau van consumentenbescherming kunnen genieten.

Amendement 55
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 5 – lid 2 – letter a

Door de Commissie voorgestelde tekst

a) **over** een website **beschikken** waarop partijen online een klacht kunnen indienen;

Amendement

a) een website **onderhouden** waarop partijen **op een eenvoudige en begrijpelijke manier alle benodigde informatie over de ADR-procedure tot zich kunnen nemen en waar de klant online via e-mail of andere elektronische wijze zoals neergelegd in Verordening (EU) nr. *** een klacht kunnen indienen;

*** PB: Gelieve het nummer in te voegen van de verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen (Verordening ODR consumenten)**

Or. en

Amendement 56
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 5 – lid 2 – letter a bis (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

a bis) de partijen op hun verzoek de informatie zoals bedoeld onder letter a) op een duurzame gegevensdrager verstrekken;

Or. en

Motivering

Het is van belang dat de informatie over de ADR-procedure beschikbaar en eenvoudig toegankelijk is op de daartoe geëigende gegevensdragers.

Amendement 57
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 5 – lid 2 – letter a ter (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

a ter) de consument in staat stellen om indien noodzakelijk via een schriftelijke procedure een klacht in te dienen;

Or. en

Amendement 58
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 5 – lid 2 – letter b

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

b) partijen in staat stellen langs elektronische weg informatie met hen uit te wisselen;

b) de uitwisseling van informatie langs elektronische weg tussen partijen ondersteunen;

Or. en

Amendement 59
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 5 – lid 2 – letter d

Door de Commissie voorgestelde tekst

d) bij de behandeling van geschillen waarop deze richtlijn van toepassing is, **de nodige maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat** de verwerking van persoonsgegevens in overeenstemming is met de voorschriften inzake de bescherming van persoonsgegevens die zijn vastgelegd in de nationale wetgeving tot uitvoering van Richtlijn 95/46/EG.

Amendement

d) **de nodige maatregelen treffen om ervoor te zorgen dat** bij de behandeling van geschillen waarop deze richtlijn van toepassing is de verwerking van persoonsgegevens in overeenstemming is met de voorschriften inzake de bescherming van persoonsgegevens die zijn vastgelegd in de nationale wetgeving tot uitvoering van Richtlijn 95/46/EG.

Or. en

Amendement 60
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 5 – lid 2 bis (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

2 bis. Het is ADR-entiteiten niet toegestaan om zonder redelijke onderbouwing te weigeren een specifiek geschil in behandeling te nemen met de argumentatie dat het geschil oneigenlijk of vexatoir is of dat het reeds door een andere ADR-entiteit behandeld is.

Or. en

Amendement 61
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 5 – lid 2 ter (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

2 ter. De lidstaten kunnen een maximum instellen op de termijn waarbinnen de consument een klacht kan indienen bij een ADR-entiteit. Deze mag niet korter

mag zijn dan de tijdslimiet - in zoverre die überhaupt bestaat - krachtens de wetgeving van de lidstaat in kwestie waarbinnen partijen een rechtszaak kunnen aanspannen.

Or. en

Motivering

Lidstaten kunnen een maximum instellen voor de termijn waarbinnen een klacht kan worden neergelegd bij een ADR-entiteit om deze in overeenstemming te brengen met het eigen rechtsstelsel en de consument niet zijn wettelijke rechten te ontzeggen.

Amendement 62 **Voorstel voor een richtlijn** **Artikel 5 – lid 2 quater (nieuw)**

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

2 quater. De lidstaten zien erop toe dat partijen die voor een ADR-procedure kiezen niet als gevolg van verstrijking van de verjaringstermijn gedurende de buitengerechtelijke geschillenbeslechting verhinderd worden het geschil in kwestie ook nog voor de rechter te brengen. Dat betekent dat de verjaringstermijnen voor de duur van de hele ADR-procedure worden opgeschort.

Or. en

Amendement 63 **Voorstel voor een richtlijn** **Artikel 5 – lid 3**

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

3. De lidstaten kunnen aan hun verplichting krachtens lid 1 voldoen door te voorzien in de oprichting van een ADR-entiteit die fungeert als vangnet voor de behandeling van de in lid 1 genoemde geschillen voor

3. De lidstaten kunnen aan hun verplichting krachtens lid 1 voldoen door te voorzien in de oprichting *en exploitatie* van een ADR-entiteit die fungeert als vangnet voor de behandeling van de in lid 1 genoemde

de beslechting waarvan geen bestaande ADR-entiteit bevoegd is.

geschillen voor de beslechting waarvan geen bestaande ADR-entiteit bevoegd is.

Or. en

Amendement 64
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 6 bis (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

Artikel 6 bis

Onafhankelijkheid

1. De lidstaten zien erop toe dat ADR-entiteiten altijd dusdanig zijn vormgegeven dat zij onafhankelijk zijn van de belangen van de betrokken partijen en zij op een transparante wijze opereren en voorzien zijn van alle nodige institutionele waarborgen.

2. Wanneer het besluit collegiaal wordt genomen, wordt de onafhankelijkheid van het orgaan dat verantwoordelijk is voor het nemen van het besluit gewaarborgd door de paritaire vertegenwoordiging van consumenten- en ondernemersorganisaties of door de eerbiediging van de in paragraaf 3 genoemde eisen;

3. Wanneer het besluit genomen wordt door een natuurlijke persoon die in dienst is bij of betaald wordt door een vakorganisatie, voldoet die persoon aan de hiernavolgende criteria teneinde verzekerd te zijn van een onafhankelijk oordeel:

(i) de persoon wordt aangewezen door een college bestaande uit een gelijk aantal vertegenwoordigers van consumentenbelangen enerzijds en ondernemersbelangen anderzijds;

(ii) de aangewezen persoon bezit een mandaat voor een periode die lang genoeg

is om de onafhankelijkheid van zijn optreden te waarborgen en kan niet zonder gewettigde reden worden afgezet;

(iii) de aangewezen persoon geheel onafhankelijk is van instructies van de ondernemer of vertegenwoordigers van de ondernemer en geen hiërarchische of functionele relatie heeft met een bij het geschil betrokken partij.

Daarnaast beschikt de ADR-entiteit over een afdoende eigen begroting die geheel losstaat van de algehele begroting van de vakorganisatie.

Or. en

Motivering

Het beginsel van onafhankelijkheid is niet geheel hetzelfde als het beginsel van onpartijdigheid. Het is daarom van het allergrootste belang dat het beginsel van onafhankelijkheid uitdrukkelijk in deze richtlijn wordt vastgelegd. ADR-entiteiten zullen aan specifieke vereisten moeten voldoen om hun onafhankelijkheid te verzekeren.

Amendement 65

Voorstel voor een richtlijn

Artikel 7 – lid 1 – inleidende formule

Door de Commissie voorgestelde tekst

1. De lidstaten zien erop toe dat de ADR-entiteiten op hun website en ***in gedrukte vorm in hun ruimten*** de volgende informatie voor het publiek toegankelijk maken:

Amendement

1. De lidstaten zien erop toe dat de ADR-entiteiten op hun website en ***op verzoek op een duurzame gegevensdrager*** de volgende informatie voor het publiek toegankelijk maken:

Or. en

Motivering

ADR-entiteiten moeten specifieke informatie ter beschikking stellen, niet alleen op hun website maar ook in hun lokalen. In sommige gevallen hebben zij echter geen openbaar toegankelijke ruimten. Het zou dan ook moeten volstaan om de desbetreffende informatie op verzoek op een duurzame gegevensdrager te verstrekken.

Amendement 66
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 7 – lid 1 – letter a

Door de Commissie voorgestelde tekst

a) welke natuurlijke personen belast zijn met de alternatieve geschillenbeslechting, op welke wijze zij worden benoemd en wat de duur van hun mandaat is;

Amendement

a) welke natuurlijke personen belast zijn met de alternatieve geschillenbeslechting, **over welke kwalificaties zij moeten beschikken, wat hun expertise moet zijn**, op welke wijze zij worden benoemd en wat de duur van hun mandaat is;

Or. en

Amendement 67
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 7 – lid 1 – letter c

Door de Commissie voorgestelde tekst

c) **in voorkomend geval**, of zij zijn aangesloten bij netwerken van ADR-entiteiten ter vergemakkelijking van de grensoverschrijdende geschillenbeslechting;

Amendement

c) of zij, **voor zover van toepassing**, zijn aangesloten bij netwerken van ADR-entiteiten ter vergemakkelijking van de grensoverschrijdende geschillenbeslechting;

Or. en

Amendement 68
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 7 – lid 1 – letter j

Door de Commissie voorgestelde tekst

j) hoelang de ADR-procedure **bij benadering** duurt;

Amendement

j) hoelang de ADR-procedure **gemiddeld** duurt;

Or. en

Amendement 69
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 7 – lid 1 – letter k bis (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

k bis) in hoeverre, voor zover van toepassing, het ADR-besluit afdwingbaar is.

Or. en

Amendement 70
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 7 – lid 2 – inleidende formule

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

2. De lidstaten zien erop toe dat de ADR-entiteiten op hun website en ***in gedrukte vorm in hun ruimten*** de jaarlijkse activiteitenverslagen voor het publiek toegankelijk maken. Deze verslagen bevatten de volgende informatie met betrekking tot zowel binnenlandse als grensoverschrijdende geschillen:

2. De lidstaten zien erop toe dat de ADR-entiteiten op hun website en ***op verzoek op een duurzame gegevensdrager*** de jaarlijkse activiteitenverslagen voor het publiek toegankelijk maken: Deze verslagen bevatten de volgende informatie met betrekking tot zowel binnenlandse als grensoverschrijdende geschillen:

Or. en

Amendement 71
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 7 – lid 2 – letter b

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

b) eventuele ***terugkerende*** problemen die leiden tot geschillen tussen consumenten en ondernemers;

b) eventuele ***systematische, veelvoorkomende*** problemen die leiden tot geschillen tussen consumenten en ondernemers, ***alsook aanbevelingen over de manier waarop dergelijke problemen kunnen worden vermeden of opgelost;***

Or. en

Motivering

ADR-entiteiten kunnen bij uitstek zowel systematisch binnen een bepaald aandachtsgebied of sector optredende problemen signaleren, als daarvoor oplossingen aandragen.

Amendement 72
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 7 – lid 2 – letter b bis (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

b bis) "voorbeeldbesluiten" op basis van de resultaten van belangwekkende geschillen waardoor ondernemers de lat steeds hoger leggen en de uitwisseling van informatie en beste praktijken wordt gestimuleerd;

Or. en

Motivering

Het effect van het stelsel van buitengerechtelijke geschillenbeslechting dient breder te zijn dan het oplossen van individuele geschillen alleen. Hiertoe dient ADR de lat voor goede praktijken in de sector steeds hoger te helpen leggen met behulp van de publicatie van "voorbeeldbesluiten".

Amendement 73
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 7 – lid 2 – letter c

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

c) het percentage geschillenbeslechtsprocedures die ***zonder uitkomst*** zijn stopgezet;

c) het percentage geschillenbeslechtsprocedures die zijn stopgezet ***en de redenen van stopzetting***;

Or. en

Motivering

Het percentage geschillenbeslechtsprocedures dat zonder uitkomst is stopgezet, is zonder nadere informatie over de redenen van stopzetting te weinigzeggend. Bovendien betekent stopzetting van een geschillenbeslechtsprocedure nog niet dat de gegeven zaak zonder uitkomst is gebleven.

Amendement 74
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 7 – lid 2 – letter f

Door de Commissie voorgestelde tekst

f) **in voorkomend geval**, of er sprake is van samenwerking binnen netwerken van ADR-entiteiten ter vergemakkelijking van de beslechting van grensoverschrijdende geschillen.

Amendement

f) of er, **voor zover van toepassing**, sprake is van samenwerking binnen netwerken van ADR-entiteiten ter vergemakkelijking van de beslechting van grensoverschrijdende geschillen.

Or. en

Amendement 75
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 8 – lid 1 – letter a

Door de Commissie voorgestelde tekst

a) de ADR-procedure is **voor beide partijen gemakkelijk** toegankelijk, ongeacht de plaats waar **zij** zich bevinden;

Amendement

a) de ADR-procedure is **beschikbaar en** toegankelijk **via internet en de traditionele kanalen**, ongeacht de plaats waar **de partijen** zich bevinden;

Or. en

Amendement 76
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 8 – lid 1 – letter b

Door de Commissie voorgestelde tekst

b) partijen hebben toegang tot de procedure zonder verplicht te zijn van een wettelijk vertegenwoordiger gebruik te maken; **niettemin mogen zij** zich in elke fase van de procedure laten vertegenwoordigen of laten bijstaan door een derde;

Amendement

b) partijen hebben toegang tot de procedure zonder verplicht te zijn van een wettelijk vertegenwoordiger gebruik te maken. **De procedure ontnemt de partijen niet het recht om** in elke fase van de procedure **onafhankelijk advies in te winnen of zich te** laten vertegenwoordigen of **te** laten bijstaan door een derde;

Motivering

Het beginsel van vertegenwoordiging dient overeind te blijven in de richtlijn door een duidelijke verwijzing aan te brengen naar de mogelijkheden voor partijen om onafhankelijk advies in te winnen of zich te laten vertegenwoordigen door een derde partij.

Amendement 77
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 8 – lid 1 – letter c

Door de Commissie voorgestelde tekst

c) de ADR-procedure is voor consumenten kosteloos of met geringe kosten verbonden;

Amendement

c) de ADR-procedure is voor consumenten **bij voorkeur** kosteloos of, **zo niet**, met geringe kosten verbonden;

Or. en

Motivering

ADR-entiteiten zijn bedoeld als een snel, informeel en goedkoop alternatief voor rechtbanken. ADR-procedures moeten daarom kosteloos zijn. Is dat niet mogelijk, dan dienen de in rekening gebrachte kosten realistisch en proportioneel bescheiden te zijn teneinde geschillenbeslechtsprocedures toegankelijk te houden voor consumenten opdat deze daar naar behoren gebruik van maken.

Amendement 78
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 8 – lid 1 – letter d

Door de Commissie voorgestelde tekst

d) **het geschil wordt** beslecht binnen 90 dagen na de datum waarop de ADR-entiteit de **klacht heeft ontvangen. In geval** van complexe **geschillen** kan de **ADR-entiteit** deze termijn verlengen.

Amendement

d) **geschillen worden normaliter** beslecht binnen **een termijn van 90 kalenderdagen na het moment** waarop de ADR-entiteit de **procedure officieel opent. Bij bepaalde geschillen, met name geschillen** van complexe **en technische aard**, kan de **bevoegde persoon of het bevoegde college met het oog op een hoogkwalitatieve geschillenbeslechting besluiten** deze termijn **van 90 kalenderdagen geheel naar**

eigen inzichten te verlengen.

Or. en

Amendement 79
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 9 – lid 1 – inleidende formule

Door de Commissie voorgestelde tekst

1. De lidstaten zien erop toe dat *in* de ADR-procedures:

Amendement

1. De lidstaten zien erop toe dat de ADR-procedures:

Or. en

Amendement 80
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 9 – lid 1 – letter a

Door de Commissie voorgestelde tekst

a) partijen de *mogelijkheid hebben* hun standpunt kenbaar te maken en *kennis te nemen van* alle argumenten en feiten die door de andere partij naar voren worden gebracht, *en* van eventuele verklaringen van deskundigen;

Amendement

a) partijen *de gelegenheid krijgen* hun standpunt kenbaar te maken en *in te gaan op* alle argumenten, *bewijzen, documenten* en feiten die door de andere partij naar voren worden gebracht, *met inbegrip* van eventuele verklaringen *en standpunten* van deskundigen;

Or. en

Motivering

Niet relevant voor de Nederlandse vertaling. De partijen moeten de gelegenheid hebben in te gaan op de door de tegenpartij neergelegde argumenten en feiten, met inbegrip van eventuele verklaringen en standpunten van deskundigen.

Amendement 81
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 9 – lid 1 – letter b

Door de Commissie voorgestelde tekst

b) beide partijen schriftelijk of op een duurzame gegevensdrager **worden geïnformeerd over de uitkomst van de ADR-procedure**, met opgave van de redenen waarop de uitkomst is gebaseerd.

Amendement

b) beide partijen **de uitkomst van de ADR-procedure** schriftelijk of op een duurzame gegevensdrager **wordt meegedeeld**, met opgave van de redenen waarop de uitkomst is gebaseerd.

Or. en

Amendement 82
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 9 – lid 2 – inleidende formule

Door de Commissie voorgestelde tekst

2. De lidstaten zien **erop toe dat in de** ADR-procedures die zijn gericht op de beslechting van het geschil door het voorstellen van een oplossing,

Amendement

2. De lidstaten zien **er bij** ADR-procedures die zijn gericht op de beslechting van het geschil door het voorstellen van een oplossing **op toe dat:**

Or. en

Amendement 83
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 9 – lid 2 – letter a – inleidende formule

Door de Commissie voorgestelde tekst

a) de **consument**, alvorens met **het voorstel voor** een oplossing in te stemmen, **erover wordt** geïnformeerd dat:

Amendement

a) de **partijen**, alvorens met een **voorgestelde** oplossing in te stemmen, **worden** geïnformeerd **over hun rechten krachtens de desbetreffende wet- en regelgeving, alsook** dat:

Or. en

Amendement 84
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 9 – lid 2 – letter a – punt i

Door de Commissie voorgestelde tekst

i) **hij** de keuze **heeft** om al dan niet met **het voorstel voor een** oplossing in te stemmen;

Amendement

i) **zij** de keuze **hebben** om al dan niet met **de voorgestelde** oplossing in te stemmen;

Or. en

Amendement 85
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 9 – lid 2 – letter a – punt ii

Door de Commissie voorgestelde tekst

ii) **het voorstel voor een** oplossing **minder gunstig** kan zijn dan een door een rechterlijke instantie aan de hand van wettelijke regels vastgestelde oplossing;

Amendement

ii) **hen te kennen wordt gegeven dat de voorgestelde** oplossing **anders** kan zijn dan een door een rechterlijke instantie aan de hand van wettelijke regels vastgestelde oplossing;

Or. en

Amendement 86
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 9 – lid 2 – letter a – punt iii

Door de Commissie voorgestelde tekst

iii) **hij** recht **heeft** op het inwinnen van onafhankelijk advies alvorens met **het voorstel voor een** oplossing in te stemmen **of het** af te wijzen;

Amendement

iii) **zij** recht **hebben** op het inwinnen van onafhankelijk advies alvorens met **de voorgestelde** oplossing in te stemmen, **deze** af te wijzen **of juist op te volgen**;

Or. en

Amendement 87
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 9 – lid 2 – letter b

Door de Commissie voorgestelde tekst

b) partijen, alvorens met **het voorstel voor**

Amendement

b) partijen, alvorens met **de voorgestelde**

een oplossing in te stemmen, worden geïnformeerd over de rechtsgevolgen van een dergelijke instemming;

oplossing in te stemmen, worden geïnformeerd over de rechtsgevolgen van een dergelijke instemming;

Or. en

Amendement 88
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 9 – lid 2 – letter c

Door de Commissie voorgestelde tekst

c) partijen, alvorens met *het voorstel voor een* oplossing of een minnelijke schikking in te stemmen, voldoende tijd ter beschikking wordt gesteld om over het voorstel na te denken.

Amendement

c) partijen, alvorens met *de voorgestelde* oplossing of een minnelijke schikking in te stemmen, voldoende tijd ter beschikking wordt gesteld om over het voorstel na te denken.

Or. en

Amendement 89
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 9 bis (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

Artikel 9 bis

Vrijheid

1. De lidstaten zien erop toe dat door ADR-entiteiten gedane uitspraken uitsluitend bindend zijn indien de partijen tevoren van die bindendheid op de hoogte zijn gesteld en zij die uitdrukkelijk hebben geaccepteerd.

2. De lidstaten zien erop toe dat overeenkomsten tussen consumenten en ondernemers om geschillen te laten beslechten door een ADR-entiteit niet bindend zijn voor de consument indien deze gesloten zijn vóór het moment van ontstaan van het geschil en deze het de consument onmogelijk maken om het geschil aan het oordeel van de rechter te

onderwerpen.

Or. en

Motivering

Het is van fundamenteel belang dat consumenten de gang naar de rechter niet geblokkeerd wordt als gevolg van het feit dat zij gebruikmaken van een ADR-procedure. Dankzij het vrijheidsbeginsel doen ADR-procedures geen afbreuk aan het recht van burgers om verhaal te halen bij de rechter.

Amendement 90
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 9 ter (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

Artikel 9 ter

Wettigheid

De lidstaten zien erop toe dat ADR-procedures die tot doel hebben geschillen te verhelpen door een oplossing op te leggen, er niet toe leiden dat de consument als gevolg van die opgelegde oplossing niet langer de bescherming geniet die hem geboden wordt door de wetgeving van de lidstaat waarin de ADR-entiteit gevestigd is. Bij grensoverschrijdende geschillen mag het niet gebeuren dat de consument als gevolg van de door de ADR-entiteit opgelegde oplossing niet langer meer de bescherming geniet die hem geboden wordt door de wetgeving van de lidstaat waarvan hij in de zin van artikel 6 van Verordening (EG) nr.593/2008 ingezetene is.

Or. en

Motivering

In de voorgestelde richtlijn ontbreekt het belangrijke legaliteitsbeginsel uit hoofde waarvan consumenten altijd beschermd zijn door de wet- en regelgeving van het land waarvan zij

ingezetenen zijn. Dat betekent dat het legaliteitsbeginsel van toepassing verklaard moet worden op geschillenbeslechtingprocedures die uitmonden in een voor de partijen bindende uitspraak, opdat consumenten de hen krachtens de wet toebehorende bescherming niet verliezen.

Amendement 91
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 9 quater (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

Artikel 9 quater

Richtsnoeren

1. De Commissie stelt na raadpleging van het Europees Parlement, de Raad en de desbetreffende belanghebbenden, richtsnoeren op voor de tenuitvoerlegging van deze richtlijn. Deze richtsnoeren richten zich in het bijzonder op de in Hoofdstuk II uiteengezette kwaliteitscriteria, op de samenwerking tussen ADR-entiteiten in grensoverschrijdende gevallen, op de samenwerking tussen ADR-entiteiten en nationale autoriteiten, zoals uiteengezet in artikel 13 en 14, alsook op de verhouding tussen deze richtlijn en andere communautaire wetgeving. De Commissie stelt deze richtsnoeren hiertoe samen op basis van de reeds gangbare praktijk in de lidstaten, vrijwillige gedragscodes, kwaliteitsnormen en andere relevante elementen.

2. De Commissie brengt de richtsnoeren over aan de lidstaten en maakt ze openbaar beschikbaar.

Or. en

Motivering

Mede gezien het beginsel van minimumharmonisering waarop deze richtlijn is gestoeld en de grote verscheidenheid aan ADR-procedures in de lidstaten, stelt de Europese Commissie richtsnoeren vast die de lidstaten aanvullende regels bieden waarmee de tenuitvoerlegging van deze richtlijn wordt gefaciliteerd en opgehelderd.

Amendement 92
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 10 – lid 2

Door de Commissie voorgestelde tekst

2. De in lid 1 bedoelde informatie moet op eenvoudige, **rechtstreekse en duidelijk zichtbare** wijze **en** te allen tijde toegankelijk zijn op de website van de ondernemer, voor zover hij over een website beschikt, in de algemene voorwaarden van tussen de ondernemer en een consument gesloten overeenkomsten voor de verkoop van goederen of verrichting van diensten, **en op** facturen en kwitanties **met betrekking tot die overeenkomsten**. Tevens moet worden vermeld op welke wijze nadere informatie kan worden verkregen over de betrokken ADR-entiteit en over de voorwaarden voor gebruikmaking daarvan.

Amendement

2. De in lid 1 bedoelde informatie moet op **een duidelijke, begrijpelijke en** eenvoudige wijze te allen tijde toegankelijk zijn op de website van de ondernemer, voor zover hij over een website beschikt, in de algemene voorwaarden van tussen de ondernemer en een consument gesloten overeenkomsten voor de verkoop van goederen of verrichting van diensten **of in andere gepaste documenten, zoals bijvoorbeeld precontractuele documenten**, facturen en kwitanties. Tevens moet worden vermeld op welke wijze nadere informatie kan worden verkregen over de betrokken ADR-entiteit en over de voorwaarden voor gebruikmaking daarvan.

Or. en

Motivering

De verstrekking van dergelijke informatie op alle kwitanties en facturen is voor micro- en kleine ondernemingen niet altijd praktisch haalbaar.

Amendement 93
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 11 – lid 1

Door de Commissie voorgestelde tekst

1. De lidstaten zien **erop toe dat consumenten bijstand kunnen krijgen** bij geschillen die voortvloeien uit de grensoverschrijdende verkoop van goederen of verrichting van diensten. **Deze bijstand behoort met name de consumenten te helpen** om toegang te krijgen tot de ADR-entiteit in een andere lidstaat die

Amendement

1. De lidstaten zien **er** bij geschillen die voortvloeien uit de grensoverschrijdende verkoop van goederen of verrichting van diensten **op toe dat consumenten bijstand kunnen krijgen** om toegang te krijgen tot de ADR-entiteit in een andere lidstaat die bevoegd is ter zake van hun grensoverschrijdend geschil.

bevoegd is ter zake van hun grensoverschrijdend geschil.

Or. en

Amendement 94
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 11 – lid 2

Door de Commissie voorgestelde tekst

2. De lidstaten **kunnen** de verantwoordelijkheid voor de in lid 1 bedoelde taak **overdragen** aan hun centra van het netwerk van Europese consumentencentra, **aan consumentenverenigingen of aan een andere instantie.**

Amendement

2. De lidstaten **dragen** de verantwoordelijkheid voor de in lid 1 bedoelde taak **over** aan hun centra van het netwerk van Europese consumentencentra.

Or. en

Motivering

De bijstand aan consumenten met een grensoverschrijdend geschil dient te worden geleverd door een officieel door de Commissie opgezet en goed gestructureerd netwerk, te weten het netwerk van Europese consumentencentra

Amendement 95
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 12 – alinea 1

Door de Commissie voorgestelde tekst

De lidstaten zien erop toe dat de ADR-entiteiten, de **consumentenverenigingen, de brancheorganisaties, de** centra van het netwerk van Europese consumentencentra **en, in voorkomend geval, de overeenkomstig artikel 11, lid 2, aangewezen instanties in hun ruimten en** op hun websites de in artikel 17, lid 3, bedoelde lijst van ADR-entiteiten voor het publiek toegankelijk maken.

Amendement

De lidstaten zien erop toe dat de ADR-entiteiten **en** de centra van het netwerk van Europese consumentencentra op hun websites **en in zoverre mogelijk op een duurzame gegevensdrager** de in artikel 17, lid 3, bedoelde lijst van ADR-entiteiten voor het publiek toegankelijk maken.

Amendement 96
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 12 – alinea 1 bis (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

De lidstaten stimuleren consumentenorganisaties en ondernemers om middels publicatie op de website of op enige andere door hen gepast geachte wijze de in artikel 17, lid 3, bedoelde lijst van ADR-entiteiten voor het publiek toegankelijk te maken.

Or. en

Motivering

Aanpassing aan artikel 11 en 12.

Amendement 97
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 14 – lid 2

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

2. Deze samenwerking omvat de uitwisseling van gegevens over de handelspraktijken **van ondernemers over wie** klachten van consumenten zijn binnengekomen. Zij omvat eveneens de terbeschikkingstelling door die nationale instanties aan de ADR-entiteiten van technische evaluaties en informatie, wanneer die voor de behandeling van individuele geschillen noodzakelijk zijn.

2. Deze samenwerking omvat de uitwisseling van gegevens over de **handelspraktijken in specifieke sectoren waarover** er klachten van consumenten zijn binnengekomen. Zij omvat eveneens de terbeschikkingstelling door die nationale instanties aan de ADR-entiteiten van technische evaluaties en informatie, wanneer die voor de behandeling van individuele geschillen noodzakelijk zijn.

Or. en

Amendement 98
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 14 – lid 3 bis (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

3 bis. Dit artikel laat de in paragraaf 1 genoemde bepalingen over beroeps- en handelsgeheimen die van toepassing zijn op nationale instanties onverlet.

Or. en

Amendement 99
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 15 – lid 1

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

1. Elke lidstaat wijst een bevoegde instantie aan die belast is met het toezicht op het functioneren en de ontwikkeling van de op zijn grondgebied gevestigde ADR-entiteiten. Elke lidstaat deelt de Commissie mee welke de *aangewezen* instantie is.

1. Elke lidstaat wijst een bevoegde instantie aan die belast is met het toezicht op het functioneren en de ontwikkeling van de op zijn grondgebied gevestigde ADR-entiteiten. ***Het staat de lidstaten vrij om meer dan een bevoegde instantie aan te wijzen; doen ze dit, dan wijzen zij een van de bevoegde instanties aan als het verbindingsbureau voor de Commissie.*** Elke lidstaat deelt de Commissie mee welke de *bevoegde* instantie is ***of in voorkomende gevallen welke - waaronder het verbindingsbureau - de bevoegde instanties zijn.***

Or. en

Motivering

De mogelijkheid dat lidstaten meer dan een bevoegde instantie aanwijzen, dient uitdrukkelijk in de richtlijn te worden erkend. Als een lidstaat inderdaad meer dan een bevoegde instantie aanwijst, dient deze één daarvan aan te wijzen als verbindingsbureau die informatie coördineert tussen de aangewezen bevoegde instanties en de Europese Commissie.

Amendement 100
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 15 – lid 2

Door de Commissie voorgestelde tekst

2. De Commissie stelt een lijst op van de bevoegde instanties die haar overeenkomstig lid 1 zijn meegedeeld en maakt deze lijst bekend in het Publicatieblad van de Europese Unie.

Amendement

2. De Commissie stelt een lijst op van de bevoegde instanties, ***in voorkomende gevallen met inbegrip van het verbindingsbureau***, die haar overeenkomstig lid 1 zijn meegedeeld en maakt deze lijst bekend in het Publicatieblad van de Europese Unie.

Or. en

Amendement 101
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 16 – lid 1 – alinea 1 – letter f bis (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement
f bis) een verklaring over het soort geschillen dat onder ADR-procedures valt;

Or. en

Amendement 102
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 16 – lid 1 – alinea 1 – letter g

Door de Commissie voorgestelde tekst

g) een verklaring inzake de voor de vaststelling van hun bevoegdheid noodzakelijke gegevens;

Amendement

Schrappen

Or. en

Amendement 103
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 16 – lid 1 – alinea 1 – letter h

Door de Commissie voorgestelde tekst

h) een met redenen omklede verklaring, **gebaseerd op een zelfevaluatie door de ADR-entiteit**, of **zij** kan worden gekwalificeerd als een ADR-entiteit in de zin van deze richtlijn en of zij voldoet aan de in hoofdstuk II gestelde **voorwaarden**.

Amendement

h) een met redenen omklede verklaring of **de entiteit** kan worden gekwalificeerd als een ADR-entiteit in de zin van deze richtlijn en of zij voldoet aan de in hoofdstuk II gestelde **kwaliteitscriteria**.

Or. en

Amendement 104
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 16 – lid 2 – inleidende formule

Door de Commissie voorgestelde tekst

2. De lidstaten zien erop toe dat de ADR-entiteiten de bevoegde instanties **ten minste eenmaal per jaar de volgende** informatie meedelen:

Amendement

2. De lidstaten zien erop toe dat de ADR-entiteiten de bevoegde instanties **eens in de twee jaar** informatie meedelen **over**:

Or. en

Amendement 105
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 16 – lid 2 – letter e

Door de Commissie voorgestelde tekst

e) **relevante statistieken die aantonen op welke wijze** ondernemers voor hun geschillen met consumenten **gebruikmaken** van **alternatieve geschillenbeslechting**;

Amendement

e) **het aantal** ondernemers **dat** voor hun geschillen met consumenten **gebruikmaakt** van **ADR**;

Or. en

Amendement 106
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 16 – lid 2 – letter f

Door de Commissie voorgestelde tekst

f) eventuele **terugkerende** problemen die leiden tot geschillen tussen consumenten en ondernemers;

Amendement

f) eventuele **systematische, veelvoorkomende** problemen die leiden tot geschillen tussen consumenten en ondernemers;

Or. en

Amendement 107
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 16 – lid 2 – letter g

Door de Commissie voorgestelde tekst

g) **in voorkomend geval**, een beoordeling van de doeltreffendheid van hun samenwerking binnen netwerken van ADR-entiteiten ter vergemakkelijking van de beslechting van grensoverschrijdende geschillen;

Amendement

g) een beoordeling van de doeltreffendheid van hun samenwerking binnen netwerken van ADR-entiteiten ter vergemakkelijking van de beslechting van grensoverschrijdende geschillen, **voor zover relevant**;

Or. en

Amendement 108
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 16 – lid 2 – letter h

Door de Commissie voorgestelde tekst

h) **een zelfevaluatie** van de doeltreffendheid van de door de entiteit aangeboden ADR-procedure en van de mogelijke manieren om de prestaties daarvan te verbeteren.

Amendement

h) **een evaluatie** van de doeltreffendheid van de door de entiteit aangeboden ADR-procedure en van de mogelijke manieren om de prestaties daarvan te verbeteren.

Or. en

Amendement 109
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 17 – lid 1

Door de Commissie voorgestelde tekst

1. Elke bevoegde instantie beoordeelt op basis van de overeenkomstig artikel 16, lid 1, ontvangen gegevens of de bij haar aangemelde ADR-entiteiten kunnen worden gekwalificeerd als ADR-entiteiten in de zin van deze richtlijn en of zij voldoen aan de in hoofdstuk II gestelde **voorwaarden**.

Amendement

1. Elke bevoegde instantie beoordeelt op basis van **een objectieve onafhankelijke evaluatie alsook op basis van** de overeenkomstig artikel 16, lid 1, ontvangen gegevens, of de bij haar aangemelde ADR-entiteiten kunnen worden gekwalificeerd als ADR-entiteiten in de zin van deze richtlijn en of zij voldoen aan de in hoofdstuk II gestelde **kwaliteitscriteria**.

Or. en

Amendement 110
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 17 – lid 2 – alinea 1

Door de Commissie voorgestelde tekst

2. Elke bevoegde instantie stelt op basis van de in lid 1 genoemde beoordeling een lijst op van de ADR-entiteiten die voldoen aan de in lid 1 bedoelde voorwaarden.

Amendement

2. Elke bevoegde instantie stelt op basis van de in lid 1 genoemde beoordeling een lijst op van de ADR-entiteiten die voldoen aan de in lid 1 bedoelde voorwaarden. **Het is bevoegde instanties verboden om te weigeren een ADR-entiteit aan te melden en te registreren als deze voldoet aan de vereisten van deze richtlijn.**

Or. en

Amendement 111
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 17 – lid 2 – alinea 2 – letter d

Door de Commissie voorgestelde tekst

d) de voor de vaststelling van hun bevoegdheid noodzakelijke gegevens;

Amendement

Schrappen

Amendement 112
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 17 – lid 2 – alinea 2 – letter d bis (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

d bis) de door elke ADR-entiteit gedekte sectoren en soorten geschillen;

Or. en

Amendement 113
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 17 – lid 2 – alinea 2 – letter e

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

e) indien van toepassing, de noodzaak dat partijen of hun vertegenwoordigers fysiek aanwezig zijn; ***en***

e) indien van toepassing, de noodzaak dat partijen of hun vertegenwoordigers fysiek aanwezig zijn, ***inclusief een verklaring van de ADR-entiteit of de ADR-procedure gevoerd kan worden als een mondelinge of als een schriftelijke procedure;***

Or. en

Amendement 114
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 17 – lid 2 – alinea 3

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

Elke bevoegde instantie deelt de lijst mee aan de Commissie. Ingeval ***de bevoegde instantie*** overeenkomstig artikel 16, lid 1, tweede alinea, wijzigingen worden meegedeeld, wordt de lijst onverwijld bijgewerkt en de betrokken informatie aan de Commissie meegedeeld.

Elke bevoegde instantie deelt de lijst mee aan de Commissie. Ingeval ***er*** overeenkomstig artikel 16, lid 1, tweede alinea, wijzigingen worden meegedeeld ***aan de bevoegde instantie***, wordt de lijst onverwijld bijgewerkt en de betrokken informatie aan de Commissie meegedeeld. ***Indien een ADR-entiteit niet langer***

voldoet aan de vereisten van deze richtlijn, verwijdt de bevoegde instantie deze van de lijst.

Or. en

Motivering

Het is van belang ervoor te zorgen dat de lidstaten informatie ten aanzien van veranderingen met betrekking tot de ADR-entiteiten registreren en op gezette tijden actualiseren.

Amendement 115
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 17 – lid 2 bis (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

2 bis. Indien een lidstaat meer dan een bevoegde instantie heeft aangewezen, draagt het verbindingsbureau zorg voor de inkennisstelling van de Commissie van de in paragraaf 2 bedoelde lijst en de actualisering daarvan.

Or. en

Motivering

Om onnodige administratieve belasting en bureaucratie te vermijden, is het van cruciaal belang dat ingeval de lidstaat meer dan één bevoegde instantie aanwijst, het verbindingsbureau zorg draagt voor de levering van de lijst aan de Commissie en de doorlopende actualisering daarvan.

Amendement 116
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 17 – lid 3

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

3. De Commissie stelt een lijst op van de bij haar overeenkomstig lid 2 aangemelde ADR-entiteiten en werkt deze lijst telkens bij wanneer haar overeenkomstig lid 2, derde alinea, tweede zin, wijzigingen worden meegedeeld. De Commissie maakt

3. De Commissie stelt een lijst op van de bij haar overeenkomstig lid 2 aangemelde ADR-entiteiten en werkt deze lijst telkens bij wanneer haar overeenkomstig lid 2, derde alinea, tweede zin, wijzigingen worden meegedeeld. De Commissie maakt

deze lijst en de bijgewerkte versies daarvan bekend en doet deze toekomen aan de bevoegde instanties en de lidstaten.

deze lijst en de bijgewerkte versies daarvan bekend en doet deze toekomen aan de bevoegde instanties en de lidstaten, **consumenten- en vakorganisaties en het netwerk van Europese consumentencentra.**

Or. en

Amendement 117
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 17 – lid 3 bis (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

3 bis. De op de lijst van de Commissie weergegeven aangemelde ADR-entiteiten krijgen een eenvoudig herkenbaar Europees kwaliteitskeurmerk op basis waarvan de consument zeker kan zijn dat een ADR-entiteit voldoet aan de in deze richtlijn uiteengezette kwaliteitscriteria. Ingeval een ADR-entiteit verwijderd wordt van de lijst van de Commissie komt het Europees kwaliteitskeurmerk voor die entiteit te vervallen.

Or. en

Motivering

Om alle twijfel uit te sluiten en het vertrouwen van consumenten in het systeem te vergroten, wordt er een eenvoudig herkenbaar Europees kwaliteitskeurmerk in het leven geroepen dat garandeert dat de desbetreffende ADR-entiteiten voldoen aan de in deze richtlijn uiteengezette kwaliteitsnormen. Zodra de Commissie een entiteit van de lijst verwijderd, dient deze entiteit ogenblikkelijk het kwaliteitskeurmerk te worden afgenomen.

Amendement 118
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 17 – lid 4

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

4. Elke bevoegde instantie maakt de in lid

4. Elke bevoegde instantie maakt de in lid

3 bedoelde geconsolideerde lijst van ADR-entiteiten bekend op haar website en op *elke andere wijze die zij passend acht.*

3 bedoelde geconsolideerde lijst van ADR-entiteiten bekend op haar website en *in voorkomende gevallen op een duurzame gegevensdrager.*

Or. en

Amendement 119
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 17 – lid 5 – inleidende formule

Door de Commissie voorgestelde tekst

5. Elke bevoegde instantie maakt om de *twee* jaar een verslag over de ontwikkeling en het functioneren van de ADR-entiteiten bekend. In het verslag worden met name:

Amendement

5. Elke bevoegde instantie maakt *voor 31 december 2015 en nadien* om de *drie* jaar een verslag over de ontwikkeling en het functioneren van de ADR-entiteiten bekend. In het verslag worden met name:

Or. en

Amendement 120
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 17 – lid 5 – letter a

Door de Commissie voorgestelde tekst

a) de eventuele gebieden vastgesteld waarop nog geen ADR-procedures voor onder deze richtlijn vallende geschillen zijn voorzien;

Amendement

a) de eventuele gebieden *en sectoren* vastgesteld waarop nog geen ADR-procedures voor onder deze richtlijn vallende geschillen zijn voorzien;

Or. en

Amendement 121
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 17 – lid 5 – letter d

Door de Commissie voorgestelde tekst

d) in voorkomend geval, aanbevelingen gedaan voor het verbeteren van het

Amendement

d) in voorkomend geval, aanbevelingen gedaan voor het verbeteren van het

functioneren van de ADR-entiteiten.

effectieve en doeltreffende functioneren van de ADR-entiteiten.

Or. en

Amendement 122
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 17 – lid 5 bis (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

5 bis. Ingeval een lidstaat meer dan een bevoegde instantie heeft aangewezen, wordt het verslag uitgebracht door het verbindingsbureau. Dit verslag dient informatie te bevatten ten aanzien van alle in de gegeven lidstaat gevestigde ADR-entiteiten.

Or. en

Amendement 123
Voorstel voor een richtlijn
Artikel 23

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

Uiterlijk op / **Publicatiebureau: voeg datum in: vijf jaar na de inwerkingtreding** / en nadien om de **drie** jaar legt de Commissie aan het Europees Parlement, de Raad en het Europees Economisch en Sociaal Comité een verslag voor over de toepassing van deze richtlijn. **In het** verslag wordt aandacht besteed aan de ontwikkeling en de gebruikmaking van ADR-entiteiten en aan de gevolgen van deze richtlijn voor consumenten en ondernemers. Het verslag gaat, waar passend, vergezeld van voorstellen tot wijziging van deze richtlijn.

Uiterlijk op ...* en nadien om de **vier** jaar legt de Commissie aan het Europees Parlement, de Raad en het Europees Economisch en Sociaal Comité een verslag voor over de toepassing van deze richtlijn **In dat** verslag wordt aandacht besteed aan de ontwikkeling en de gebruikmaking van ADR-entiteiten en aan de gevolgen van deze richtlijn voor consumenten en ondernemers. Het verslag gaat, waar passend, vergezeld van voorstellen tot wijziging van deze richtlijn.

* PB: gelieve de datum in te voegen: vijf

*jaar na de inwerkingtreding van deze
richtlijn.*

Or. en

TOELICHTING

Inleiding

De Commissie beoogt met haar voorstel voor een richtlijn inzake alternatieve geschillenbeslechtingssystemen (ADR) voor consumenten een eenvoudiger, snellere en goedkopere manier te introduceren voor de beslechting van geschillen ten aanzien van de verkoop van goederen of de levering van diensten waar dan ook in de Europese Unie. Alle in de EU ingezetene consumenten krijgen met de tenuitvoerlegging van de richtlijn toegang tot hoogkwalitatieve ADR-entiteiten die hen kunnen helpen problemen in verband met de aankoop van goederen of diensten - in eigen land of in het buitenland - van een in een EU-lidstaat gevestigde ondernemer op te lossen.

Achtergrond

Ondanks de verbeteringen die sinds de oprichting van de interne markt zijn aangebracht op het vlak van de consumentenbescherming zijn er nog altijd lacunes die de burger - consumenten en het MKB in het bijzonder - het leven moeilijk maken. Zoals reeds bepleit werd in de resolutie van het Europees Parlement van 25 oktober 2011 over alternatieve geschillenbeslechting in burgerlijke, handels- en familiezaken¹, in de resolutie van het Europees parlement van 20 mei 2010 over het verwezenlijken van een interne markt voor consumenten en burgers², alsook in de Akte voor de interne markt, dienen alle Europese burgers in de hele interne markt vrij te kunnen bewegen en hun rechten uit te kunnen oefenen. Dat behelst onder meer de aankoop van goederen en diensten van in andere lidstaten gevestigde ondernemers.

De EU is krachtens het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie en het Handvest van de Grondrechten van de Europese Unie verplicht een hoog niveau van consumentenbescherming te bieden. Het VWEU stelt tevens dat de interne markt een ruimte is zonder binnengrenzen waarin het vrije verkeer van goederen en diensten is gewaarborgd.

De Commissie bracht 14 jaar geleden haar eerste aanbeveling over ADR-regelingen voor consumenten uit. Op nationaal niveau getroffen maatregelen zijn echter volstrekt ontoereikend gebleken omdat burgers nog altijd geen toegang hebben tot een doeltreffend ADR-faciliteit in de benodigde sector of regio. Dat betekent dat er maatregelen getroffen moeten worden op Europees niveau teneinde te zorgen voor een minimaal niveau van harmonisering en voor dezelfde hoge bescherming voor alle consumenten in de hele EU.

Alternatieve geschillenbeslechting (ADR) en de interne markt

Het feit dat er op dit moment een gebrek is aan eenvoudige, goedkope en snelle methodes voor de beslechting van geschillen is voor veel burgers een groot gemis. Door dit aldus op de interne markt opgeworpen obstakel lijden consumenten jaarlijks naar schatting een verlies ter hoogte van 0,4 procent van het Europese BBP. Toch legde in 2010 slechts vijf procent van de

¹ Aangenomen teksten, P7_TA(2011)0449.

² PB C 161 E van 31.5.2011.

consumenten hun zaak voor aan een ADR-entiteit. Ook slechts negen procent van de ondernemingen zegt ooit gebruik te hebben gemaakt van alternatieve geschillenbeslechting. Consumenten zullen alleen bereid zijn om hun aankopen ook over de grenzen te doen als zij er vertrouwen in hebben dat zij verhaal kunnen halen als er een probleem optreedt met de aangekochte goederen of diensten. Ook ondernemers - kleine en middelgrote ondernemingen het bijzonder - zien er vaak van af om buiten eigen land zaken te doen, omdat zij niet graag te maken krijgen met de rechtsstelsels van andere lidstaten. Het is als zodanig van fundamenteel belang dat de richtlijn niet alleen betrekking heeft op grensoverschrijdende geschillen, maar ook op binnenlandse.

Daarnaast is de handel via internet een belangrijke pijler van de Europese economische bedrijvigheid geworden. Tegelijkertijd staan consumenten en ondernemers huiverachtig tegenover het doen van aankopen en het uitvoeren van verkooptransacties via internet, omdat zij bang zijn ingeval van een geschil geen verhaal te kunnen halen. Een goed geïntegreerd alternatief geschillenbeslechtingsmechanisme via internet zal burgers het noodzakelijke vertrouwen bieden om de volle vruchten van de e-handel te plukken. Het daarbij behorende ODR-platform zal, ondersteund door de aanwezigheid van hoogstaande ADR-instanties in heel de EU, consumenten en ondernemers één enkel toegangspunt bieden voor de buitengerechtelijke beslechting van onlinegeschillen.

De behoefte aan gedegen regulering op dit vlak is des te prangender doordat het versterken van de positie van consumenten van cruciaal belang is voor de revitalisering van de interne markt en daardoor ook voor de heropleving van de groei en de schepping van nieuwe werkgelegenheid. De invoering van alternatieve geschillenbeslechting voor consumenten is als zodanig in lijn met de Europa 2020-strategie en zal deel uitmaken van een holistische aanpak om de interne markt een nieuwe impuls te geven.

Doel

Met de richtlijn wordt in essentie beoogd de drie grootste en meest hardnekkige obstakels voor consumenten en ondernemers op weg naar toegang tot een goed functionerende ADR-entiteit uit de weg te ruimen. Allereerst zijn lang niet in alle sectoren en lang niet in alle delen van de EU in gelijke mate ADR-faciliteiten voorhanden. Ten tweede zijn consumenten en ondernemers eenvoudigweg onbekend met de voordelen van alternatieve geschillenbeslechtingsmechanismen of weten zij daar op zijn best maar heel weinig van af. En dan ten derde bestaan er daar waar er al ADR-faciliteiten bestaan, grote kwaliteitsverschillen daartussen en voldoen zij veelal niet aan de in de mededelingen van de Commissie neergelegde kwaliteitscriteria.

Ontwerpverslag

De rapporteur is ingenomen met het voorstel van de Commissie dat in zijn ogen een degelijk uitgangskader vormt voor volledige toegang tot alternatieve geschillenbeslechting voor alle burgers. Desalniettemin heeft hij zoals hieronder uiteengezet, gepoogd een aantal maatregelen in het voorstel beter in de verf te zetten teneinde een evenwichtig stelsel tot stand te brengen met enerzijds sterke beschermingsmechanismen voor de onafhankelijkheid en de kwaliteit van ADR-entiteiten en anderzijds waarborgen voor een praktische, doeltreffende en transparante werking van deze entiteiten.

Toepassingsgebied

In artikel 1 en 2 worden de reikwijdte en het onderwerp van de richtlijn uiteengezet. Hier wordt gepoogd ervoor te zorgen dat alle soorten consumentengeschillen volledig gedekt zijn en de consumenten gebruik kunnen maken van een hoogstaand, transparant, doeltreffend en eerlijk verhaalmechanisme. Zowel bestaande als nieuw in te richten geschillenbeslechtingmechanismen die voldoen aan de in deze richtlijn vastgestelde minimale kwaliteitsnormen worden aangemerkt als "ADR-entiteiten" en krijgen een Europees kwaliteitskeurmerk. Dat zal het vertrouwen van de consument zelf helpen vergroten. Er is voor gekozen om ondernemers niet de mogelijkheid te bieden zaken aanhangig maken tegen consumenten, omdat zij buiten het kader van de alternatieve geschillenbeslechting reeds over afdoende mogelijkheden beschikken om dergelijke geschillen af te handelen.

Toegankelijkheid

Artikel 5 gaat in hoofdzaak over de manier waarop ADR-entiteiten toegankelijk worden gemaakt. Alle consumenten die ingezetene zijn van de EU dienen toegang te hebben tot alternatieve geschillenbeslechting. Daarom wordt in het ontwerpverslag voorgesteld om consumenten zowel via internet als via traditionele kanalen informatie te verstrekken en de mogelijkheid te bieden om geschillen aanhangig te maken. Bovendien heeft de rapporteur een bepaling toegevoegd waardoor een zaak niet zonder redelijke onderbouwing geweigerd kan worden met de argumentatie dat het geschil oneigenlijk of vexatoir is of dat het reeds door een andere ADR-entiteit is behandeld.

Onafhankelijkheid

Geloofwaardigheid is voor alternatieve geschillenbeslechting van levensbelang. De rapporteur stelt voor om naast de vereiste dat de met alternatieve geschillenbeslechting belaste personen onpartijdig zijn eveneens de vereiste in te voeren dat zij onafhankelijk moeten zijn van alle partijen bij het geschil, dit om te voorkomen dat de uitkomsten gekleurd zijn en ervoor te zorgen dat deze voor beide partijen eerlijk zijn. In het ontwerpverslag wordt tevens voorgesteld om een nieuw artikel over onafhankelijkheid in te voeren dat stevige waarborgen in het leven roept dat consumenten- en vakorganisaties in gelijke mate betrokken zijn bij de aansturing van ADR-entiteiten. Verder wordt met het oog op een nog betere waarborging van de onafhankelijkheid van ADR-entiteiten in het ontwerpverslag voorgesteld om de met ADR-procedures belaste personen die in dienst zijn van een vakorganisatie slechts voor een vastomschreven duur te laten aanstellen door een college, alsook om deze geheel onafhankelijk te maken van instructies van de ondernemer of vertegenwoordigers van de ondernemer.

Transparantie

Artikel 7 stelt een aantal minimumvoorwaarden ten aanzien van de transparantie van ADR-entiteiten. Hoe transparanter ADR-entiteiten zijn, des te geloofwaardiger zij worden in de ogen van consumenten en ondernemingen. Bovendien levert transparantie de nodige gegevens op waarmee doorlopend gewerkt kan worden aan de verbetering van de werking van de entiteiten. In het kader van een grotere transparantie kunnen er bijvoorbeeld "voorbeeldbesluiten" openbaar worden gemaakt waarmee beste praktijken beter kunnen

worden uitgewisseld en ondernemingen worden aangemoedigd de lat steeds hoger te leggen.

Doeltreffendheid

Alternatieve geschillenbeslechting dient eenvoudig, snel, betaalbaar en niet te bureaucratisch te zijn. ADR-entiteiten dienen met andere woorden duidelijke voordelen te bieden ten opzichte van conventionele geschillenbeslechtsstructuren zoals rechtbanken, want anders zal de consument ze links laten liggen. De rapporteur stelt dan ook voor om van goed functionerende ADR-entiteiten te verwachten dat zij geschillen normaliter binnen 90 dagen na de officiële aanvang van de procedure oplossen. Deze termijn kan uitsluitend verlengd worden indien de personen die belast zijn met de ADR-procedure ingeval van complexe en technische geschillen van mening zijn dat verlenging noodzakelijk is om de kwaliteit van het besluit te waarborgen.

Vrijheid en wettigheid

Het is van het allergrootste belang dat de wettelijke rechten van burgers worden beschermd, zeker wanneer ADR-entiteiten bindende besluiten nemen. Lidstaten moeten de mogelijkheid hebben zelf te kiezen of ADR-entiteiten al dan niet besluiten kunnen uitvaardigen die bindend zijn voor één of alle partijen bij het geschil. De rapporteur heeft echter voorgesteld een artikel toe te voegen teneinde het recht van beide partijen op informatie en om te kiezen of zij een bindend besluit al dan niet zullen accepteren, te beschermen. Bovendien zijn consumenten niet gebonden aan een bindend besluit indien dit tot stand kwam voor het ontstaan van het geschil en de consument er het recht door verliest om een zaak voor de rechter te brengen. Het bijkomende artikel versterkt tevens de rechten van burgers in het kader van ADR-procedures waarin geschillen worden opgelost met behulp van bindende besluiten, door ervoor te zorgen dat de consument de bescherming die hem krachtens de wetgeving van de lidstaat waarin de ADR-entiteit gevestigd is toebehoort, niet verliezen kan.

Informatie

De laatste belangrijke tekortkoming van het huidige geschillenbeslechtslandschap ligt in het feit dat slechts weinig burgers op de hoogte zijn van deze procedures en de voordelen ervan. Met artikel 10 wordt beoogd dit te verhelpen door van ondernemers te verlangen dat zij de consument op hun website, in de algemene voorwaarden van contracten of in andere passende documenten te informeren over het bestaan van de ADR-entiteiten die hen ter beschikking staan. De rapporteur is van mening dat het voor het welslagen van dit initiatief van cruciaal belang is dat de burgers correcte en duidelijke informatie krijgen over de manier waarop zij zich toegang kunnen verschaffen tot alternatieve geschillenbeslechting. Om die reden wordt er in het ontwerpverslag een oproep gedaan aan ondernemers om informatie daarover op te nemen in een brede keur aan verschillende soorten documenten. Er worden echter vereisten daaromtrent ingevoerd, omdat die met name voor micro-ondernemingen en het MKB een buitensporige belasting zouden vormen.

Conclusies

Het ontwerpverslag is gebaseerd op een driedelige insteek. Allereerst wordt iets gedaan aan de huidige versnippering van de ADR-dekking door een robuust kader in het leven te roepen

voor de ontwikkeling van ADR-entiteiten ten dienste van consumenten, dat zorgen zal voor volledige dekking. Ten tweede wordt er iets gedaan aan het feit dat veel consumenten en ondernemers momenteel niet op de hoogte zijn van het bestaan van ADR-procedures, door van ondernemers te eisen dat zij passende informatie over alternatieve geschillenbeslechting weergeven op hun website en in hun documenten. Tot slot betekent de harmonisering van de kwaliteitscriteria dat ongeacht waar consumenten in de EU hun aankopen doen, zij toegang hebben tot hoogstaande, onpartijdige, onafhankelijke, eerlijke en transparante ADR-procedures.