

II

(Besluiten waarvan de publicatie niet voorwaarde is voor de toepassing)

COMMISSIE

AANBEVELING VAN DE COMMISSIE

van 4 april 2001

met betrekking tot de beginselen voor de buitengerechtelijke organen die bij de consensuele beslechting van consumentengeschillen betrokken zijn

(kennisgeving geschied onder nummer C(2001) 1016)

(Voor de EER relevante tekst)

(2001/310/EG)

DE COMMISSIE VAN DE EUROPESE GEMEENSCHAPPEN,

Gelet op het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap, en met name op artikel 211,

Overwegende hetgeen volgt:

- (1) Teneinde een hoog niveau van consumentenbescherming te garanderen en het vertrouwen van consumenten te bevorderen, dient de Gemeenschap ervoor te zorgen dat consumenten op eenvoudige en doeltreffende wijze toegang tot de rechtbank hebben en de beslechting van consumentengeschillen in een eerder stadium te bevorderen en te vergemakkelijken.
- (2) De voortdurende ontwikkeling van nieuwe vormen van handelstransacties, zoals elektronische handel, en de verwachte toename van het aantal grensoverschrijdende transacties maken het noodzakelijk om bijzondere aandacht te besteden aan het vergroten van het vertrouwen van de consument, in het bijzonder door middel van het garanderen van laagdrempelige toegang tot praktische, doeltreffende en goedkope verhaalsmogelijkheden, met inbegrip van toegang via elektronische middelen. In het door de Europese Raad van Feira van 19-20 juni 2000 goedgekeurde actieplan e-Europa wordt erkend dat elektronische handel zijn volledige potentieel uitsluitend kan benutten indien het vertrouwen van de consument, in samenwerking met consumentenverenigingen, de industrie en de lidstaten, wordt vergroot door middel van het bevorderen van de toegang tot alternatieve systemen voor geschillenbeslechting.
- (3) Op 30 maart 1998 keurde de Commissie Aanbeveling 98/257/EG goed betreffende de principes die van toepassing zijn op de organen die verantwoordelijk zijn voor de buitenrechtelijke beslechting van consumentengeschillen⁽¹⁾. Het toepassingsgebied van de aanbeveling was evenwel beperkt tot de procedures die, ongeacht hun benaming, leiden tot de beslechting van een geschil door de actieve tussenkomst van een derde persoon die een oplossing voorstelt of oplegt. De procedures die zich beperken tot een simpele poging de partijen bij elkaar te brengen om hen ervan te overtuigen een gezamenlijke oplossing te vinden, vallen er derhalve niet onder.
- (4) In zijn Resolutie van 25 mei 2000 inzake een communautair netwerk van nationale organen voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen⁽²⁾ heeft de Raad opgemerkt dat de buitengerechtelijke organen die buiten het toepassingsgebied van Aanbeveling 98/257/EG vallen

⁽¹⁾ Aanbeveling van de Commissie van 30 maart 1998 betreffende de principes die van toepassing zijn op de organen voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen (PB L 115 van 17.4.1998, blz. 31).

⁽²⁾ PB C 155 van 6.6.2000, blz. 1.

nuttig voor de consument zijn. Daarnaast verzocht de Raad de Commissie om, in nauwe samenwerking met de lidstaten, gemeenschappelijke criteria te ontwikkelen voor de evaluatie van dergelijke organen, die onder meer de kwaliteit, billijkheid en doeltreffendheid van zulke organen garanderen. In het bijzonder wordt erop gewezen dat de lidstaten dergelijke criteria toepassen teneinde dergelijke organen of regelingen op te nemen in het netwerk waarnaar verwezen wordt in het werkdokument van de Commissie over de oprichting van een Europees buitengerechtigd netwerk (EB-net) ⁽¹⁾.

- (5) Artikel 17 van Richtlijn 2000/31/EG van het Europees Parlement en de Raad van 8 juni 2000 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij, met name de elektronische handel, in de interne markt ⁽²⁾ bepaalt dat de lidstaten ervoor zorgen dat hun wetgeving geen belemmering vormt voor het gebruik van de uit hoofde van de nationale wetgeving bestaande buitengerechtigde geschillenregelingen.
- (6) Elektronische handel vergemakkelijkt grensoverschrijdende transacties tussen ondernemingen en consumenten. Het economische belang van de meeste van dergelijke transacties is gering en de beslechting van dergelijke geschillen moet derhalve eenvoudig, snel en goedkoop zijn. Nieuwe technologieën kunnen een bijdrage leveren aan de ontwikkeling van elektronische systemen voor geschillenbeslechting doordat ze een mechanisme bieden voor de doeltreffende beslechting van geschillen in verschillende rechtsgebieden zonder de noodzaak van persoonlijk contact. Ze moeten derhalve worden bevorderd door middel van beginselen die consistente en betrouwbare normen garanderen, met het oog op het vertrouwen van alle gebruikers.
- (7) In conclusies ⁽³⁾ die op 29 mei 2000 werden goedgekeurd, heeft de Raad de Commissie verzocht een groenboek op te stellen over alternatieve methoden voor het beslechten van geschillen onder het burgerlijk en handelsrecht, teneinde de bestaande situatie te inventariseren en te herzien, en een breed raadplegingsproces te initiëren.
- (8) Het Europees Parlement roept in zijn advies met betrekking tot het voorstel voor een verordening betreffende de rechterlijke bevoegdheid, de erkenning en de tenuitvoerlegging van beslissingen in burgerlijke en handelszaken ⁽⁴⁾ op om zoveel mogelijk gebruik te maken van buitengerechtigde geschillenregelingen voor consumententransacties, in het bijzonder wanneer de partijen in verschillende lidstaten zijn gevestigd en gezien de kosten en de duur van gerechtelijke procedures voor geschillenbeslechting. In hun verklaring in verband met de goedkeuring van de bovenvermelde verordening is er door de Raad en de Commissie op gewezen dat het in het algemeen in het belang van consumenten en ondernemingen is om te streven naar de minnelijke schikking van hun geschillen voordat ze de gerechtelijke weg bewandelen, en hebben ze het belang benadrukt van het voortzetten van de werkzaamheden aan alternatieve methoden voor geschillenbeslechting op het niveau van de Europese Gemeenschap.
- (9) De beginselen in deze aanbeveling hebben geen invloed op de principes in Aanbeveling 98/257/EG van de Commissie, die moeten worden nageleefd in het geval van procedures die, ongeacht hun benaming, leiden tot de beslechting van een geschil door de actieve tussenkomst van een derde persoon die een oplossing voorstelt of oplegt, doorgaans door middel van een bindend of niet-bindend formeel besluit. Deze beginselen moeten worden nageleefd door alle procedures met een derde persoon die, ongeacht hun benaming, de beslechting van een consumentengeschil vergemakkelijken door het bij elkaar brengen en helpen van de partijen, bijvoorbeeld door middel van het doen van informele suggesties betreffende mogelijke oplossingen, om hen ervan te overtuigen een gezamenlijke oplossing te vinden. De beginselen zijn beperkt tot de procedures voor de beslechting van consumentengeschillen die bedoeld zijn als alternatief voor gerechtelijke beslechting. Klachtenregelingen van ondernemingen met rechtstreekse betrokkenheid van de consument of regelingen waarbij een derde partij dergelijke diensten van of namens een onderneming verricht, zijn derhalve uitgesloten aangezien deze onderdeel uitmaken van de gebruikelijke contacten tussen de partijen vóór het ontstaan van enig geschil dat aan een orgaan met een derde partij voor de beslechting van geschillen of een rechtbank wordt voorgelegd.
- (10) De onpartijdigheid van deze organen voor geschillenbeslechting moet gewaarborgd zijn om het vertrouwen van alle partijen in de billijkheid te garanderen. Er moeten passende maatregelen worden genomen om de onpartijdigheid te garanderen van de persoon of de groep personen die voor de geschillenprocedure verantwoordelijk is, en om te zorgen voor openbaarmaking aan de partijen van de informatie waaruit hun onpartijdigheid en competentie blijkt, teneinde de partijen in staat te stellen een gemotiveerde keuze te maken betreffende het al dan niet meedoen aan de procedure.

⁽¹⁾ SEC(2000) 405.

Zie: http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce_just/acce_just06_en.pdf

⁽²⁾ PB L 178 van 17.7.2000, blz. 1.

⁽³⁾ SI(2000) 519.

⁽⁴⁾ Advies van 21.9.2000, Verordening (EG) nr. 44/2001, PB L 12 van 16.1.2001, blz. 1.

- (11) Teneinde ervoor te zorgen dat beide partijen over toereikende informatie beschikken, moet de doorzichtigheid van de procedure gewaarborgd zijn. De overeengekomen oplossing moet door het voor de procedure verantwoordelijke orgaan worden vastgelegd en aan de partijen bekend worden gemaakt om onzekerheid of onduidelijkheid in een later stadium te voorkomen.
- (12) Teneinde de doeltreffendheid van deze organen bij het beslechten van grensoverschrijdende geschillen te vergroten, moeten ze voor beide partijen, ongeacht waar ze gevestigd zijn, gemakkelijk toegankelijk en beschikbaar zijn. Hiertoe moet in het bijzonder het gebruik van elektronische middelen worden bevorderd.
- (13) Teneinde ervoor te zorgen dat dergelijke procedures een realistisch alternatief voor gerechtelijke geschillenbeslechting zijn, moeten zij streven naar een oplossing voor de problemen van kosten, duur, complexiteit en vertegenwoordiging. De doeltreffendheid moet worden gewaarborgd door middel van maatregelen inzake evenredige of geen kosten, eenvoudige toegang, doeltreffendheid, toezicht op de vooruitgang van de procedure voor geschillenbeslechting en toereikende informatie van de partijen.
- (14) Overeenkomstig artikel 6 van het Europese Verdrag tot bescherming van de rechten van de mens is de toegang tot de gerechten een grondrecht. Het communautaire recht garandeert het vrije verkeer van goederen en diensten op de interne markt. Op basis van deze vrijheden moeten marktdeelnemers, de consumenten daaronder begrepen, zich voor het beslechten van de geschillen waartoe hun economische activiteiten aanleiding kunnen geven, op dezelfde wijze tot de rechterlijke instanties van een lidstaat kunnen wenden als de onderdanen van die lidstaat. De buitengerechtelijke procedures kunnen niet tot doel hebben het rechtsstelsel te vervangen. Door het volgen van de buitengerechtelijke weg kan de consument derhalve alleen zijn recht op toegang tot de gerechten worden ontnomen wanneer hij daar uitdrukkelijk, met volledige kennis van zaken en nadat het geschil is ontstaan, mee instemt.
- (15) De billijkheid van de procedure moet worden gegarandeerd door de partijen in de gelegenheid te stellen alle nodige en relevante informatie naar voren te brengen. Afhankelijk van de organisatie van de procedure moet de door de partijen naar voren gebrachte informatie vertrouwelijk worden behandeld, tenzij de partijen nadrukkelijk iets anders overeenkomen of, indien de gekozen aanpak de confrontatie van de partijen omvat, zouden passende maatregelen de billijkheid van de procedure moeten garanderen. De deelname van de partijen moet door middel van specifieke maatregelen worden bevorderd en gecontroleerd, in het bijzonder door het opvragen van informatie die nodig kan zijn voor de billijke beslechting van het geschil.
- (16) Voordat de partijen met een voorstel voor een oplossing van het geschil instemmen, moeten zij over voldoende tijd kunnen beschikken voor bestudering van de details en de eventuele bijkomende voorwaarden.
- (17) Teneinde ervoor te zorgen dat de procedures zowel flexibel als billijk zijn en dat consumenten tot een gemotiveerd oordeel kunnen komen, moet hen duidelijke en begrijpelijke informatie worden gegeven zodat ze de voorgestelde oplossing kunnen beoordelen, indien gewenst advies kunnen inwinnen en andere oplossingen kunnen overwegen.
- (18) De Commissie zal in haar gegevensbank van buitengerechtelijke organen voor de beslechting van consumentengeschillen informatie van de lidstaten opnemen betreffende het gebruik van dergelijke beginselen door organen voor geschillenbeslechting die onder het toepassingsgebied van deze aanbeveling vallen, teneinde ze in het Europees buitengerechtelijk netwerk (EB-net) op te nemen.
- (19) Tot slot lijkt, in deze omstandigheden, de vaststelling van beginselen voor organen voor de beslechting van consumentengeschillen die niet onder de principes van Aanbeveling 98/257/EG vallen op communautair niveau noodzakelijk, om op een essentieel gebied de door de lidstaten genomen initiatieven te ondersteunen en aan te vullen, met het oog op het waarborgen van een hoog niveau van consumentenbescherming, krachtens artikel 153 van het Verdrag. Dit gaat niet verder dan hetgeen nodig is om een goed verloop van de buitengerechtelijke procedures voor de beslechting van consumentengeschillen te waarborgen. Dit is derhalve in overeenstemming met het subsidiariteitsbeginsel,

BEVEELT HIERBIJ AAN

dat de beginselen in deel II worden nageleefd door alle bestaande en toekomstige organen die procedures bieden voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen die onder het toepassingsgebied van deze aanbeveling in deel I vallen:

I. TOEPASSINGSGBIED

1. Deze aanbeveling is van toepassing op de organen met derde partijen voor de beslechting van consumentengeschillen die, ongeacht hun benaming, geschillen beogen te beslechten door de partijen bij elkaar te brengen om hen ervan te overtuigen een gezamenlijke oplossing te vinden.
2. Ze is niet van toepassing op bedrijfsregelingen voor de behandeling van klachten waarbij rechtstreeks contact tot stand wordt gebracht tussen de onderneming en de consument, of op regelingen die door of namens een onderneming worden beheerd.

II. BEGINSELEN

A. Onpartijdigheid

De onpartijdigheid moet worden gegarandeerd door ervoor te zorgen dat degenen die voor de procedure verantwoordelijk zijn:

- a) voor een vaste termijn worden benoemd en niet zonder wettige reden kunnen worden afgezet;
- b) geen bijzondere relatie met de partijen hebben die aanleiding zou kunnen geven tot vermeende of daadwerkelijke belangenverstrengeling;
- c) voor het begin van de procedure aan beide partijen informatie geven over hun onpartijdigheid en competentie.

B. Doorzichtigheid

1. De doorzichtigheid van de procedure moet worden gegarandeerd.
2. Er wordt gezorgd voor gemakkelijk toegankelijke en begrijpelijke informatie voor de partijen over de regels met betrekking tot het aanhangig maken van een zaak, de voorschriften ten aanzien van de procedure en de beschikbaarheid, zodat zij daar vooraf toegang toe hebben en kennis van kunnen nemen.
3. Het betreft in het bijzonder informatie over:
 - a) het verloop van de procedure, de soorten geschillen die het orgaan kan behandelen en de eventueel bestaande beperkingen ten aanzien van de werking van het orgaan;
 - b) de regels ten aanzien van de eisen waaraan de partijen eventueel vooraf moeten voldoen, alsmede overige voorschriften ten aanzien van de procedure, met name die betreffende de toepassing van de procedure en de talen van de procedure;
 - c) de kosten van de procedure voor de partijen, indien van toepassing;
 - d) het tijdschema van de procedure, naargelang het soort geschil;
 - e) de belangrijkste regels die van toepassing zijn (wetsbepalingen, beste praktijken, rechtsgevoel, gedragscodes, enz.);
 - f) de rol van het orgaan bij de totstandbrenging van de beslechting van een geschil;
 - g) de status van een eventuele overeenkomst over de oplossing van het geschil.
4. Elke overeenkomst over de oplossing van het geschil tussen de partijen moet op een duurzaam medium worden vastgelegd, met inbegrip van de voorwaarden en de rechtsgronden waarop het is gebaseerd. Deze vastlegging moet beide partijen ter beschikking worden gesteld.
5. Er moet informatie worden gepubliceerd over de resultaten van de procedure, waaronder begrepen:
 - a) het aantal en het soort klachten dat aan het orgaan is voorgelegd en de resultaten van de behandeling van de klachten;

- b) de duur van de procedure voor het vinden van een oplossing;
- c) eventuele systematische problemen bij de behandeling van klachten;
- d) de naveling van de resultaten van de procedures.

C. Doeltreffendheid

1. De doeltreffendheid van de procedure moet worden gewaarborgd.
2. De procedure moet voor beide partijen eenvoudig toegankelijk en beschikbaar zijn, bijvoorbeeld via elektronische middelen, ongeacht de plaats van vestiging van de partijen.
3. De procedure moet voor consumenten kosteloos zijn, of eventuele kosten moeten evenredig zijn met het bedrag van het geschil en niet al te hoog.
4. De partijen zijn niet verplicht van een juridisch vertegenwoordiger gebruik te maken. De partijen mogen er evenwel niet van weerhouden worden zich gedurende alle fasen van de procedure te laten vertegenwoordigen of te laten bijstaan door een juridisch vertegenwoordiger.
5. Zodra een geschil aan het orgaan is voorgelegd, moet het zo snel mogelijk worden behandeld in overeenstemming met de aard van het geschil. De vooruitgang zou regelmatig door het orgaan, verantwoordelijk voor de procedure, moeten worden gecontroleerd teneinde de snelle en passende behandeling van het geschil tussen de partijen te verzekeren.
6. Het optreden van de partijen moet door het verantwoordelijk orgaan worden geëvalueerd, teneinde ervoor te zorgen dat zij zich inzetten voor een goede, billijke en snelle beslechting van het geschil. Indien een partij zich ongepast gedraagt moeten beide partijen hiervan in kennis worden gesteld zodat ze kunnen overwegen of ze de procedure voor de geschillenbeslechting willen voortzetten.

D. Billijkheid

1. De billijkheid van de procedure moet worden gewaarborgd. In het bijzonder.
 - a) moeten de partijen worden geïnformeerd over hun recht om te weigeren aan de procedure mee te doen of zich, indien zij ontevreden zijn over de resultaten of de wijze van functioneren van het orgaan, op enig moment uit de procedure terug te trekken en een beroep te doen op het rechtsstelsel of andere buitengerechtelijke verhaalmecanismen;
 - b) moeten beide partijen in staat zijn om vrijelijk en op eenvoudige wijze alle voor hun zaak relevante argumenten, informatie of bewijsmateriaal in te dienen op basis van vertrouwelijkheid, tenzij de partijen toestemming hebben gegeven om deze informatie aan de andere partij ter beschikking te stellen. Indien op enig moment de derde partij mogelijke oplossingen voor het geschil voorstelt, dan zouden de partijen de mogelijkheid moeten hebben hun standpunt naar voren te brengen en te reageren op ingediende argumenten, informatie of bewijsmateriaal door de andere partij;
 - c) moeten beide partijen worden aangemoedigd om volledige medewerking aan het orgaan te leveren, in het bijzonder door alle voor een billijke oplossing van het geschil nodige informatie te leveren;
 - d) moet de partijen, alvorens zij met een voorstel voor een oplossing instemmen, voldoende tijd ter beschikking worden gesteld om over het voorstel na te denken.
2. De consument moet, voordat hij met een voorstel voor een oplossing instemt, duidelijke en begrijpelijke informatie krijgen met betrekking tot het volgende:
 - a) de keuze om al dan niet met het voorstel voor een oplossing in te stemmen;
 - b) het voorstel voor een oplossing kan minder gunstig zijn dan een door een rechtbank aan de hand van wettelijke regels vastgestelde oplossing;
 - c) het recht op het inwinnen van onafhankelijk advies, alvorens het voorstel voor een oplossing te aanvaarden of af te wijzen;
 - d) het gebruik van de procedure hem er niet van weerhoudt om zijn onopgeloste consumentengeschil te verwijzen naar een ander buitengerechtelijk mechanisme voor geschillenbeslechting dat, in het bijzonder binnen het toepassingsgebied van Aanbeveling 98/257/EG valt of om verhaal te zoeken via het gerechtelijk systeem in zijn eigen lidstaat;
 - e) de stand van een overeengekomen oplossing.

DEZE AANBEVELING

is gericht tot de lidstaten, voorzover zij daarbij betrokken zijn, in verband met de buitengerechtelijke organen die de oplossing van consumentengeschillen beogen te vergemakkelijken, en tot iedere natuurlijke of rechtspersoon die verantwoordelijk is voor het oprichten of functioneren van dergelijke organen.

Gedaan te Brussel, 4 april 2001.

Voor de Commissie

David BYRNE

Lid van de Commissie
