

Dinsdag 25 oktober 2011

## I

*(Resoluties, aanbevelingen en adviezen)*

## RESOLUTIES

## EUROPEES PARLEMENT

**Alternatieve geschillenbeslechting in burgerlijke, handels- en familiezaken**

P7\_TA(2011)0449

**Resolutie van het Europees Parlement van 25 oktober 2011 over alternatieve geschillenbeslechting in burgerlijke, handels- en familiezaken (2011/2117(INI))**

(2013/C 131 E/01)

*Het Europees Parlement,*

- gezien artikel 3, lid 2, van het Verdrag betreffende de Europese Unie, alsmede artikel 67 en artikel 81, lid 2, onder g), van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie,
- gezien het raadplegingsdocument van de Commissie met de titel "Over de toepassing van alternatieve geschillenbeslechting als middel voor het oplossen van geschillen in verband met handelstransacties en -praktijken in de Europese Unie" van 18 januari 2011 en het document met de titel "Samenvatting van de ontvangen antwoorden", gepubliceerd in april 2011,
- gezien het raadplegingsdocument van de Commissie met de titel "Alternatieve geschillenbeslechting op het gebied van de financiële diensten" van 11 december 2008 en het document met de titel "Samenvatting van de antwoorden van de openbare raadpleging over alternatieve geschillenbeslechting op het gebied van de financiële diensten" van 14 september 2009,
- gezien het Groenboek betreffende alternatieve wijzen van geschillenbeslechting op het gebied van het burgerlijk recht en het handelsrecht van 19 april 2002 (COM(2002)0196),
- gezien de aanbeveling 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 consumentengeschillen<sup>(1)</sup> en van 4 april 2001 met betrekking tot de beginselen voor de buitengerechtelijke organen die bij de consensuele beslechting van consumentengeschillen betrokken zijn<sup>(2)</sup>,
- gezien de mededeling van de Commissie van 13 april 2011, getiteld "Single Market Act – Twaalf hefboomen om de groei aan te jagen en het vertrouwen te versterken – "Samenwerken om nieuwe groei te creëren" " (COM(2011)0206),
- gezien de resolutie van de Raad van 25 mei 2000 inzake een communautair netwerk van nationale organen voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen<sup>(3)</sup> en het Europese buitengerechtelijke netwerk (EEJ-Net), dat op 16 oktober 2001 werd gelanceerd,

<sup>(1)</sup> PB L 115 van 17.4.1998, blz. 31.

<sup>(2)</sup> PB L 109 van 19.4.2001, blz. 56.

<sup>(3)</sup> PB C 155 van 6.6.2000, blz. 1.

**Dinsdag 25 oktober 2011**

- gezien het Memorandum van overeenstemming over een grensoverschrijdend buitengerechtelijk klachtennetwerk voor financiële diensten in de Europese Economische Ruimte van 30 maart 1998 en FIN-NET,
  - gezien Beschikking 2001/470/EG van de Raad van 28 mei 2001 betreffende de oprichting van een Europees justitieel netwerk in burgerlijke en handelszaken <sup>(1)</sup>,
  - gezien de Europese gedragscode voor bemiddelaars (hierna: "Gedragscode" genoemd), die in 2004 werd gelanceerd,
  - gezien Richtlijn 2008/52/EG van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2008 betreffende bepaalde aspecten van bemiddeling/mediation in burgerlijke en handelszaken <sup>(2)</sup>,
  - gezien de studie met de titel "Wat het ontbreken van alternatieve geschillenbeslechting kost – een onderzoek en overzicht van de werkelijke kosten van handelsgeschillen binnen de Gemeenschap", gedateerd 9 juni 2010, van het Centrum voor alternatieve geschillenbeslechting, Rome, Italië,
  - gezien de bevindingen van het Europees toetsingspanel van het bedrijfsleven (EBTP) over "Alternatieve geschillenbeslechting", die de periode van 17 december 2010 t/m 17 januari 2011 betreffen,
  - gezien zijn resolutie van 12 maart 2003 over het Groenboek van de Commissie betreffende alternatieve wijzen van geschillenbeslechting op het gebied van het burgerlijk recht en het handelsrecht <sup>(3)</sup>,
  - gezien zijn aanbeveling van 19 juni 2007, gebaseerd op het verslag van de Enquêtecommissie crisis bij de Equitable Life Assurance Society <sup>(4)</sup>,
  - gezien zijn resolutie van 25 november 2009 over de mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement en de Raad betreffende „Een ruimte van vrijheid, veiligheid en recht ten dienste van de burger – programma van Stockholm” <sup>(5)</sup>,
  - gezien zijn resolutie van 6 april 2011 over governance en partnerschap op de interne markt <sup>(6)</sup>,
  - gezien zijn resolutie van 13 september 2011 over de tenuitvoerlegging van de richtlijn betreffende bemiddeling in de lidstaten, impact op de bemiddeling en toepassing door de rechtbanken <sup>(7)</sup>,
  - gelet op artikel 48 van zijn Reglement,
  - gezien het verslag van de Commissie juridische zaken en het advies van de Commissie interne markt en consumentenbescherming (A7-0343/2011),
- A. overwegende dat toegang tot de rechter een fundamenteel recht is;
- B. overwegende dat een ruimte van vrijheid, veiligheid en rechtvaardigheid, zoals neergelegd in de Verdragen, moet beantwoorden aan de behoeften van burgers en bedrijfsleven, bij voorbeeld door het creëren van eenvoudiger en duidelijker procedures, en daarbij de toegang tot de rechter moet bevorderen;
- C. overwegende dat gerechtelijke procedures en alternatieve geschillenbeslechting (Alternative Dispute Resolution, ADR) grotendeels dezelfde doelstellingen dienen en dat beide bedoeld zijn om snel de juridische vrede tussen de partijen bij een geschil te herstellen, een individueel materieel recht op adequate wijze te beschermen en het geschil tussen de partijen op te lossen;

<sup>(1)</sup> PB L 174 van 27.6.2001, blz. 25.

<sup>(2)</sup> PB L 136 van 24.5.2008, blz. 3.

<sup>(3)</sup> PB C 61 E van 10.3.2004, blz. 256.

<sup>(4)</sup> PB C 146 E van 12.6.2008, blz. 110.

<sup>(5)</sup> PB C 285 E van 21.10.2010, blz. 12.

<sup>(6)</sup> Aangenomen teksten, P7\_TA(2011)0144.

<sup>(7)</sup> Aangenomen teksten, P7\_TA(2011)0361.

Dinsdag 25 oktober 2011

- D. overwegende dat ADR waarmee de partijen de traditionele scheidsrechterlijke procedures uit de weg kunnen gaan, een snel en kosteneffectief alternatief voor een gerechtelijke procedure kan zijn;
- E. overwegende dat ADR een regeling is voor buitengerechtelijke schikkingen die een consument en een handelaar in staat stelt een conflict op te lossen door tussenkomst van een derde (bemiddelaar of scheidsrechter);
- F. overwegende dat de overheidsinstanties – inclusief ombudsmannen en bestuursrechtelijke instanties – in een groot aantal landen een belangrijke rol bij het aanmoedigen van de beslechting van geschillen speelt;
- G. overwegende dat het versterken van het vertrouwen van de burger in de interne markt en in de handhaving van zijn rechten in grensoverschrijdende geschillen een stimulans voor de economie van de EU kan betekenen;
- H. overwegende dat de kennis en het begrip bij de EU-burgers van ADR-regelingen in Europa beperkt en verward is, en dat slechts een laag percentage burgers weet hoe een klacht in te dienen bij een ADR-instantie;
- I. overwegende dat het belangrijk is het bestaan van ADR-regelingen meer bekendheid te geven en consumenten en beroepsbeoefenaren beter aan te moedigen hiervan gebruik te maken als alternatief voor een gerechtelijke procedure, zodat partijen niet tegenover elkaar komen te staan en er uitzicht is op een win-winsituatie;
- J. overwegende dat gezocht moet worden naar een evenwichtige aanpak waarbij enerzijds rekening wordt gehouden met de souplesse van de ADR-systemen en anderzijds met de noodzaak de bescherming van de consumenten en billijke procedures te garanderen;
- K. overwegende dat het Parlement er herhaaldelijk toe heeft opgeroepen ADR verder te ontwikkelen; overwegende dat het Parlement in zijn resolutie van 6 april 2011 over governance en partnerschap op de interne markt de Commissie heeft verzocht om voor eind 2011 een wetsvoorstel in te dienen over ADR in de EU;
- L. overwegende dat de Commissie een wetgevingsvoorstel inzake ADR heeft opgenomen in haar werkprogramma voor 2011 als zijnde een strategisch initiatief en in haar mededeling van 13 april 2011 over een "Single Market Act" als zijnde één van de twaalf hefbomen voor het stimuleren van groei en het versterken van het vertrouwen om de consument meer invloed te geven;
- M. overwegende dat de uiterste datum voor de tenuitvoerlegging van Richtlijn 2008/52/EG 21 mei 2011 was;

#### **Horizontale benadering van ADR**

1. is verheugd over de recente raadpleging van de Commissie over ADR die zich, ondanks haar breedvoerige titel, uitsluitend op consumententransacties richt;
2. meent echter dat ADR deel uitmaakt van een algemene sectoroverschrijdende agenda "rechtvaardigheid voor groei"; is van oordeel dat iedere benadering van ADR verder dient te gaan dan consumentengeschillen en zich ook moet uitstrekken tot burgerlijke en handelstransacties van het type business-to-business (B2B) - ongeacht of deze plaatshebben tussen privé- of overheidsbedrijven -, familiegeschillen, smaadzaken en andere geschillen die van algemeen belang zijn of waarbij partijen tegenover elkaar staan die een verschillende juridische status hebben;
3. is verheugd over het feit dat in Richtlijn 2008/52/EG een aantal bemiddelingsnormen zijn geharmoniseerd; onderstreept dat ten aanzien van alle ADR-gebieden gemeenschappelijke begrippen gedefinieerd en procedurele garanties gehandhaafd moeten worden; denkt dat er behoefte is aan een herziening van de aanbevelingen van de Commissie uit 1998 en 2001 en van de Gedragscode;

Dinsdag 25 oktober 2011

4. is, hoewel zelfregulering belangrijk blijft, van mening dat wetgevingsmaatregelen noodzakelijk zijn om minimumnormen vast te leggen waarop ADR-regelingen gebaseerd kunnen worden om aan ADR een kader binnen de rechtsordes van de lidstaten te bieden, zoals het voorbeeld van Richtlijn 2008/52/EG heeft laten zien; onderstreept dat men bij een dergelijk kader erop moet letten dat de diversiteit op het gebied van ADR niet wordt beperkt, omdat geen standaardoplossing bestaat waarmee de uiteenlopende problemen kunnen worden aangepakt die zich op verschillende juridische domeinen voordoet;

5. onderstreept het feit dat de vele verschillende soorten van mechanismen en procedés (inclusief het optreden van de overheid, bijvoorbeeld ombudsmannen) die samen vaak met ADR worden aangeduid, beter moeten worden begrepen; is van mening dat, hoewel een groot aantal technieken voor onderhandelingen en geschillenbehandeling die doorgaans in ADR-regelingen te vinden zijn, gemeenschappelijk zijn, de structuur en de architectuur van ADR tussen de lidstaten toch aanzienlijk uiteenlopen;

6. is van mening dat op EU-niveau goedgekeurde wetgevingsmaatregelen de toepassing van ADR zullen bevorderen en natuurlijke en rechtspersonen zullen aanmoedigen hierop vaker een beroep te doen, met name in het kader van grensoverschrijdende geschillen, omdat de gerechtelijke procedures voor de oplossing van dit soort geschillen ingewikkelder en duurder zijn en langer duren;

7. verzoekt de Commissie in dit verband tussen nu en eind 2011 een wetgevingsvoorstel in te dienen over het gebruik van ADR binnen de Unie in consumentengeschillen en onderstreept dat het van belang is dat dit voorstel snel wordt aangenomen;

#### ***Gemeenschappelijke normen voor ADR***

8. is van oordeel dat tot de normen voor ADR dienen te behoren: het vasthouden aan/akkoorden over ADR; onafhankelijkheid, transparantie, doeltreffendheid, billijkheid, onpartijdigheid en vertrouwelijkheid; gevolgen voor verjaringstermijnen; uitvoerbaarheid van via ADR bereikte overeenkomsten; kwalificatie van derden;

9. is van mening dat de ADR-organismen geregeld moeten worden beoordeeld en gecontroleerd door onafhankelijke beoordelaars;

10. verwerpt, teneinde geen afbreuk te doen aan de toegang tot de rechter, het algemeen opleggen van een verplicht ADR-stelsel op EU-niveau, maar stelt voor dat een verplicht stelsel wordt overwogen om de partijen te wijzen op de mogelijkheden van ADR;

11. vestigt de aandacht op het Italiaanse "paritaire overleg" als voorbeeld van een goede praktijk op basis van een protocol dat door de onderneming en de consumentenorganisaties wordt gesloten en ondertekend en waarbij de onderneming zich er op voorhand toe verplicht een beroep te doen op ADR voor de oplossing van alle geschillen die kunnen ontstaan op alle domeinen waarop het protocol betrekking heeft;

12. onderstreept het feit dat geen enkele ADR-clausule de toegang tot de rechter mag verhinderen, met name als het om de zwakkere partij gaat die onder bepaalde omstandigheden ook een KMO kan zijn, en is in verband hiermee van mening dat ADR-besluiten slechts bindend mogen zijn, als alle betrokken partijen expliciet hiermee hebben ingestemd;

13. is van oordeel dat de verplichting omstandigheden te openbaren die de onafhankelijkheid van de derde partij beïnvloeden of tot een belangenconflict leiden, alsmede de plicht alle partijen gelijkelijk te dienen, zoals neergelegd in de Gedragscode, in algemene zin op ADR van toepassing moet zijn;

14. wenst dat de betrokken partijen en de eventuele derde partij, zoals opgenomen in de Gedragscode, ADR-informatie vertrouwelijk behandelen; overweegt eventueel ook verderstreckende maatregelen, zoals het creëren van een beroepsgeheim, naar analogie van artikel 7 van Richtlijn 2008/52/EG;

15. merkt evenwel op dat, hoewel de eerbiediging van het vertrouwelijke karakter van de persoonsgegevens belangrijk is, de ADR-procedure ook een bepaalde mate van transparantie moet vertonen, om de lidstaten en de ADR-organismen in staat te stellen de optimale praktijken te kennen en met elkaar te delen, en de onafhankelijke regelgevingsinstanties de mogelijkheid te bieden de procedure te onderzoeken, als klachten zijn geformuleerd;

Dinsdag 25 oktober 2011

16. is van oordeel dat niet alleen bemiddeling, maar ADR in het algemeen (artikel 8 van Richtlijn 2008/52/EG) op verjaringstermijnen van invloed moet zijn; erkent het risico van de vele vormen van ADR en het gevaar van misbruik door de vertraging van gerechtelijke procedures; stelt vast dat de haalbaarheidsstudie naar het Europees contractenrecht<sup>(1)</sup> voorziet in opschorting van de verjaring in het geval van arbitrage- en bemiddelingsprocedures, en in sommige andere ADR-situaties; vraagt de Commissie haar werkzaamheden hieraan voort te zetten;

17. is ervan overtuigd dat een snelle en goedkope tenuitvoerlegging – ook over de grenzen heen - van via ADR tot stand gekomen overeenkomsten absoluut noodzakelijk is; dringt erop aan dat hiertoe regelgevingsmaatregelen worden genomen;

18. herinnert eraan dat een specifieke opleiding van neutrale derde partijen van essentieel belang is; vraagt de Commissie gegevens te verzamelen over het vereiste soort opleiding en de omvang daarvan, en de sectoren hulp te bieden bij het ontwikkelen van opleidings- en kwaliteitscontroleprogramma's;

#### **ADR op verschillende gebieden**

19. schaart zich achter de wens van de Commissie om toegankelijke, snelle, doeltreffende en kosten-effectieve wijzen van ADR aan te moedigen waarmee goede en op vertrouwen gebaseerde handels-, economische, sociale en nabuurschapsrelaties tot stand kunnen worden gebracht en gehandhaafd en waarmee kan worden bijgedragen tot een hoog niveau van consumentenbescherming zodat een win-winsituatie ontstaat die in vergelijking met de bestaande rechtspraktijk voor beide partijen voordelig is;

20. onderstreept dat, hoewel er op dit moment in Europa een groot aantal ADR-regelingen bestaan die doeltreffend functioneren, een van de belangrijkste obstakels voor het gebruik ervan wordt gevormd door het feit dat dergelijke regelingen niet overal in de EU en niet in alle sectoren in gelijke mate zijn ontwikkeld; dringt er derhalve op aan de huidige lacunes in de geografische dekking van ADR-regelingen in Europa snel op te vullen; betreurt de grote sectorgebonden lacunes die nog altijd bestaan in de meeste lidstaten, en wijst tegelijkertijd op het belang van de bevordering van een sectorale dekking met betrokkenheid van degenen die weten hoe de sector functioneert; moedigt de lidstaten aan om per sector aparte loketten in te richten voor informatie over de manier waarop ADR-regelingen moeten worden geïnitieerd;

21. herinnert eraan dat ADR van bijzonder belang voor KMO's is; herhaalt zijn verzoek aan de Commissie rekening te houden met synergieën tussen ADR en een instrument in het contractenrecht van de EU; zou ook richtsnoeren betreffende ADR-clausules in standaardcontracten begroeten;

22. waardeert hetgeen met FIN-NET, ECC-Net en SOLVIT is bereikt, maar meent dat er op het punt van de informatie aan de partijen en de financiering nog ruimte voor verbetering is; en verzoekt de Commissie soortgelijke, op dit gebied reeds bestaande organen die doeltreffend werken en hun nut hebben bewezen, te ondersteunen, te versterken en meer handelingsbevoegdheden toe te kennen;

23. ziet grote mogelijkheden voor online-ADR, vooral voor kleinere vorderingen; constateert dat er online traditionele ADR-procedures bestaan naast andere procedures waarmee getracht wordt geschillen te voorkomen of de oplossing daarvan te vergemakkelijken; benadrukt dat de procedurele normen in gevallen waarin traditionele ADR online wordt afgewikkeld, niet verlaagd mogen worden en dat hierbij ook een oplossing moet worden gevonden voor de uitvoerbaarheid van arbitrage-uitspraken; ziet bijzondere voordelen in online-kwaliteitsaanduidingssystemen; wijst op de werkzaamheden van de UNICTRAL-werkgroep inzake online geschillenbeslechting<sup>(2)</sup>, bedoeld voor B2B (business-to-business)- en B2C (business-to-consumer)-transacties;

24. meent dat kosten en tijd zijn te besparen met een "beslechtingshiërarchie" die ten eerste een interne klachtenregeling, ten tweede ADR en als laatste mogelijkheid een gerechtelijke procedure omvat; verzoekt de Commissie de sectoren hulp te bieden bij het propageren van dergelijke regelingen;

<sup>(1)</sup> [http://ec.europa.eu/justice/policies/consumer/docs/explanatory\\_note\\_results\\_feasibility\\_study\\_05\\_2011\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/justice/policies/consumer/docs/explanatory_note_results_feasibility_study_05_2011_en.pdf).

<sup>(2)</sup> [http://www.uncitral.org/uncitral/commission/working\\_groups/3Online\\_Dispute\\_Resolution.html](http://www.uncitral.org/uncitral/commission/working_groups/3Online_Dispute_Resolution.html).

Dinsdag 25 oktober 2011

25. benadrukt de cruciale functie van bepaalde soorten ADR in familiezaken, waar het psychologische schade kan beperken, kan helpen de partijen weer aan een tafel te krijgen en zo ook in het bijzonder kan helpen bij de bescherming van kinderen; ziet in het bijzonder in de zin van flexibiliteit potentieel in ADR over de grenzen heen; wijst in dit verband ook op de werkzaamheden van de Bemiddelaar van het Europees Parlement inzake grensoverschrijdende ontvoering van kinderen door ouders;

26. is net als de Commissie van mening dat passende toegang tot schadeloosstelling op de interne markt gepaard moet gaan met de mogelijkheid eenvoudig een beroep te doen op ADR, maar ook met een doeltreffende regeling voor collectief verhaal, aangezien deze twee zaken elkaar niet uitsluiten maar juist aanvullen;

27. ziet mogelijkheden voor ADR in de lopende discussies over collectief verhaal, aangezien ADR een doeltreffend middel biedt voor geschillenbeslechting waarmee een beroep bij rechtbanken wordt voorkomen;

28. constateert dat er op EU-niveau behoefte aan ADR bestaat op het gebied van persvrijheid en persoonslijksrechten, omdat de kosten van gerechtelijke procedures in sommige lidstaten, vooral in het geval van smaad en inbreuk op persoonslijksrechten, enorm hoog kunnen zijn, terwijl ADR tot een verbetering van de huidige situatie zou kunnen bijdragen;

### **ADR als mechanisme voor de beslechting van consumentengeschillen**

29. wijst op de noodzaak om Europese consumenten voor nationale maar ook voor grensoverschrijdende geschillen toegang te bieden tot ADR-regelingen, met speciale aandacht voor de online markt, die binnen de Unie sterk in opkomst is; merkt op dat het gebruik van ADR-regelingen tot een hogere mate van consumentenbescherming leidt en het vertrouwen van de consumenten in de markt, in zakelijke entiteiten en consumentenorganisaties vergroot, zodat deze aantrekkelijker worden en daardoor de grensoverschrijdende handel en de welvaart van alle subjecten op de gemeenschappelijke EU-markt worden gestimuleerd;

30. dringt aan op een doeltreffende regeling voor buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen die het hele grondgebied van de Europese Unie dekt;

31. raadt de Commissie aan in haar toekomstige wetgevingsvoorstel over het gebruik van ADR voor consumenten binnen de Europese Unie beginselen op te nemen die moeten worden geëerbiedigd met betrekking tot de in Europa gehanteerde ADR-regelingen:

- *onafhankelijkheid, onpartijdigheid en vertrouwelijkheid*: bij het aanwijzen van bemiddelaars moeten mogelijke belangenconflicten worden voorkomen; de onpartijdigheid van de uitkomst kan worden gewaarborgd door een paritaire deelname van vertegenwoordigers van consumentenorganisaties en van organisaties die de betrokken bedrijven vertegenwoordigen;
- *bekwaamheid*: de professionele bemiddelaars moeten beschikken over de capaciteit, de opleiding en de ervaring om deze taak vakkundig te vervullen, en moeten onpartijdig, onafhankelijk en bekwaam zijn;
- *doeltreffendheid en snelheid*: de bemiddelaars moeten beschikken over voldoende middelen (adequate menselijke, materiële en financiële hulpbronnen) en in staat zijn na voorlegging van een geschil op korte termijn een besluit te nemen;
- *billijkheid* tussen consumenten en beroepsbeoefenaren zowel met betrekking tot informatie als in conceptueel en procedureel opzicht, en hoor en wederhoor, dat wil zeggen de mogelijkheid voor elke partij om haar standpunt kenbaar te maken en kennis te nemen van de door de andere partij naar voren gebrachte meningen en feiten;
- *financiering*: het probleem van de kosten van ADR moet worden opgelost om deze wijze van geschillenbeslechting aantrekkelijk te maken voor de partijen; om die reden moet de regeling kosteloos zijn, als een zaak wordt gewonnen, of tegen zeer billijke kosten worden aangeboden aan de consument;
- *keuzevrijheid en buitengerechtelijk karakter*: de ADR-regelingen moeten een facultatief karakter hebben, met inachtneming van de keuzevrijheid van de partijen gedurende het gehele proces, waarbij ze te allen tijde de mogelijkheid hebben hun geschil voor te leggen aan de rechter; terzelfder tijd moet zijn gegarandeerd dat de partijen echt tot een succesvolle bemiddeling willen komen; ADR mag in geen geval een eerste verplichte stap zijn alvorens een gerechtelijke procedure wordt gestart en de besluiten die eruit voortvloeien kunnen slechts bindend zijn als de partijen vooraf op de hoogte zijn gesteld van het bindende karakter en daarmee uitdrukkelijk hebben ingestemd; ondanks een dergelijk besluit moet het evenwel mogelijk blijven om naar de rechter te stappen;

Dinsdag 25 oktober 2011

- *evenredigheid* van de procedures, besluiten en kosten, om te voorkomen dat hun gevolgen het onderwerp en de inzet van het geschil overstijgen; de te betalen kosten moeten in overeenstemming zijn met de geleden schade;
  - *transparantie*: behalve het aan de partijen beschikbaar stellen van algemene informatie (soorten geschillen, regels betreffende voorlegging, modaliteiten voor het nemen van besluiten, etc.), is iedereen die optreedt als bemiddelaar verplicht een jaarverslag te publiceren;
32. vraagt de Commissie om voor grensoverschrijdende consumentengeschillen een coördinatiestructuur op te zetten om de toegang tot en de coördinatie van nationale en door het bedrijfsleven aangestuurde ADR-regelingen te vergemakkelijken;
33. verzoekt de Commissie voor grensoverschrijdende consumentengeschillen op het gebied van elektronische handel te voorzien in de snelle oprichting van een meertalig platform dat consumenten de gelegenheid biedt hun geschillen volledig online op te lossen, waarbij dat platform moet voldoen aan kwaliteitsnormen en gebaseerd moet zijn op de in de lidstaten reeds bestaande ADR-regelingen;
34. is van mening dat de taak om consumenten te informeren een gedeelde verantwoordelijkheid is van de overheid, informatie- en adviesdiensten, beleidsmakers en consumentenorganisaties, en raadt hun aan, ieder op zijn eigen niveau, bewustwordingscampagnes en proefprojecten over dit onderwerp op touw te zetten;
35. laakt de onoverzichtelijkheid van de huidige ADR-gegevensbank van de Commissie; stelt de Commissie voor een meertalig Europees ADR-internetportaal in te richten, waar elke consument toegang heeft tot informatie over hoe ADR functioneert, wat ermee gemoeid is, en over zijn rechten en plichten, een internetportaal dat is gebaseerd op bestaande databases en netwerken; benadrukt dat het voor de consument met name van belang is dat het internetportaal gemakkelijk te begrijpen en duidelijk is;
36. onderstreept dat de consumenten de mogelijkheid moeten hebben om alle relevante online informatie over ADR adequaat vertaald te krijgen door middel van gemakkelijk toegankelijke en gebruiksvriendelijke online vertaalmachines, zodat ze de gewenste informatie in hun eigen taal kunnen lezen;
37. benadrukt dat het cruciaal is de consument te attenderen op het bestaan en de voordelen van ADR, voordat zich een consumentengeschil aandient; benadrukt de noodzaak om het gevoel van verantwoordelijkheid bij bedrijven en bedrijfsorganisaties in dit opzicht te versterken; is van mening dat bedrijven en bedrijfsfederaties de plicht hebben consumenten voor te lichten over beschikbare ADR-regelingen; stelt voor dat deze informatie vooraf onder andere geschiedt via een verwijzing in alle door beroepsbeoefenaren opgestelde contractuele documenten naar de mogelijkheid een beroep te doen op ADR, samen met contactgegevens en voorwaarden voor de aanwending van deze ADR-regelingen; dit mag echter niet leiden tot extra kosten en administratieve rompslomp;
38. adviseert, als mogelijke stimulans voor ondernemingen, de invoering van een kwaliteitskeurmerk voor bemiddeling in consumentengeschillen, dat gekoppeld zou worden aan richtsnoeren inzake optimale praktijken en dat consumenten in staat zou stellen bedrijven die gekozen hebben voor ADR-regelingen, eenvoudig te herkennen; is van mening dat voor dit voorstel eerst een kosten-batenanalyse moet worden uitgevoerd; benadrukt dat de Commissie ervoor moet zorgen dat het kwaliteitskeurmerk goed wordt gebruikt en dat zorgvuldig wordt toegezien op naleving ervan;

### **Volgende stappen**

39. stelt vast dat er verbetering moet komen op het vlak van de algemene informatie over rechten en hun handhaving, en van specifieke informatie over ADR-regelingen, inclusief over het bestaan, de werking en de locatie ervan; is van mening dat in de voorlichtingsprogramma's ook de belangrijkste voordelen van de keuze voor ADR moeten worden onderstreept, bijvoorbeeld de lagere kosten en de snelheid in vergelijking met een gerechtelijke procedure, alsmede de slaagcijfers; is van mening dat deze programma's speciaal gericht moeten zijn op de burger en op KMO's; is van oordeel dat ADR het doelmatigst kan worden aangeboden in een netwerk dichtbij de burgers en in een gezamenlijke actie met de lidstaten;

Dinsdag 25 oktober 2011

40. verzoekt de Commissie terzelfder tijd er onverwijld voor te zorgen dat de reeds bestaande wetgevingsinstrumenten, zoals Verordening (EG) nr. 861/2007 tot vaststelling van een Europese procedure voor geringe vorderingen, Richtlijn 2008/52/EG betreffende bepaalde aspecten van bemiddeling/mediation in burgerlijke en handelszaken en Verordening (EG) nr. 805/2004 tot invoering van een Europese executoriale titel voor niet-betwiste schuldvorderingen, een grotere bekendheid krijgen bij consumenten en ondernemers; stelt voor daartoe de nationale autoriteiten, rechtbanken, ordes van advocaten, kamers van koophandel en industrie, consumentenorganisaties, rechtsbijstandsverzekeraars en andere bevoegde organisaties te betrekken bij een uitgebreide voorlichtingscampagne; verzoekt om financiële steun voor Europese en nationale campagnes in dit kader;

41. merkt op dat het gebruik van een rechtbank voor kleine civiele zaken in enkele lidstaten zeer beperkt blijft en dat meer moet worden gedaan aan de rechtszekerheid, de slechting van taalbarrières en de doorzichtigheid van procedures; roept de Commissie op speciale aandacht te schenken aan deze juridische instanties bij de formulering van het wetsvoorstel over het gebruik van ADR voor consumentenzaken in de EU;

42. merkt op dat, aangezien conciliatie de kern van ADR uitmaakt, de waarschijnlijkheid groter is dat het geschil wordt opgelost op een manier die voordelig is voor alle partijen en onderstreept het feit dat de oplossingen die via ADR worden gevonden, over het algemeen worden nageleefd; is bijgevolg van mening dat bijgewerkte statistieken hierover moeten worden gepubliceerd naast publieke informatie over ADR;

43. verzoekt de Commissie in samenwerking met de lidstaten voorlichtingscampagnes op touw te zetten om zowel de consument als het bedrijfsleven nader te informeren over en vertrouwd te maken met de voordelen van het gebruik van ADR;

44. is van mening dat de voorlichtingscampagnes over ADR moeten worden gehouden in samenwerking met de kamers van koophandel, de consumentenverenigingen en de mededingingsautoriteiten, om de coördinatie en de doeltreffendheid ervan te garanderen;

45. is van mening dat de taak om bedrijven voor te lichten een gedeelde verantwoordelijkheid is van de overheid en de representatieve vakorganisaties, en raadt hun aan, ieder op hun eigen niveau, bewustwordingscampagnes en proefprojecten over dit onderwerp op touw te zetten;

46. onderkent dat een van de grootste drempels voor het gebruik van ADR-regelingen de weerstand van bedrijven is om deel te nemen aan dergelijke regelingen; stelt voor kamers van koophandel en overkoepelende organisaties op nationaal en op EU-niveau, en andere beroepsorganisaties te verplichten ondernemingen te informeren over ADR en over de potentiële voordelen ervan, met name doordat ze juridische geschillen overbodig kunnen maken, het imago van de onderneming ten goede kunnen komen en de op vertrouwen gebaseerde handelsrelatie tussen partijen kunnen herstellen, in tegenstelling tot een arbitragebesluit of een rechterlijke uitspraak;

47. verzoekt de Commissie om op basis van de verzamelde gegevens en een gedegen effectbeoordeling, met inachtneming van het beleid voor betere regelgeving, de mogelijkheden te onderzoeken voor de vaststelling van minimumnormen op het gebied van sectoroverspannende ADR, en daarbij de bestaande regelingen verder te ontwikkelen en de lidstaten en de sectoren waarop de regelingen betrekking hebben, aan te moedigen meer financiële middelen ter beschikking te stellen - daarbij bedenkend dat ADR, die de partijen weliswaar een minder kostbaar alternatief voor een gerechtelijke procedure biedt, geen "rechtsbedeling op een koopje" mag zijn;

\*

\* \*

48. verzoekt zijn Voorzitter deze resolutie te doen toekomen aan de Raad en de Commissie.

---