

Advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité over het voorstel voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen (verordening ODR consumenten)

(COM(2011) 794 final — 2011/0374 (COD))

(2012/C 181/18)

Rapporteur: **Jorge PEGADO LIZ**

De Raad en het Europees Parlement hebben op respectievelijk 14 november en 13 november 2011 besloten het Europees Economisch en Sociaal Comité overeenkomstig artikel 114 van het Verdrag betreffende de werking van de EU te raadplegen over het:

Voorstel voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen (Verordening ODR consumenten)

COM(2011) 794 final – 2011/0374 (COD).

De afdeling Interne markt, productie en consumptie, die met de voorbereidende werkzaamheden was belast, heeft haar advies op 9 maart 2012 goedgekeurd.

Het Europees Economisch en Sociaal Comité heeft tijdens zijn op 28 en 29 maart 2012 gehouden 479^e zitting (vergadering van 28 maart) het volgende advies uitgebracht, dat met 117 stemmen vóór, bij 6 onthoudingen, is goedgekeurd:

1. Conclusies en aanbevelingen

1.1 Het EESC, dat al sinds lang aandringt op een initiatief van deze strekking, is ingenomen met het voorstel van de Commissie en acht het een goede zaak dat zij de verordening als instrument heeft gekozen.

1.2 Het zou echter wel beter zijn om de rechtsgrond, die nu alleen artikel 114 van het VWEU en de artikelen 38 en 47 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie omvat, te verbreden met artikel 169, lid 2, sub b) en artikel 4 van het VWEU.

1.3 Gelukkig merkt de Commissie expliciet op dat het op te zetten systeem niet bedoeld is om de betrokken partijen het recht op toegang tot de rechter te ontzeggen, mochten zij daar gebruik van willen maken, of gerechtelijke procedures te vervangen.

1.4 Het voorstel is evenwel weinig ambitieus – de titel is wat dit betreft zelfs misleidend – en blijft ver achter bij de verwachtingen en bij wat wenselijk en haalbaar was. Zo blijven allerlei technische hulpmiddelen en elektronische informatiesystemen van de zogenoemde tweede generatie ODR, die hun waarde allang hebben bewezen, buiten beschouwing.

1.5 De Commissie zou haar voorstel dan ook als niet meer dan een eerste stap naar goede onlinebeslechting van consumentengeschillen moeten zien en het systeem op korte termijn zo moeten aanpassen dat alle technologische innovaties – mits deze stroken met de rechtszekerheid – erin kunnen worden geïntegreerd, ook al betekent dit dat zij een nieuw autonoom ODR-systeem moet opzetten voor grensoverschrijdende transacties in de EU.

1.6 Het is geen goede zaak dat geschillen die niet louter grensoverschrijdend van aard zijn en geschillen die niet uitsluitend het gevolg zijn van online-transacties (*offline* geschillen) niet onder het systeem vallen.

1.7 Het EESC is het er niet mee eens dat de mechanismen ook gelden voor klachten van ondernemers tegen consumenten.

1.8 De voorgestelde verordening zou expliciet moeten voorzien in de mogelijkheid dat de partijen zich bij hun onlineklachten laten vertegenwoordigen door advocaten of derden, meer in het bijzonder door consumentenorganisaties.

1.9 De Commissie zou duidelijker moeten uitleggen hoe complexere kwesties die zich bij bepaalde online-conflicten kunnen voordoen, bijvoorbeeld in verband met oneerlijke contractvoorwaarden of het op het contract toepasselijke recht, via het platform kunnen worden opgelost.

1.10 Het EESC vraagt zich in gemoede af hoe realistisch de vastgestelde termijnen zijn. Als het bij deze, in de praktijk waarschijnlijk onmogelijk te halen termijnen blijft, kan het systeem, dat juist snel en efficiënt wil zijn, wel eens in diskrediet raken.

1.11 Het EESC stelt voor het online-platform te koppelen aan een online-klachtenboek, waarnaar op de websites van via internet actieve ondernemers gelinkt zou moeten worden.

1.12 De Commissie zou moeten zorgen voor een regeling om de kwaliteit van het in te voeren systeem te borgen. Verder zou het een goede zaak zijn als officiële geaccrediteerde instanties *trustmarks* (keurmerken) kunnen verlenen aan ondernemers die (op hun website) reclame maken voor geschillenbeslechting via het platform. Het verdient ook aanbeveling om in een gedragscode een verwijzing naar deze manier van geschillenbeslechting op te nemen.

1.13 De financiering van dit systeem moet onomwonden en moedig worden behandeld. Consumentenorganisaties en sommige lidstaten zullen de extra kosten die het met zich meebrengt namelijk maar moeilijk kunnen opbrengen. Een goed geregelde financiering is daarom van cruciaal belang voor de onpartijdigheid en onafhankelijkheid van het systeem.

1.14 Belangrijke aspecten die essentieel zijn voor het rechtsinstrument en voor de werking van het systeem worden doorgeschoven naar toekomstige uitvoeringshandelingen of gedelegeerde handelingen, die de in artikel 290 van het Verdrag vastgelegde grenzen ruimschoots overschrijden. Dat heeft gevolgen voor de veiligheid en de rechtszekerheid van het instrument.

1.15 Het verdient aanbeveling om een aantal van de bepalingen anders en beter te formuleren, zodat ze duidelijker, minder ambigu en efficiënter worden. De Commissie doet er goed aan de opmerkingen van het EESC hierover ter harte te nemen.

2. Samenvatting van het voorstel

2.1 Overwegende dat een groot aantal van de instanties voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen (ADR) Europese consumenten niet de mogelijkheid biedt om geschillen geheel en al online af te handelen;

overwegende dat het gebrek aan doeltreffende verhaalsmogelijkheden bij klachten die voortvloeien uit grensoverschrijdende onlinetransacties, zowel voor de consument als voor het bedrijfsleven negatieve gevolgen heeft;

overwegende dat er uit tal van studies brede steun blijkt te bestaan voor de ontwikkeling van instrumenten om geschillen via EU-maatregelen online te beslechten;

overwegende dat uit de effectbeoordeling SEC(2011) 1408 final van 29-11-2011 valt op te maken dat alleen met een combinatie van de twee instrumenten, ADR en ODR, gezorgd kan worden voor een onpartijdige, transparante en efficiënte buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen die voortvloeien uit grensoverschrijdende e-commerce-transacties;

beoogt de Commissie met de voorgestelde verordening een EU-breed ODR-stelsel in het leven te roepen dat de beslechting van geschillen tussen ondernemers en consumenten in verband met

de grensoverschrijdende verkoop van goederen of verrichting van diensten via internet zal vergemakkelijken.

2.2 In dit verband gebruikt de Commissie alleen artikel 114 van het VWEU, dat betrekking heeft op de voltooiing van de interne markt, om:

- a) een „Europees platform voor onlinegeschillenbeslechting” (ODR-platform) op te zetten in de vorm van een interactieve website die gratis elektronisch toegankelijk is in alle talen van de Unie. Deze website biedt één enkel toegangspunt voor consumenten en ondernemers die de buitengerechtelijke beslechting nastreven van een geschil dat is voortgevloeid uit een grensoverschrijdende e-commerce-transactie waarbij de partijen in verschillende lidstaten gevestigd of woonachtig zijn.
- b) een „netwerk van ODR-facilitators” op te zetten dat bestaat uit contactpunten voor ODR in de lidstaten en overeenkomstig de ADR-richtlijn de bevoegde instantie is om de op dit platform gepresenteerde geschillen te helpen oplossen.

2.3 Deze verordening geldt alleen voor geschillen tussen consumenten en ondernemers die voortvloeien uit de grensoverschrijdende onlineverkoop van goederen of onlineverrichting van diensten.

2.4 Het in te voeren systeem moet voortbouwen op de in de lidstaten bestaande ADR-regelingen en de procedurevoorschriften daarvan eerbiedigen, zeker voor zover deze op het kostenaspect betrekking hebben. Om een snel en efficiënt systeem te garanderen is het tegelijkertijd van belang dat een aantal gemeenschappelijke operationele normen wordt gerespecteerd. Het systeem staat de werking van bestaande instanties voor onlinegeschillenbeslechting die binnen de EU actief zijn niet in de weg, noch verhindert het deze instanties om de aan hen voorgelegde grensoverschrijdende geschillen buiten het platform om te beslechten.

2.5 ODR-procedures mogen niet tot doel hebben gerechtelijke procedures te vervangen en consumenten of ondernemers niet het recht ontnemen om zich tot de rechter te wenden. De voorgestelde verordening geldt voor alle instanties die op structurele wijze de beslechting van geschillen via een ADR-regeling aanbieden, inclusief de officiële arbitrageprocedures die geen adhoc-karakter dragen.

3. Algemene opmerkingen

3.1 In een aantal recente adviezen, vooral sinds de goedkeuring van de Digitale Agenda ⁽¹⁾, de 50 voorstellen ⁽²⁾ en de 12 hefboomen voor de interne markt ⁽³⁾, heeft het EESC al aangedrongen op een systeem voor het online beslechten van geschillen. Het is dan ook ingenomen met dit initiatief van de Commissie en met de keuze van de verordening als rechtsinstrument.

⁽¹⁾ COM(2010) 245 final.

⁽²⁾ COM(2010) 608 final.

⁽³⁾ COM(2011) 206 final

3.2 Wat de rechtsgrond betreft: het gaat niet alleen om de voltooiing van de interne markt, maar ook om de bescherming van consumenten. Als artikel 81 van het VWEU buiten beschouwing blijft, zou – afgezien van de artikelen 38 en 47 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie – artikel 169, lid 2, sub b), en lid 4 (en niet louter artikel 114) de beste rechtsgrond zijn.

3.3 Gelukkig merkt de Commissie expliciet op dat het op te zetten systeem niet bedoeld is om de betrokken partijen het recht op toegang tot de rechter te ontzeggen, mochten zij daar gebruik van willen maken, of gerechtelijke procedures te vervangen.

3.4 Het is een goede zaak dat de Commissie, zoals zij ook al doet in het voorstel voor een ADR-richtlijn en in de follow-up van de nieuwe richtlijn betreffende consumentenrechten⁽⁴⁾, de definitie van „consument” zodanig uitbreidt dat deze ook betrekking heeft op gemengde overeenkomsten waarin de commerciële activiteit niet overheerst binnen de algehele context van de overeenkomst. Deze definitie zou echter wel expliciet in de artikelen moeten worden opgenomen.

3.5 Het EESC beseft dat de Commissie de juridische tradities van de lidstaten graag wil respecteren en de rol van de bestaande ADR-entiteiten binnen dit systeem niet wil vervangen of verkleinen, maar de vraag is wel of zo een significante bijdrage wordt geleverd aan de „gedematerialiseerde” online-beslechting van geschillen.

3.6 In feite stelt de Commissie alleen maar voor om een soort „e-mailkader” of online-postbus in het leven te roepen waarnaar klachten worden gestuurd die vervolgens, na een louter formele sorteerprocedure, worden doorgestuurd naar de diverse ADR-entiteiten. Wat dat betreft is het een log, bureaucraatisch en administratief systeem.

3.7 Het voorstel is weinig ambitieus en blijft ver achter bij de verwachtingen en bij wat wenselijk en haalbaar was, met name in het licht van het volgende:

- a) het meerjarenactieplan 2009-2013 voor Europese e-justitie⁽⁵⁾;
- b) het baanbrekende document A/CN.9/706⁽⁶⁾, getiteld *Possible future work on online dispute resolution in cross border electronic commerce transactions*, van de commissie van de Verenigde Naties voor internationaal handelsrecht (UNCITRAL);
- c) de uitsluiting van geschillen die niet een louter grensoverschrijdend karakter hebben, waardoor lidstaten eventueel zilver nationale systemen moeten opzetten voor binnenlandse

geschillen, zelfs als de partijen een verschillende nationaliteit hebben maar in dezelfde lidstaat gevestigd of woonachtig zijn;

- d) de uitsluiting van geschillen die niet uitsluitend voortvloeien uit langs elektronische weg gerealiseerde transacties (ofwel *offline*-transacties) doordat de bredere definitie van e-commerce uit Richtlijn 2000/31/EG, die ook uit commerciële online-communicatie voortvloeiende geschillen omvat waarbij geen sprake is van een concrete transactie, niet is overgenomen. Ook wordt voorbijgegaan aan de al wel door sommige ADR-entiteiten erkende mogelijkheid om geschillen voortvloeiend uit op niet-elektronische wijze op afstand gesloten transacties (catalogusverkoop of huis-aan-huisverkoop) elektronisch af te handelen en aan geschillen die zich voordoen *nadat* een transactie tijdens een verplaatsing naar een andere lidstaat is gesloten;
- e) er wordt voorbijgegaan aan wat in de wandeling een ODR-systeem van de tweede generatie wordt genoemd⁽⁷⁾; de technologie (inherent aan dit platform) speelt daarin een actieve rol en fungeert als een „vierde partij”⁽⁸⁾ (naast de twee partijen en de bemiddelaar/scheidsrechter) bij het online beslechten van consumentengeschillen; op die manier kunnen de partijen al dan niet *in real time* via de nieuwe informatie- en communicatietechnologieën op afstand met elkaar communiceren;
- f) er wordt niet verwezen naar een regeling om de kwaliteit van het in te voeren systeem te borgen, zoals de ISO-norm 10003, die voorziet in richtsnoeren voor de beslechting van externe geschillen en zelfs zou kunnen worden gebruikt voor een prospectus met informatie over de werking van het systeem. Evenmin wordt verwezen naar een „watch list” waarop klachten tegen ondernemers kunnen worden geregistreerd.

3.8 Hoewel het ODR-platform in de voorgestelde verordening in staat wordt gesteld om „de geschillenbeslechtsprocedure online te voeren” (artikel 5, lid 3, sub d)), hoopte het EESC dat de basis zou worden gelegd voor een ODR-systeem ter legitimering van elektronische justitie. Het hoopte op een systeem waarbij gebruik wordt gemaakt van de bestaande technologische middelen en infrastructuur (al dan niet met een *real time*-karakter), zoals chat, elektronische fora, mailing lists, e-mail, teleconferenties, audio- en videoconferenties en virtuele vergaderzalen. Het EESC hoopte bovendien dat het systeem een impuls zou geven aan justitiële toepassingen en dat ervoor gepleit zou worden om het instrumentarium van de eerste en tweede ODR-generatie bij het proces (online onderhandelen, bemiddelen en geschillen beslechten) in te zetten. Aldus zou het systeem zorgen voor meer „e-bemiddeling” tussen de partijen, een beter productieproces en beter observeerbare en voorstelbare procedures.

⁽⁴⁾ Richtlijn 2011/83/EG (PB L 304 van 22-11-2011, blz. 64).

⁽⁵⁾ PB C 75 van 31.3.2009, blz. 1.

⁽⁶⁾ Zie http://www.uncitral.org/uncitral/publications/online_resources_ODR.html ...

⁽⁷⁾ Zie G. Peruginelli en G. Chiti „Artificial Intelligence Dispute Resolution” in Proceedings of the Workshop on the Law of electronic agents – LEA 2002.

⁽⁸⁾ Zie onder meer de procedures CYBERSETTLE (<http://www.cybersettle.com>) SMARTSETTLE (<http://www.smartsettle.com>) en SQUARETRADE (<http://www.squaretrade.com>). Met deze laatste procedure zijn sinds 1999 in 120 landen ruim 200 000 geschillen beslecht, ECODIR (<http://www.ecodir.org/>).

3.9 Zelfs indien zij niet overschakelt op de hierboven genoemde modellen van de tweede generatie, zou de Commissie – om tegemoet te komen aan de verwachtingen die met de aankondiging van het initiatief zijn gewekt – op zijn minst moeten hebben gekeken naar de mogelijke voordelen als het platform ook wordt uitgerust met besluitvormingsondersteunende regelingen voor de partijen in een ODR-systeem. In deze modellen van de tweede generatie maken het gebruik van telematica-instrumenten en de ondersteuning door op wiskundige modellen gebaseerde artificiële intelligentie het gemakkelijker om geschillen te beslechten: de voorstellen van de partijen worden systematisch geëvalueerd. De partijen steunen hierbij op evenwaardige IT-toepassingen („intelligente interfaces”) in een interactief proces dat gebaseerd is op gestandaardiseerde onderhandelingsvormen zoals BATNA (*Best Alternative to a Negotiated Agreement*) WATNA (*Worst Alternative to a Negotiated Agreement*) en ZOPA (*Zone of Possible Agreement*). Voorbeelden van systemen ter ondersteuning van de besluitvorming zijn expertsystemen, systemen met op eerdere gevallen gebaseerde informatie, systemen voor toegang tot databanken (*case based reasoning* of CBR in de internationale literatuur) en online-geschillenbeslechting waarbij de manier waarop beide partijen conflicten aanpakken als uitgangspunt dient.

3.10 De vraag is ook wat de Commissie in gedachten had voor het online beslechten van gevallen die niet alleen met typische marktconflicten hebben te maken – zoals producten die „defect” zijn of “niet goed werken, of „late of geen levering” – maar ook en vooral met de discussie over oneerlijke contractvoorwaarden of het op het contract toepasselijk recht.

3.11 De voorgestelde verordening zou expliciet moeten voorzien in de mogelijkheid dat de partijen zich bij hun onlinelachten laten vertegenwoordigen door advocaten of derden, meer in het bijzonder door consumentenorganisaties.

3.12 Het is vreemd dat de financiering van dit nieuwe systeem niet onomwonden en moedig wordt behandeld, aangezien uit de raadplegingen juist bleek hoeveel belang consumentenorganisaties hieraan hechten. Sommige lidstaten zullen de extra kosten die gemoeid zijn met het opzetten van nieuwe structuren, het opleiden van facilitators en ander ondersteunend personeel, de voorlichting aan en ondersteuning van consumenten en de uitvoering van nieuwe administratieve taken namelijk maar moeilijk kunnen opbrengen. De consensus is dat een goed geregelde financiering van cruciaal belang is om de onpartijdigheid en onafhankelijkheid van het systeem te waarborgen.

4. Specifieke opmerkingen

4.1 Art. 1 - Onderwerp

Toegang van de partijen tot de rechter zou ook tot het onderwerp van deze verordening moeten behoren. Naast het beslechten van geschillen zou het platform ook gebruikt kunnen worden voor het voorkomen van geschillen met behulp van relevante informatie.

4.2 Artikel 2 – Toepassingsgebied

Mede uit economisch oogpunt zou de verordening ook van toepassing moeten zijn op geschillen die *offline* ontstaan. Dat is al de staande praktijk bij diverse ADR-entiteiten die met behulp van informatietechnologie bemiddelen tussen de partijen.

Puur uit formeel oogpunt zouden de uitzonderingen op de toepassing in artikel 2 moeten worden behandeld en niet in artikel 4, dat definities bevat.

4.3 Art. 3 – Verband met andere wetgeving van de Unie

Hier zouden ook de richtlijnen over elektronische handel, de verkoop van consumptiegoederen en op afstand gesloten overeenkomsten moeten worden genoemd.⁽⁹⁾

4.4 Hoofdstuk II – Europees platform voor onlinegeschillenbeslechting

Voor de duidelijkheid zouden het ontwerp van het platform en de te volgen procedures in verschillende hoofdstukken moeten worden behandeld.

4.5 Art. 1 5, lid 3, sub b)

Het is zeer de vraag of de keuze door de partijen van een ADR-entiteit in de praktijk wel haalbaar is, omdat hiertoe kennis en criteria ontbreken. De partijen zouden de mogelijkheid moeten hebben om zelf een instantie uit te kiezen waarmee ze al eerder hebben gewerkt.

4.6 Art. 5, lid 3, sub i)

Het EESC vreest dat deze informatie niet genoeg is. Naast de statistieken over de afloop van geschillen zou het platform ook moeten aangeven welke ADR-methoden het meest gebruikt worden en per behandeld geval statistische gegevens moeten verschaffen. Van het platform zou ook een van indicatoren voorzien procesbeheersysteem deel moeten uitmaken (met informatie over geopende, afgehandelde en hangende zaken en over duur en kosten van processen). Verder is het aangeven of voorstellen van een of meer ADR-entiteiten aan de partijen nog geen garantie dat het doel van het certificaat wordt gehaald: toegang tot de rechter. Als slechts een van de partijen zich niet kan vinden in de voorgestelde ADR-entiteit, wordt de klacht niet in behandeling genomen (zie art. 7, lid 3, en art. 8, lid 2, sub b) en lid 4). Wat dit betreft is het systeem tot mislukken gedoemd.

⁽⁹⁾ Richtlijn 2000/31/EG (PB L 178 van 17-7-2000, blz. 1), Richtlijn 1999/44/EG (PB L 171 van 7-7-1999, blz. 12) en Richtlijn 97/7/EG (PB L 144 van 4-6-1997, blz. 19).

4.7 Art. 6 – Netwerk van facilitators van onlinegeschillenbeslechting

De term *onlinegeschillenbeslechting* is misleidend en zou daarom vermeden moeten worden. Geschillen worden namelijk niet online, maar door middel van traditionele ADR-methoden beslecht. Alleen de klacht wordt langs elektronische weg ingediend.

Dit systeem zou wel eens (ernstige) gevolgen kunnen hebben voor de snelheid en efficiëntie die de Commissie met de voorgestelde verordening nastreeft. Gezien het bepleite driefasensysteem zal er sprake zijn van nogal wat bureaucratische rompslomp, en het is maar helemaal de vraag of de in artikel 9, sub b), genoemde termijn van 30 dagen wel een haalbare kaart is. Voordat de partijen met de ADR-entiteit om de tafel gaan zitten om het geschil daadwerkelijk op te lossen, moet de klacht eerst elektronisch worden ingediend bij het platform, vervolgens geanalyseerd en voorgelegd worden aan de bevoegde ADR-entiteiten, en dan door de ODR-facilitators naar de geselecteerde ADR-entiteit worden doorgesluist. Dit levert onvermijdelijk vertraging op voor de partijen, met alle kosten (waaronder opportuïteitskosten) van dien.

4.8 Art. 7 – Indiening van een klacht

De vertaling van de klacht en de bijbehorende documenten ten behoeve van de partijen dient mogelijk te worden gemaakt en met de nodige zorg te geschieden. De Commissie gaat voorbij aan deze kwestie, die niettemin cruciaal is voor de werking van het systeem. Ze maakt zelfs geen gewag van bestaande automatische vertaaltechnologie, die een plaats in het systeem zou moeten krijgen.

4.9 Art. 7, lid 2 en 6

De bijlage „Informatie die moet worden verstrekt bij het invullen van het elektronische klachtenformulier” is wat de inhoud en de manier van invullen betreft zo ondermaats, dat commentaar overbodig is.

Deze website zou niet alleen een formulier moeten bevatten, maar ook een online-handleiding voor het invullen ervan, met speciale richtsnoeren (instructies voor gebruikers om vertrouwd te raken met de software of eventueel daarbij een ondersteunende website met instructies, hulp en antwoorden op veelgestelde vragen). Op de website zou een interactieve ruimte moeten komen waar de partijen hun problemen kunnen melden en meteen online antwoord kunnen krijgen. Het zou mogelijk moeten zijn om de feiten mondeling onder woorden te brengen in de verschillende talen en ze dan onmiddellijk, dankzij de nieuwe communicatietechnologie, vertaald te zien. Verder zou de website automatisch moeten aangeven wanneer een formulier verkeerd of onvolledig is ingevuld en hoe de gemaakte fouten gecorrigeerd kunnen worden. Op die manier kan worden voorkomen dat een klacht opnieuw moet worden ingediend.

Sommige vage rechtsbegrippen als i) „volstaan” (lid 2) of ii) „gegevens die [...] relevant zijn voor en in een redelijke

verhouding staan tot de doeleinden waarvoor zij worden verzameld” (lid 6) dienen vervangen te worden door objectieve, concrete begrippen.

De Commissie legt de manier waarop een klacht moet worden ingediend vast (namelijk via een online-formulier), maar dit formulier zou dan wel op intuïtieve, gebruiksvriendelijke, gemakkelijke en soepele wijze moeten zijn in te vullen.⁽¹⁰⁾

Het EESC stelt voor het online-platform te koppelen aan een online-klachtenboek, waarnaar op de websites van op internet actieve ondernemers gelinkt zou moeten worden. Eenmaal ingevuld kan het formulier meteen via een *interface* automatisch en elektronisch worden doorgestuurd naar het centrale ODR-platform, zodat de beslechting van het geschil in gang wordt gezet.

4.10 Art. 8 – lid 1

De gemiddelde consument is in meerdere of mindere mate ongeletterd (en digibeet). De in lid 1 genoemde sanctie zou daarom wel eens haaks kunnen staan op het doel van het initiatief en als zodanig kunnen neerkomen op een formele tactiek tegen de beslechting van geschillen.

4.11 Art. 12 – Vertrouwelijkheid en beveiliging van gegevens

De regels inzake het beroepsgeheim en vertrouwelijkheid vallen onder de nationale wetgeving, en er is geen bepaling inzake de bewijslast en mogelijke oplossingen als deze regels worden geschonden.

4.12 Art. 13 – Voorlichting van consumenten

Het zou een goede zaak zijn als officiële geaccrediteerde instanties *trustmarks* (keurmerken) kunnen verlenen aan ondernemers die (op hun website) reclame maken voor geschillenbeslechting via het platform, zoals „TRUSTe”, het Euro-Label of de Global Trustmark Alliance.

Het verdient ook aanbeveling om in (door bedrijven, consumentenorganisaties, organisaties van leveranciers of overheidsorganen opgestelde) gedragscodes een verwijzing naar deze manier van geschillenbeslechting op te nemen.

⁽¹⁰⁾ Belangrijke mededelingen kunnen ontsierd worden door spelfouten, grammaticafouten en tikfouten. Spelfouten kunnen leiden tot overhaaste conclusies over de andere partij of twijfel zaaien over de kwaliteit van de geschillenbeslechting. Wat dit aangaat kunnen spelingscontroleprogramma's, zoals <http://www.juripax.com/>, van pas komen.

4.13 Artt. 15 en 16 – *Uitvoeringshandelingen en Uitoefening van de delegatie*

In diverse bepalingen van het voorstel (art. 6, lid 5, art. 7, lid 4 en 5) worden belangrijke aspecten die essentieel zijn voor het rechtsinstrument en voor de werking van het systeem doorgeschoven naar toekomstige uitvoeringshandelingen of gedelegeerde handelingen, die de in artikel 290 van het Verdrag vastgelegde en in de Commissiemededeling over de uitvoering van dit artikel (COM(2009) 673 final van 9-11-2009) gedefinieerde grenzen ruimschoots overschrijden. Dat heeft gevolgen voor de veiligheid en de rechtszekerheid van het instrument.

Brussel, 28 maart 2012

De voorzitter
van het Europees Economisch en Sociaal Comité
Staffan NILSSON
