



2023/2211

19.10.2023

AANBEVELING (EU) 2023/2211 VAN DE COMMISSIE

van 17 oktober 2023

betreffende kwaliteitseisen voor geschillenbeslechtsprocedures die worden aangeboden door onlinemarktplaatsen en uniale ondernemersorganisaties

(Kennisgeving geschied onder nummer C(2023) 7019)

DE EUROPESE COMMISSIE,

Gezien het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, en met name artikel 292,

Overwegende hetgeen volgt:

- (1) Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad ⁽¹⁾ waarborgt dat consumenten in de Unie toegang hebben tot kwalitatief hoogwaardige procedures voor alternatieve geschillenbeslechting (Alternative Dispute Resolution — “ADR”) voor de beslechting van contractuele geschillen die voortvloeien uit de verkoop van goederen of diensten door in de Unie gevestigde ondernemers aan in de Unie wonende consumenten.
- (2) In de recente evaluatie van die richtlijn werd geconcludeerd dat steeds meer consumenten gebruikmaken van onlinemarktplaatsen om goederen en diensten aan te kopen en een beroep doen op geschillenbeslechtsprocedures die door die onlinemarktplaatsen worden aangeboden als onderdeel van hun diensten. Dergelijke geschillenbeslechtsprocedures worden niet geregeld door Richtlijn 2013/11/EU en de billijkheid ervan kan dus niet worden nagegaan. Om ervoor te zorgen dat consumenten die gebruikmaken van dergelijke geschillenbeslechtsprocedures billijk en met de hoogste mate van professionele toewijding worden behandeld, wordt aanbevolen dat de relevante kwaliteitscriteria van Richtlijn 2013/11/EU ook voor deze procedures zouden gelden.
- (3) Uit de evaluatie van Richtlijn 2013/11/EU is ook gebleken dat grensoverschrijdende ADR-procedures zelden worden gebruikt vanwege de talrijke belemmeringen bij het gebruik van dergelijke procedures in een grensoverschrijdende context. Bepaalde ondernemersorganisaties voorzien wel in grensoverschrijdende geschillenbeslechtingssystemen die niet gekoppeld zijn aan specifieke nationale ADR-procedures. Om consumenten een consistent niveau van bescherming te bieden, moet worden aanbevolen dat deze ondernemersorganisaties zo veel mogelijk voldoen aan de relevante kwaliteitscriteria van Richtlijn 2013/11/EU.
- (4) Onlinemarktplaatsen en ondernemersorganisaties die in het kader van hun diensten geschillenbeslechtsprocedures aanbieden, zouden consumenten en ondernemers vóór de aanvang van een procedure op de hoogte moeten brengen van de belangrijkste kenmerken van dergelijke procedures, zodat de partijen kunnen beslissen of zij hun geschil al dan niet op deze manier verder willen beslechten. Bovendien zouden die onlinemarktplaatsen en ondernemersorganisaties regelmatig verslagen moeten publiceren met een zelfbeoordeling van hun procedures, en meer bepaald met betrekking tot de mate waarin zij de hierbij aanbevolen eisen naleven. Wanneer geautomatiseerde procedures worden gebruikt om geschillen te beslechten, zou dit openbaar moeten worden gemaakt en zouden consumenten en ondernemers moeten eisen dat de uitkomst van de procedure door een natuurlijke persoon wordt getoetst,

HEEFT DE VOLGENDE AANBEVELING VASTGESTELD:

DOEL VAN DE AANBEVELING

1. Deze aanbeveling heeft tot doel de hoge kwaliteitscriteria van de door onlinemarktplaatsen en uniale ondernemersorganisaties aangeboden geschillenbeslechtsprocedures te bevorderen door ervoor te zorgen dat deze procedures doeltreffend en billijk zijn en dat de met die procedures belaste natuurlijke personen deskundig, onafhankelijk en onpartijdig zijn.

⁽¹⁾ Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (PB L 165 van 18.6.2013, blz. 63).

DEFINITIES

2. De in Richtlijn 2013/11/EU gedefinieerde termen hebben dezelfde betekenis wanneer zij in deze aanbeveling worden gebruikt. Daarnaast wordt verstaan onder:
- a) “onlinemarktplaats”: een intermediaire dienst die gebruikmaakt van een online-interface die consumenten de mogelijkheid biedt om overeenkomsten op afstand te sluiten met andere ondernemers voor de verkoop van producten of diensten;
 - b) “uniale ondernemersorganisatie”: elke ondernemersorganisatie met leden die in verschillende lidstaten zijn gevestigd;
 - c) “geschillenbeslechtingsprocedure”: elke procedure die door een onlinemarktplaats of een uniale ondernemersorganisatie wordt aangeboden voor de beslechting van geschillen:
 - betreffende contractuele verbintenissen die voortvloeien uit verkoopovereenkomsten, onder meer voor het verstrekken van digitale inhoud, of dienstenovereenkomsten, en/of
 - betreffende consumentenrechten die voortvloeien uit handelingen van de Unie inzake de precontractuele en postcontractuele fasen van dergelijke overeenkomsten,tussen een in de Unie woonachtige consument en een ondernemer die goederen, digitale inhoud of diensten aanbiedt aan in de Unie woonachtige consumenten.

ONDERWERP

3. Aanbevolen wordt dat onlinemarktplaatsen en uniale ondernemersorganisaties die in het kader van hun diensten geschillenbeslechtingsprocedures aanbieden ten behoeve van consumenten en ondernemers, de relevante kwaliteitscriteria van Richtlijn 2013/11/EU toepassen om te zorgen voor een billijke en onpartijdige geschillenbeslechting.

DESKUNDIGHEID, ONAFHANKELIJKHEID EN ONPARTIJDIGHEID

4. Meer in het bijzonder wordt, in overeenstemming met artikel 6 van Richtlijn 2013/11/EU, aanbevolen dat onlinemarktplaatsen en uniale ondernemersorganisaties ernaar streven ervoor te zorgen dat de natuurlijke personen die belast zijn met geschillenbeslechtingsprocedures, over de nodige deskundigheid beschikken en onafhankelijk en onpartijdig zijn. Aanbevolen wordt dit te waarborgen door ervoor te zorgen dat die personen:
- a) over de nodige kennis en vaardigheden op het gebied van alternatieve of gerechtelijke beslechting van consumentengeschillen beschikken, alsmede over een algemeen begrip van het toepasselijke recht;
 - b) niet gehouden zijn instructies van een van beide partijen of hun vertegenwoordigers aan te nemen;
 - c) een vergoeding ontvangen die niet met de uitkomst van de procedure verband houdt.

DOELTREFFENDHEID

5. Overeenkomstig artikel 8 van Richtlijn 2013/11/EU wordt aanbevolen dat onlinemarktplaatsen en uniale ondernemersorganisaties ervoor zorgen dat hun geschillenbeslechtingsprocedures doeltreffend zijn en erop gericht zijn het volgende te waarborgen:
- a) de geschillenbeslechtingsprocedure is online beschikbaar en gemakkelijk toegankelijk voor beide partijen, ongeacht de plaats waar de partijen zich bevinden;
 - b) de partijen hebben toegang tot de procedure zonder verplicht te zijn van een advocaat of een juridisch adviseur gebruik te maken, maar de procedure ontnemt de partijen niet het recht om in enig stadium van de procedure onafhankelijk advies in te winnen of zich door een derde te laten vertegenwoordigen of te laten bijstaan;
 - c) de geschillenbeslechtingsprocedure is voor consumenten kosteloos of tegen een geringe vergoeding beschikbaar;
 - d) de onlinemarktplaats of uniale ondernemersorganisatie die een klacht heeft ontvangen, brengt de partijen bij het geschil op de hoogte zodra zij alle documenten met de relevante informatie over de klacht heeft ontvangen;

- e) de uitkomst van de geschillenbeslechtingprocedure wordt beschikbaar gesteld binnen een termijn van negentig kalenderdagen vanaf de datum waarop de onlinemarktplaats of uniale ondernemersorganisatie het volledige dossier van de klacht heeft ontvangen. De partijen zouden van elke verlenging van die termijn op de hoogte moeten worden gesteld, alsmede van de tijd die nodig wordt geacht om het geschil te kunnen beëindigen.

BILJKHEID

- 6. Overeenkomstig artikel 9 van Richtlijn 2013/11/EU wordt aanbevolen dat onlinemarktplaatsen en uniale ondernemersorganisaties ervoor zorgen dat in hun geschillenbeslechtigingsprocedures:
 - a) de partijen de mogelijkheid hebben om, binnen een redelijke termijn, hun standpunt kenbaar te maken, door de onlinemarktplaats of uniale ondernemersorganisatie in kennis te worden gesteld van alle argumenten, bewijsstukken, documenten en feiten die door de andere partij naar voren zijn gebracht, alsmede van eventuele door deskundigen afgelegde verklaringen en ingenomen standpunten, en om daarop te reageren;
 - b) de partijen ervan in kennis worden gesteld dat zij niet verplicht zijn gebruik te maken van een advocaat of juridisch adviseur maar dat zij in elk stadium van de procedure onafhankelijk advies kunnen inwinnen of zich door een derde kunnen laten vertegenwoordigen of laten bijstaan;
 - c) de partijen schriftelijk of op een duurzame gegevensdrager van de uitkomst van de geschillenbeslechtingprocedure in kennis worden gesteld, alsmede van de redenen waarop de uitkomst is gebaseerd.
- 7. Aanbevolen wordt dat onlinemarktplaatsen en uniale ondernemersorganisaties ervoor zorgen dat:
 - a) de partijen de mogelijkheid hebben zich in elk stadium uit de procedure terug te trekken, indien zij ontevreden zijn over de wijze waarop de procedure verloopt of gevoerd wordt. Aanbevolen wordt dat zij voor de aanvang van de procedure van dit recht in kennis worden gesteld;
 - b) de partijen, alvorens met de voorgestelde oplossing in te stemmen of er gevolg aan te geven, erover worden geïnformeerd dat:
 - i) zij de keuze hebben om al dan niet met de voorgestelde oplossing in te stemmen of er gevolg aan te geven;
 - ii) deelname aan de procedure de mogelijkheid om zich tot de rechter te wenden onverlet laat;
 - iii) de voorgestelde oplossing kan verschillen van een door een rechter bepaalde uitkomst;
 - c) de partijen, voordat zij met een voorgestelde oplossing instemmen of er gevolg aan geven, worden geïnformeerd over de rechtsgevolgen van het instemmen met of gevolg geven aan die voorgestelde oplossing;
 - d) de partijen, alvorens met een voorgestelde oplossing of minnelijke schikking in te stemmen, voldoende tijd ter beschikking wordt gesteld om over het voorstel na te denken.

AANVULLENDE AANBEVELINGEN

- 8. Aanbevolen wordt dat onlinemarktplaatsen en uniale ondernemersorganisaties ervoor zorgen dat wanneer zij gebruikmaken van geautomatiseerde procedures voor de beslechting van geschillen, dit openbaar wordt gemaakt en dat de partijen bij het geschil het recht krijgen om te verzoeken dat de uitkomst van de procedure door een natuurlijke persoon wordt getoetst.
- 9. Aanbevolen wordt dat onlinemarktplaatsen en uniale ondernemersorganisaties regelmatig zelfbeoordelingsverslagen publiceren, die betrekking hebben op perioden van maximaal twee jaar, over de wijze waarop de in deze aanbeveling vastgestelde kwaliteitscriteria zijn uitgevoerd. Deze informatie zou beschikbaar moeten zijn op hun website.
- 10. Aanbevolen wordt dat onlinemarktplaatsen en uniale ondernemersorganisaties consumenten en ondernemers vóór de aanvang van de geschillenbeslechtingprocedure informeren over belangrijkste elementen en toegepaste procedureregels, zoals gebruikte talen, benodigde documentatie, gemiddelde duur en mogelijke kosten. Zij zouden ook duidelijk moeten aangeven op welke gronden zij kunnen weigeren een bepaald geschil te behandelen.

11. Aanbevolen wordt dat de lidstaten bijdragen aan de kennisgeving van deze aanbeveling aan onlinemarktplaatsen en uniale ondernemersorganisaties die geschillenbeslechtsprocedures aanbieden aan consumenten die op hun respectieve grondgebied wonen.

ADRESSATEN

12. Deze aanbeveling is gericht tot onlinemarktplaatsen en uniale ondernemersorganisaties die geschillenbeslechtsprocedures aanbieden tussen ondernemers en in de Unie woonachtige consumenten, en tot de lidstaten.

Gedaan te Brussel, 17 oktober 2023.

Voor de Commissie
Didier REYNDERS
Lid van de Commissie
