



2025/2647

30.12.2025

**RICHTLIJN (EU) 2025/2647 VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD**

**van 16 december 2025**

**tot wijziging van Richtlijn 2013/11/EU betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen, en tot wijziging van Richtlijnen (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 en (EU) 2020/1828 na de stopzetting van het Europees platform voor onlinegeschillenbeslechting**

**(Voor de EER relevante tekst)**

HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

Gezien het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, en met name artikel 114,

Gezien het voorstel van de Europese Commissie,

Na toezending van het ontwerp van wetgevingshandeling aan de nationale parlementen,

Gezien het advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité<sup>(1)</sup>,

Handelend volgens de gewone wetgevingsprocedure<sup>(2)</sup>,

Overwegende hetgeen volgt:

- (1) Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad<sup>(3)</sup> werd vastgesteld om ervoor te zorgen dat consumenten binnen de Unie toegang hebben tot hoogwaardige procedures voor alternatieve geschillenbeslechting (*alternative dispute resolution* — ADR) voor het oplossen van contractuele geschillen naar aanleiding van de verkoop van goederen of het verlenen van diensten door in de Unie gevestigde ondernemers aan in de Unie woonachtige consumenten. De richtlijn voorziet in de beschikbaarheid van ADR-procedures voor alle soorten binnenlandse en grensoverschrijdende consumentengeschillen binnen de Unie, waarbij ervoor wordt gezorgd dat ADR-procedures voldoen aan minimale kwaliteitsnormen. Van de lidstaten wordt vereist dat zij toezicht houden op de prestaties van ADR-entiteiten. Om de consument bewuster te maken en het gebruik van ADR te bevorderen, wordt in die richtlijn ook bepaald dat ondernemers consumenten moeten informeren over de mogelijkheid om hun geschil via ADR-procedures buitengerechtelijk te beslechten.
- (2) In 2019 heeft de Commissie een verslag gepubliceerd over de toepassing van Richtlijn 2013/11/EU en Verordening (EU) nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad<sup>(4)</sup>, waaruit bleek dat Richtlijn 2013/11/EU heeft geleid tot een grotere dekking van consumentenmarkten door hoogwaardige ADR-entiteiten in de hele Unie. In het verslag werd echter ook vastgesteld dat het gebruik van ADR-procedures door consumenten en bedrijven in sommige sectoren en in sommige lidstaten is achtergebleven. Een van de redenen hiervoor was dat consumenten en ondernemers niet goed op de hoogte waren van dergelijke procedures in lidstaten waar zij nog maar kort geleden waren ingevoerd. Een andere reden was het gebrek aan vertrouwen van consumenten en ondernemers in niet-gereguleerde ADR-entiteiten. Uit gegevens die begin 2022 door de nationale bevoegde autoriteiten zijn verstrekt, en uit de in 2023 verrichte evaluatie van de uitvoering van Richtlijn 2013/11/EU, blijkt dat het gebruik van ADR relatief stabiel is gebleven, afgezien van een kleine toename van het aantal klachten in verband met de COVID-19-pandemie. De meeste belanghebbenden die in het kader van die evaluatie werden geraadpleegd, bevestigden dat het gebrek aan bekendheid met en begrip van de ADR-procedures bij consumenten, de geringe betrokkenheid van ondernemers, hiaten in de ADR-dekking in bepaalde lidstaten, de hoge kosten en complexe nationale ADR-procedures, alsook verschillen in de bevoegdheden van ADR-entiteiten vaak voorkomende factoren zijn die het gebruik van ADR-procedures belemmeren. Er zijn nog meer belemmeringen voor grensoverschrijdende ADR-procedures, zoals het gebruik van meer dan één taal en het gebrek aan kennis van het toepasselijke recht, en specifieke toegangsproblemen voor kwetsbare consumenten.

<sup>(1)</sup> Advies van 23 april 2024 (PB C, C/2024/2482, 23.4.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2024/2482/oj>).

<sup>(2)</sup> Standpunt van het Europees Parlement van 13 maart 2024 (OJ C, C/2025/1028, 27.2.2025, ELI: <http://data.europa.eu/eli/C/2025/1028/oj>) en standpunt van de Raad in eerste lezing van 17 november 2025 (nog niet bekendgemaakt in het Publicatieblad). Standpunt van het Europees Parlement van 16 december 2025 (nog niet bekendgemaakt in het Publicatieblad).

<sup>(3)</sup> 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 (richtlijn ADR consumenten) (PB L 165 van 18.6.2013, blz. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).

<sup>(4)</sup> Verordening (EU) nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (Verordening ODR consumenten) (PB L 165 van 18.6.2013, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2013/524/oj>).

- (3) Aangezien vandaag de dag ten minste twee op de vijf onlinetransacties van in de Unie woonachtige consumenten, plaatsvinden met ondernemers uit derde landen, moet het toepassingsgebied van Richtlijn 2013/11/EU worden uitgebreid, zodat ondernemers uit derde landen die bereid zijn deel te nemen aan een ADR-procedure, dat kunnen doen wanneer die ondernemers uit derde landen hun activiteiten op een of meer lidstaten richten in de zin van Verordening (EG) nr. 593/2008 van het Europees Parlement en de Raad<sup>(5)</sup> of Verordening (EU) nr. 1215/2012 van het Europees Parlement en de Raad<sup>(6)</sup>. Of ondernemers uit derde landen hun activiteiten op een of meer lidstaten richten, kan worden bepaald op basis van alle relevante omstandigheden, waaronder factoren als het gebruik van een in die lidstaten algemeen gangbare taal of valuta; de mogelijkheid om producten of diensten te bestellen; het gebruik van een relevant topleveldomein; de beschikbaarheid van een app in de desbetreffende nationale appstore; de aanwezigheid van plaatselijke reclame of van reclame in een in die lidstaten gangbare taal; of het verzorgen van klantenrelaties, bijvoorbeeld door het verlenen van klantenservice in een in die lidstaten algemeen gangbare taal. De lidstaten moeten voorwaarden kunnen stellen voor de deelname van ondernemers uit derde landen aan ADR-procedures, met name om buitensporige lasten voor ADR-entiteiten te voorkomen. Die voorwaarden kunnen met name zijn de instemming van de ondernemer en de consument met de beslechting van het geschil op grond van het recht dat van toepassing is in de lidstaat waar de ADR-entiteit gevestigd is en waar de consument woonachtig is, of dat de ondernemer heeft toegezegd zich te houden aan de ADR-procedureregels, met inbegrip van terugkerende vergoedingen, in voorkomend geval.
- (4) De complexiteit van consumentengeschillen is aanzienlijk toegenomen sinds de vaststelling van Richtlijn 2013/11/EU. De digitalisering van goederen en diensten en het toenemende belang van elektronische handel en digitale reclame bij de sluiting van consumentenovereenkomsten hebben geleid tot een toename van het aantal consumenten dat wordt blootgesteld aan misleidende online-informatie en manipulatieve interfaces die hun beletten weloverwogen aankoopbeslissingen te nemen. Daarom moet worden verduidelijkt dat contractuele geschillen naar aanleiding van de verkoop van goederen of diensten geschillen omvatten met betrekking tot digitale inhoud en digitale diensten.
- (5) Indien er tussen een consument en een ondernemer een overeenkomst wordt gesloten, moet de consument verhaal kunnen halen op grond van Richtlijn 2013/11/EU voor praktijken die hem of haar hebben geschaad, zowel voor als na het sluiten van de overeenkomst.
- (6) Het materiële toepassingsgebied van Richtlijn 2013/11/EU moet bijvoorbeeld situaties omvatten die voortkomen uit de precontractuele fase wanneer er een overeenkomst is gesloten tussen een consument en een ondernemer, bijvoorbeeld wanneer een consument een overeenkomst sluit op basis van misleidende reclame met betrekking tot een specifieke prijspromotie, die valt binnen het toepassingsgebied van Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad<sup>(7)</sup>. Andere voorbeelden zijn situaties in verband met de verstrekking van verplichte precontractuele informatie als bepaald in Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad<sup>(8)</sup>, het recht op prijstransparantie met betrekking tot passagiers- en luchttarieven als bepaald in Verordening (EG) nr. 1008/2008 van het Europees Parlement en de Raad<sup>(9)</sup>, het recht op informatie vóór de reis als neergelegd in Verordening (EU) 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad<sup>(10)</sup>, het recht op transparante informatie over de retailvoorwaarden voor roamingoproepen en sms-berichten als neergelegd in Verordening (EU) 2022/612 van het Europees Parlement en de Raad<sup>(11)</sup>, of de verstrekking van precontractuele informatie in verband met pakketreizen als bepaald in Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad<sup>(12)</sup>.

<sup>(5)</sup> Verordening (EG) nr. 593/2008 van het Europees Parlement en de Raad van 17 juni 2008 inzake het recht dat van toepassing is op verbintenissen uit overeenkomst (Rome I) (PB L 177 van 4.7.2008, blz. 6, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2008/593/oj>).

<sup>(6)</sup> Verordening (EU) nr. 1215/2012 van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2012 betreffende de rechterlijke bevoegdheid, de erkenning en de tenuitvoerlegging van beslissingen in burgerlijke en handelszaken (PB L 351 van 20.12.2012, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj>).

<sup>(7)</sup> Richtlijn 2005/29/EG van het Europees Parlement en de Raad van 11 mei 2005 betreffende oneerlijke handelspraktijken van ondernemingen jegens consumenten op de interne markt en tot wijziging van Richtlijn 84/450/EEG van de Raad, Richtlijnen 97/7/EG, 98/27/EG en 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad en van Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad ("richtlijn oneerlijke handelspraktijken") (PB L 149 van 11.6.2005, blz. 22, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2005/29/oj>).

<sup>(8)</sup> Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG van de Raad en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad (PB L 304 van 22.11.2011, blz. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>).

<sup>(9)</sup> Verordening (EG) nr. 1008/2008 van het Europees Parlement en de Raad van 24 september 2008 inzake gemeenschappelijke regels voor de exploitatie van luchtdiensten in de Gemeenschap (PB L 293 van 31.10.2008, blz. 3, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2008/1008/oj>).

<sup>(10)</sup> Verordening (EU) 2021/782 van het Europees Parlement en de Raad van 29 april 2021 betreffende de rechten en verplichtingen van treinreizigers (PB L 172 van 17.5.2021, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2021/782/oj>).

<sup>(11)</sup> Verordening (EU) 2022/612 van het Europees Parlement en de Raad van 6 april 2022 betreffende roaming op openbare mobielecommunicatienetwerken binnen de Unie (PB L 115 van 13.4.2022, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/612/oj>).

<sup>(12)</sup> Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad, en tot intrekking van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad (PB L 326 van 11.12.2015, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2015/2302/oj>).

- (7) Het voorleggen van een geschil aan een ADR-entiteit belet de consument niet de zaak ook voor te leggen aan een andere instantie, zoals een consumentenorganisatie of een publieke handhavingsinstantie, noch belet het die andere instantie passende maatregelen te nemen om de betrokken praktijk aan te pakken. In voorkomend geval werken de publieke handhavingsinstanties en de ADR-entiteiten complementair. Publieke handhavingsinstanties dragen aanzienlijk bij aan de verhaalmogelijkheden van consumenten door te trachten toezeggingen tot herstel te verkrijgen ten gunste van de consumenten en door een beroep tot schadevergoeding te faciliteren, maar het is even belangrijk dat consumenten verhaal kunnen halen door tussenkomst van een ADR-entiteit, onverminderd de bevoegdheden van de betrokken publieke handhavingsinstanties.
- (8) Consumentenrechten en de verplichtingen van ondernemers ten aanzien van consumenten in verband met verkoop- en dienstenovereenkomsten hebben ook betrekking op situaties waarin consumenten zich beroepen op hun rechten met betrekking tot de wettelijke garantie, overeenkomstig Richtlijn (EU) 2019/771 van het Europees Parlement en de Raad<sup>(13)</sup>. Geschillen kunnen ook ontstaan met betrekking tot de contractuele fase, onder meer met betrekking tot oneerlijke bedingen als bepaald in Richtlijn 93/13/EEG van de Raad<sup>(14)</sup>, het recht om naar andere aanbieders van dataverwerkingsdiensten over te stappen als bepaald in Verordening (EU) 2023/2854 van het Europees Parlement en de Raad<sup>(15)</sup>, de rechten van passagiers en reizigers als bepaald in Richtlijn (EU) 2015/2302 of algemene consumentenrechten als bepaald in Richtlijn 2011/83/EU.
- (9) Consumentenrechten en verplichtingen van ondernemers ten aanzien van consumenten in verband met verkoop- en dienstenovereenkomsten kunnen ook aanleiding geven tot geschillen na de beëindiging van een overeenkomst. Dit is onder meer het geval voor de verplichting van ondernemers om af te zien van het gebruik van inhoud die was verstrekt of gecreëerd door de consument, zoals bepaald in Richtlijn (EU) 2019/770 van het Europees Parlement en de Raad<sup>(16)</sup>.
- (10) Gezien de minimale harmonisatie van Richtlijn 2013/11/EU hebben de lidstaten het recht ADR-procedures toe te passen op geschillen met betrekking tot andere rechten waarin het Unierecht en het nationale recht voorzien, zoals de rechten die voortvloeien uit de artikelen 101 en 102 van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie. Bovendien is het aan de lidstaten om te bepalen welke ADR-entiteit bevoegd is voor welk soort geschil.
- (11) Wanneer een geschil ontstaat tussen een aanbieder van een onlineplatform en een gebruiker van de diensten van die aanbieder met betrekking tot het modereren van illegale of schadelijke content door die aanbieder, geldt artikel 21 van Verordening (EU) 2022/2065 van het Europees Parlement en de Raad<sup>(17)</sup> inzake buitengerechtelijke geschillenbeslechting, onder voorbehoud van artikel 2, lid 4, van die verordening, aangezien in artikel 21 van die verordening specifiekere regels voor dergelijke geschillen zijn vastgesteld.
- (12) De definities van Richtlijn 2013/11/EU moeten het toepassingsgebied van Richtlijn 2013/11/EU weerspiegelen, zoals uitgebreid bij deze wijzigingsrichtlijn.
- (13) Digitale inhoud en digitale diensten worden dikwijls online verstrekt in het kader van overeenkomsten op grond waarvan de consument geen prijs betaalt, maar persoonsgegevens verstrekt aan de ondernemer. Richtlijn 2013/11/EU is momenteel enkel van toepassing op overeenkomsten op grond waarvan de consument een prijs betaalt of zich ertoe verbindt een prijs te betalen. Die richtlijn sluit dus overeenkomsten uit op grond waarvan de consument persoonsgegevens verstrekt aan de ondernemer en geen prijs betaalt. Aangezien er overeenkomsten zijn op grond waarvan de consument persoonsgegevens verstrekt of zich ertoe verbindt deze te verstrekken in plaats van een prijs te betalen, moeten de definities van “verkoopovereenkomst” en “dienstenovereenkomst” worden herzien en moet er een definitie van “goederen”, “digitale inhoud” en “digitale dienst” worden toegevoegd.

<sup>(13)</sup> Richtlijn (EU) 2019/771 van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 2019 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de verkoop van goederen, tot wijziging van Verordening (EU) 2017/2394 en Richtlijn 2009/22/EG, en tot intrekking van Richtlijn 1999/44/EG (PB L 136 van 22.5.2019, blz. 28, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj>).

<sup>(14)</sup> Richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten (PB L 95 van 21.4.1993, blz. 29, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/1993/13/oj>).

<sup>(15)</sup> Verordening (EU) 2023/2854 van het Europees Parlement en de Raad van 13 december 2023 betreffende geharmoniseerde regels inzake eerlijke toegang tot en eerlijk gebruik van data en tot wijziging van Verordening (EU) 2017/2394 en Richtlijn (EU) 2020/1828 (Dataverordening) (PB L, 2023/2854, 22.12.2023, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2023/2854/oj>).

<sup>(16)</sup> Richtlijn (EU) 2019/770 van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 2019 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud en digitale diensten (PB L 136 van 22.5.2019, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj>).

<sup>(17)</sup> Verordening (EU) 2022/2065 van het Europees Parlement en de Raad van 19 oktober 2022 betreffende een eengemaakte markt voor digitale diensten en tot wijziging van Richtlijn 2000/31/EG (digitaal dienstenverordening) (PB L 277 van 27.10.2022, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2022/2065/oj>).

- (14) De lidstaten moeten beschikken over maatregelen om de deelname van ondernemers en consumenten aan de ADR-procedures te bevorderen. Dergelijke maatregelen kunnen van financiële of niet-financiële aard zijn. Maatregelen van niet-financiële aard kunnen onder meer voorlichtingscampagnes of participatiecertificaten omvatten. Bij maatregelen van financiële aard kan het bijvoorbeeld gaan om preferentiële kosten of behandeling voor ondernemers die voldoen aan de eisen, kosteloze deelname voor consumenten en ondernemers, terugbetaling van de kosten voor een bepaald aantal ADR-procedures om de bekendheid van de voordelen te vergroten, het aanbieden van opleidingsprogramma's voor werknemers, en medefinanciering van de oprichting van sectorale ADR-entiteiten.
- (15) Richtlijn 2013/11/EU staat de lidstaten reeds toe nationale maatregelen vast te stellen die deelname van ondernemers aan ADR-procedures verplicht stellen, mits die nationale maatregelen de partijen niet beletten hun recht op toegang tot de rechter uit te oefenen. Verscheidene lidstaten hebben reeds nationale maatregelen vastgesteld voor de verplichte deelname van ondernemers in een aantal bepaalde sectoren van de economie aan ADR-procedures. De verplichte deelname van ondernemers in bepaalde sectoren heeft voor zowel consumenten als ondernemers voordelen opgeleverd. Zo draagt het bij tot het vergroten van het vertrouwen van ondernemers in de ADR-regeling, waardoor ondernemers eerder geneigd zijn om ADR-besluiten uit te voeren. De verplichte deelname heeft ook tastbare voordelen opgeleverd voor consumenten: het is voor hen gemakkelijker, sneller en goedkoper geworden om geschillen met ondernemers te beslechten, waardoor het vertrouwen van consumenten in ADR-procedures is vergroot.
- (16) Bij het vaststellen en uitvoeren van maatregelen ter bevordering van de deelname van ondernemers en consumenten aan ADR-procedures moeten de lidstaten bijzondere aandacht besteden aan bepaalde bedrijfssectoren met een lage participatiegraad van ondernemers aan ADR-procedures en aan praktijken in die sectoren waarover herhaaldelijk klachten van consumenten zijn binnengekomen, zoals aangetoond aan de hand van de beschikbare gegevens en statistieken over klachten. Dit is vooral het geval in de vervoerssector en de toeristische sector, met name met betrekking tot de rechten van vliegtuigpassagiers. De lidstaten moeten er, in plaats van maatregelen te treffen om de deelname van ondernemers aan ADR-procedures in die sectoren te bevorderen, ook voor kunnen kiezen de deelname van ondernemers aan ADR-procedures in die sectoren verplicht te stellen.
- (17) Om ervoor te zorgen dat ADR-procedures geschikt zijn voor het digitale tijdperk waarin communicatie online plaatsvindt, ook in een internationale context, is het noodzakelijk om te zorgen voor snelle en eerlijke procedures voor alle consumenten. De lidstaten moeten ervoor zorgen dat op hun grondgebied gevestigde ADR-entiteiten bevoegd zijn om ADR-procedures aan te bieden in geschillen tussen ondernemers die buiten de Unie zijn gevestigd en consumenten die op hun grondgebied wonen.
- (18) Uit hoofde van Richtlijn 2013/11/EU dienen de lidstaten ervoor te zorgen dat de ADR-procedures zowel online als offline beschikbaar en gemakkelijk toegankelijk zijn. De lidstaten moeten ervoor zorgen dat wanneer ADR-entiteiten consumenten de mogelijkheid bieden om ADR-procedures met behulp van digitale instrumenten zoals online-interfaces en onlineklachtenformulieren te starten en te volgen, deze instrumenten door alle consumenten kunnen worden gebruikt, inclusief kwetsbare consumenten of consumenten met verschillende niveaus van digitale geletterdheid. ADR-entiteiten die overheidsinstanties zijn, vallen reeds onder Richtlijn (EU) 2016/2102 van het Europees Parlement en de Raad <sup>(18)</sup>. Het is belangrijk dat ADR-entiteiten die particuliere instanties zijn, ernaar streven dezelfde toegankelijkheidsnormen toe te passen, in zoverre dat mogelijk en haalbaar is.
- (19) De lidstaten moeten ervoor zorgen dat de met ADR belaste natuurlijke personen over de noodzakelijke kennis en vaardigheden op het gebied van alternatieve of gerechtelijke beslechting van consumentengeschillen beschikken, alsmede over een algemeen begrip van het recht. Daartoe moeten de lidstaten ook waarborgen dat ADR-entiteiten, indien nodig, voorzien in opleiding voor de met ADR belaste natuurlijke personen. Die opleiding moet worden aangepast aan het feitelijke en vereiste niveau van deskundigheid van de met ADR belaste natuurlijke personen.
- (20) Teneinde te voldoen aan de verplichting om klachten en de vereiste ondersteunende documenten online op traceerbare wijze in te dienen, moeten ADR-entiteiten ten minste worden verplicht hun ontvangst op een duurzame gegevensdrager te bevestigen en middelen te verstrekken om die klachten te identificeren in verdere communicatie.

<sup>(18)</sup> Richtlijn (EU) 2016/2102 van het Europees Parlement en de Raad van 26 oktober 2016 inzake de toegankelijkheid van de websites en mobiele applicaties van overheidsinstanties (PB L 327 van 2.12.2016, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2016/2102/oj>).

- (21) Technologische vooruitgang kan bijdragen aan de automatisering van geschillenbeslechting, waardoor snellere en consistentere uitkomsten kunnen worden bereikt. Geautomatiseerde middelen die gebruikt worden om tot een uitkomst te komen bij ADR, kunnen bepaalde risico's op vooringenomenheid en ondoorzichtigheid met zich meebrengen. Er moet daarom volledig transparant worden omgegaan met het gebruik van die geautomatiseerde middelen in het besluitvormingsproces en de partijen moeten vooraf worden geïnformeerd over dit gebruik. Voorts moeten de partijen bij een ADR-procedure waarbij geautomatiseerde middelen in het besluitvormingsproces worden gebruikt, kunnen verzoeken dat de uitkomst van die procedure wordt getoetst door een natuurlijke persoon van de ADR-entiteit. Die natuurlijke persoon moet voldoen aan de vereisten van Richtlijn 2013/11/EU wat betreft de nodige deskundigheid, onafhankelijkheid en onpartijdigheid. Het besluitvormingsproces moet worden opgevat als handelingen die van invloed zijn op de beslissingen over het al dan niet behandelen van geschillen en de beslissingen over de uitkomst van geschillen, en moet louter administratieve of technische handelingen uitsluiten.
- (22) In verschillende situaties, zoals bij de massale annuleringen van vluchten tijdens de COVID-19-pandemie, bleken ADR-procedures een belangrijk mechanisme om het toegenomen aantal consumentenkwesaties aan te pakken. De lidstaten moeten ADR-entiteiten daarom toestaan zaken te bundelen om uitkomsten van ADR-procedures consistent te maken voor consumenten die het slachtoffer zijn van dezelfde illegale praktijken en kostenefficiënter te maken voor ADR-entiteiten en ondernemers, bijvoorbeeld wanneer een bundeling van procedures leidt tot een snellere of meer coherente geschillenbeslechting. De lidstaten moeten waarborgen dat consumenten over die bundeling worden geïnformeerd, zodat zij kunnen beslissen of zij al dan niet willen deelnemen aan de gebundelde ADR-procedure. De lidstaten moeten ook aanvullende voorwaarden voor de bundeling van zaken kunnen vaststellen. De lidstaten moeten bijvoorbeeld kunnen bepalen dat consumenten bezwaar kunnen maken tegen een bundeling van hun zaken, of dat consumenten hun uitdrukkelijke toestemming dienen te geven voor bundeling. De lidstaten moeten ook kunnen bepalen of, bij bezwaar of gebrek aan uitdrukkelijke toestemming, de ADR-procedure wordt voortgezet zonder bundeling of dat deze wordt stopgezet. Aanvullende voorwaarden kunnen vereisten omvatten inzake een bepaalde mate van gelijkheid tussen de te bundelen zaken. In dat verband moeten lidstaten de mogelijkheid hebben regels vast te stellen over de wijze waarop vergelijkbare gevallen voor bundeling kunnen worden geselecteerd. Het is belangrijk te verduidelijken dat het vereiste dat met ADR belaste natuurlijke personen moeten beschikken over de noodzakelijke kennis en vaardigheden op het gebied van alternatieve of gerechtelijke beslechting van consumentengeschillen, als bepaald in Richtlijn 2013/11/EU, zoals gewijzigd bij deze richtlijn, ook betrekking heeft op het bundelen van zaken.
- (23) De lidstaten moeten ervoor zorgen dat ADR-entiteiten geen geschillen weigeren te behandelen waarin de ondernemers onevenredige regels in verband met hun interne klachtenprocedure hanteren waaraan de consument moet voldoen alvorens een klacht naar een ADR-entiteit kan worden doorverwezen. Consumenten in bepaalde marktsectoren worden bijvoorbeeld onnodige obstakels opgeworpen, zoals verschillende stappen die ze tijdens de klachtenbehandelingsprocedure moeten doorlopen of de verplichting om aan te tonen dat ze contact hebben opgenomen met een specifiek deel van de dienst na verkoop van de ondernemer.
- (24) Naast de sectorspecifieke wetgeving van de Unie op grond waarvan de deelname van ondernemers aan ADR verplicht is, kunnen de lidstaten uit hoofde van Richtlijn 2013/11/EU nationale wetgeving invoeren om ook de deelname van ondernemers in door hen geschikt geachte sectoren verplicht te stellen. De lidstaten zorgen er in elk geval voor dat zodra een bevoegde ADR-entiteit besluit een consumentenklacht overeenkomstig haar procedure-regels in behandeling te nemen, die ADR-entiteit contact opneemt met de betrokken ondernemer en deze uitnodigt om aan de ADR-procedure deel te nemen, ongeacht of de deelname van de ondernemer al dan niet verplicht is. Om de deelname van ondernemers aan de ADR-procedures aan te moedigen en eerlijke en snelle ADR-procedures te garanderen, moet van in de Unie gevestigde ondernemers worden verlangd dat zij binnen een bepaalde termijn reageren op vragen van ADR-entiteiten of zij instemmen met de deelname aan de voorgestelde ADR-procedure. De antwoordplicht heeft tot doel de ondernemers bij de ADR-procedures te betrekken en ervoor te zorgen dat ADR-entiteiten en consumenten in kennis worden gesteld van de eventuele deelname van de ondernemer aan de ADR-procedure in een bepaalde zaak. De ondernemer hoeft echter niet te antwoorden indien hij uit hoofde van het toepasselijke recht of een contractuele verplichting aan de ADR-procedure moet deelnemen. Dit doet geen afbreuk aan procedureregels op grond waarvan ADR-entiteiten de zaak kunnen beëindigen indien de ondernemer niet binnen de in deze richtlijn vastgestelde termijnen aan de ADR-procedure deelneemt. Evenzo hoeft de ondernemer niet te antwoorden indien de ADR-entiteit gerechtigd is om onafhankelijk van de deelname van de ondernemer aan de ADR-procedure tot een uitkomst te komen.
- (25) De termijn waarbinnen de ondernemer de ADR-entiteit moet meedelen of hij voornemens is aan de ADR-procedure deel te nemen, mag in beginsel niet langer zijn dan twintig werkdagen. In bepaalde complexe geschillen of in uitzonderlijke omstandigheden moet de ADR-entiteit echter het recht hebben die termijn te verlengen om de ondernemer de gelegenheid te geven om het geschil grondig te analyseren en te besluiten of hij aan de ADR-procedure wenst deel te nemen. De termijn mag echter in geen geval langer zijn dan dertig werkdagen. Indien van toepassing moet de consument worden geïnformeerd over de verlenging van die termijn. Indien een ondernemer de ADR-entiteit niet binnen de vastgestelde termijn antwoordt, moet de ADR-entiteit het recht hebben om het uitblijven van een antwoord van de ondernemer te beschouwen als een weigering om deel te nemen en de zaak te sluiten. De ADR-entiteit moet de consument daarvan in kennis stellen.

- (26) Om de informatie- en rapportagevereisten te verminderen en kosten te besparen voor ADR-entiteiten en nationale bevoegde autoriteiten, moeten de rapportage- en informatievereisten worden vereenvoudigd en moet de hoeveelheid informatie die door ADR-entiteiten aan de bevoegde autoriteiten wordt verstrekt, worden beperkt. ADR-entiteiten moeten bijvoorbeeld minstens elke twee jaar, in plaats van jaarlijks, hun activiteitenverslagen openbaar toegankelijk maken. Het moet de lidstaten echter worden toegestaan kortere verslagperioden vast te stellen, bijvoorbeeld verslagperioden van één jaar. ADR-entiteiten moeten ook de mogelijkheid hebben om de activiteitenverslagen te delen met de relevante bevoegde autoriteiten om aan de naleving van rapportageverplichtingen te voldoen uit hoofde van Richtlijn 2013/11/EU mits de verslagen alle vereiste informatie bevatten met betrekking tot die verplichtingen.
- (27) ADR-procedures moeten bij voorkeur kosteloos zijn voor de consument. Ingeval er kosten in rekening worden gebracht, mogen die een geringe vergoeding niet te boven gaan. Voorts moeten de lidstaten ADR-entiteiten aanmoedigen om consumenten die vergoeding terug te betalen wanneer en voor zover een klacht gerechtvaardigd is, teneinde ADR-procedures toegankelijker en aantrekkelijker te maken voor consumenten. Het is belangrijk te verduidelijken dat die terugbetalingen moeten worden uitgevoerd door de lidstaten, in volledige overeenstemming met de beginselen van subsidiariteit en evenredigheid, en niet door anderen, zoals bijvoorbeeld door de wederpartij bij de ADR-procedure.
- (28) De termijn voor de indiening van het uit hoofde van Richtlijn 2013/11/EU vereiste vierjaarlijks verslag moet met enkele maanden worden verlengd teneinde de werklast van ADR-autoriteiten doeltreffend terug te dringen en hun meer tijd te geven om hun verslagen in te dienen bij de bevoegde autoriteiten.
- (29) In veel lidstaten zijn consumenten nog steeds onvoldoende geïnformeerd over het bestaan van ADR-entiteiten en de diensten die zij aanbieden. Teneinde de consument bewuster te maken van ADR-entiteiten en ondernemers die deelnemen aan ADR-procedures, moeten ondernemers ADR-informatie op een duidelijke, prominente, begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke manier verstrekken. Indien de ondernemer een website heeft, moet hij op die website de informatie presenteren. Deze informatie moet ook door de ondernemers worden verstrekt in de algemene voorwaarden.
- (30) De bestaande verplichting van de ondernemer om, wanneer een geschil naar aanleiding van een klacht van een consument niet kan worden beslecht, te specificeren of die ondernemer al dan niet voornemens is een beroep te doen op de betrokken ADR-entiteiten om dat geschil te beslechten, moet worden geschrapt aangezien dit reeds wordt gedekt door de verplichting van de ondernemer om de ADR-entiteit te informeren of die ondernemer al dan niet voornemens is deel te nemen aan de ADR-procedure.
- (31) Het is van cruciaal belang dat er vlot wordt samengewerkt tussen de verschillende instanties die betrokken zijn bij de handhaving van consumentenrechten om de algehele consistentie en samenhang van het systeem voor de handhaving van consumentenrechten te waarborgen. De samenwerking tussen de ADR-entiteiten en nationale instanties die belast zijn met de handhaving van rechtshandelingen van de Unie inzake consumentenbescherming moet de wederzijdse uitwisseling omvatten van informatie over praktijken in specifieke bedrijfssectoren waarover herhaaldelijk klachten van consumenten zijn binnengekomen, zoals oneerlijke handelspraktijken en bedingen. Het is belangrijk te verduidelijken dat, aangezien ADR-entiteiten niet bevoegd zijn om te beslissen of een in consumentenklachten beschreven praktijk een oneerlijke handelspraktijk is, dergelijke uitwisseling van informatie alleen betrekking kan hebben op mogelijke oneerlijke handelspraktijken en bedingen.
- (32) Teneinde de degelijke en doeltreffende werking van ADR-entiteiten te waarborgen, moeten de bevoegde autoriteiten de nodige controles uitvoeren op de werking en de activiteiten van die entiteiten om, in voorkomend geval en voor zover passend, toe te zien op de naleving van de vereisten van Richtlijn 2013/11/EU, bijvoorbeeld wanneer zij van partijen bij ADR-procedures naar behoren gemotiveerde klachten ontvangen die wijzen op systematische niet-naleving van de voorschriften van Richtlijn 2013/11/EU door een ADR-entiteit.
- (33) Om consumenten en ondernemers in grensoverschrijdende geschillen doeltreffend bij te staan, is het noodzakelijk ervoor te zorgen dat de lidstaten ADR-contactpunten aanwijzen die verantwoordelijk zijn voor duidelijk omschreven taken. Europese consumentencentra (ECC's) zijn bij uitstek geschikt om dergelijke taken uit te voeren, aangezien zij gespecialiseerd zijn in het bijstaan van consumenten die problemen hebben met hun grensoverschrijdende aankopen; de lidstaten moeten echter de mogelijkheid hebben om andere instanties met expertise ter zake te kiezen. Die aangewezen ADR-contactpunten moeten aan de Commissie worden doorgegeven en moeten deel uitmaken van het door de Commissie op te zetten netwerk.
- (34) Om ervoor te zorgen dat ADR-entiteiten, bevoegde autoriteiten en ADR-contactpunten hun taken, en met name de taken uit hoofde van deze wijzigingsrichtlijn, doeltreffend kunnen uitvoeren, moeten zij over voldoende personele, materiële en financiële middelen beschikken. De lidstaten moeten de mogelijkheid behouden om passende financieringsvormen vast te stellen voor dat doel.

- (35) Omwille van de efficiëntie en de doeltreffendheid is Verordening (EU) nr. 524/2013 ingetrokken bij Verordening (EU) 2024/3228 van het Europees Parlement en de Raad <sup>(19)</sup> en is het Europees platform voor onlinegeschillenbeslechting, ingesteld uit hoofde van Verordening (EU) nr. 524/2013, stopgezet. De relevante taken van de bij Verordening (EU) nr. 524/2013 ingestelde contactpunten moeten derhalve worden overgenomen door de ADR-contactpunten. Deze taken omvatten onder meer het desgevraagd verstrekken van informatie aan de bij een geschil betrokken partijen en het desgevraagd vergemakkelijken van de communicatie tussen die partijen en de bevoegde ADR-entiteit.
- (36) Om de billijkheid van de procedures te waarborgen, moeten consumenten die betrokken zijn bij grensoverschrijdende geschillen contact opnemen met het ADR-contactpunt in hun woonplaats, teneinde het selectief kiezen van ADR-contactpunten, op basis van gemak of in de hoop op een voordeligere uitkomst, te ontmoedigen.
- (37) ADR-contactpunten moeten op verzoek bijstand verlenen aan consumenten die voornemens zijn een grensoverschrijdend geschil aan een ADR-entiteit voor te leggen. Hun taak moet beperkt blijven tot het bieden van ondersteuning en begeleiding en mag niet het indienen van klachten namens consumenten of het vertegenwoordigen van consumenten in het geschil omvatten. De verleende bijstand moet de communicatie tussen de partijen en de ADR-entiteit vergemakkelijken. Die bijstand kan bestaan uit het aanwijzen van de bevoegde ADR-entiteit, het verstrekken van informatie over procedureregels en het helpen bij het opstellen en toezenden van relevante documentatie. Die bijstand kan, in voorkomend geval, ook bestaan uit het verstrekken van de machinevertaling van informatie, documenten en procedureregels. ADR-contactpunten kunnen ook algemene informatie verstrekken over consumentenrechten uit hoofde van het Unierecht en het nationale recht en de partijen informeren over de overige beschikbare rechtsmiddelen indien een geschil niet via ADR kan worden beslecht. Consumenten en ondernemers moeten zich kunnen wenden tot het ADR-contactpunt in de lidstaat waar zij wonen of gevestigd zijn. Gezien de minimale harmonisatie van Richtlijn 2013/11/EU moeten de lidstaten de mogelijkheid hebben om ADR-contactpunten toe te staan consumenten en ondernemers ook in verband met binnenlandse geschillen bijstand te verlenen bij de toegang tot ADR-entiteiten. Dergelijke uitgebreide bijstand kan onder meer het verlenen van bijstand aan kwetsbare consumenten zoals consumenten met beperkte of geen toegang tot digitale technologieën omvatten.
- (38) Hoewel het de bedoeling is dat ADR-procedures eenvoudig zijn, worden consumenten tijdens ADR-procedures soms bijgestaan door een derde partij van hun keuze, zoals consumentenverenigingen of bedrijven die het beheer van vorderingen aanbieden. Dergelijke bijstand kan bestaan uit het ondersteunen van consumenten bij het indienen van een verzoek en andere documenten, het adviseren van consumenten over mogelijke vorderingen, het volgen van de hele procedure, en het in staat stellen van de partijen om een minnelijke schikking te treffen. De lidstaten moeten ervoor zorgen dat verleners van die bijstand volledig transparant handelen, met name wat betreft de procedureregels en de daarmee verbonden kosten, alsook de vergoedingen die mogelijk voor de bijstand worden gevraagd. Deze bijstand moet te goeder trouw aan consumenten worden verleend.
- (39) Richtlijn 2013/11/EU blijft nog steeds enkel van toepassing op geschillen tussen consumenten en ondernemers. Onderlinge geschillen tussen ondernemers vallen niet onder het toepassingsgebied van die richtlijn. Desalniettemin kunnen de lidstaten, overeenkomstig het Unierecht, de toegang tot ADR-procedures voor zelfstandigen of micro-ondernemingen vergemakkelijken, zodat deze kunnen genieten van onafhankelijke, onpartijdige, transparante, doeltreffende, snelle en billijke ADR-systemen.
- (40) Om ervoor te zorgen dat consumenten in staat zijn eenvoudig een geschikte ADR-entiteit te vinden, met name in een grensoverschrijdende context, moet de Commissie een gebruikersvriendelijk digitaal interactief instrument ontwikkelen, promoten en onderhouden dat informatie verstrekt over verhaalmogelijkheden van consumenten, waaronder informatie over ADR in een grensoverschrijdende context, alsmede links naar informatie over consumentenrechten. Het doel van dat instrument moet zijn om consumenten inzicht te geven in de passende verhaaloplossingen voor hun specifieke situatie en hen te helpen passende maatregelen te nemen. In dat instrument moeten rechtstreekse links worden opgenomen naar het klachtenformulier, indien beschikbaar, van ADR-entiteiten en een machinevertaalfunctie voor ADR-entiteiten en ADR-contactpunten. Voorts moet in dat instrument een lijst zijn opgenomen met de ADR-contactpunten die bij de Commissie zijn aangemeld. Hoewel de Commissie reeds verplicht is deze lijst met ADR-contactpunten regelmatig bekend te maken op haar website, moeten de aanvullende functies van het instrument, zoals rechtstreekse links naar de klachtenformulieren en de machinevertaalfunctie, zo spoedig mogelijk en niet later dan 20 april 2026 beschikbaar zijn.
- (41) Daarom moet Richtlijn 2013/11/EU dienovereenkomstig worden gewijzigd.

<sup>(19)</sup> Verordening (EU) 2024/3228 van het Europees Parlement en de Raad van 19 december 2024 tot intrekking van Verordening (EU) nr. 524/2013 en tot wijziging van de Verordeningen (EU) 2017/2394 en (EU) 2018/1724 wat betreft het stopzetten van het Europese platform voor onlinegeschillenbeslechting (PB L, 2024/3228, 30.12.2024, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2024/3228/oj>).

- (42) Naar aanleiding van de intrekking van Verordening (EU) nr. 524/2013 moeten de Richtlijnen (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161<sup>(20)</sup> en (EU) 2020/1828<sup>(21)</sup> van het Europees Parlement en de Raad worden gewijzigd,

HEBLEN DE VOLGENDE RICHTLIJN VASTGESTELD:

#### Artikel 1

### Wijzigingen in Richtlijn 2013/11/EU

Richtlijn 2013/11/EU wordt als volgt gewijzigd:

- 1) in artikel 2 wordt lid 1 vervangen door:

“1. Deze richtlijn is van toepassing op procedures voor de buitengerechtelijke beslechting van binnenlandse geschillen, grensoverschrijdende geschillen en geschillen tussen een in de Unie woonachtige consument en een ondernemer uit een derde land door tussenkomst van een ADR-entiteit, die een oplossing voorstelt of oplegt, of die de partijen bijeenbrengt teneinde een minnelijke schikking te vergemakkelijken, wanneer er tussen een consument en een ondernemer een verkoop- of dienstenovereenkomst, met inbegrip van een overeenkomst inzake het leveren van digitale inhoud of digitale diensten, is gesloten waarbij de consument de prijs betaalt of zich ertoe verbindt de prijs te betalen, en er een geschil ontstaat in verband met contractuele verplichtingen, met inbegrip van verplichtingen die voortvloeien uit de precontractuele fase.

Deze richtlijn is tevens van toepassing op overeenkomsten waarbij de ondernemer niet op een materiële drager geleverde digitale inhoud, of een digitale dienst aan de consument levert of zich ertoe verbindt die te leveren, en de consument persoonsgegevens verstrekt of zich ertoe verbindt die te verstrekken aan de ondernemer.

Deze richtlijn is niet van toepassing op gevallen die vallen onder de uitzonderingen van artikel 3, lid 1 bis, van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad (\*).

(\*) Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten, tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en van Richtlijn 1999/44/EG van het Europees Parlement en de Raad en tot intrekking van Richtlijn 85/577/EEG en van Richtlijn 97/7/EG van het Europees Parlement en de Raad (PB L 304, 22.11.2011, p. 64, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2011/83/oj>);

- 2) in artikel 4, lid 1, worden de punten c), d), e) en f) vervangen door:

“c) “verkoopovereenkomst”: iedere overeenkomst waarbij de ondernemer de eigendom van goederen aan de consument overdraagt of zich ertoe verbindt deze over te dragen, met inbegrip van elke overeenkomst die zowel goederen als diensten betreft;

c bis) “goederen”: goederen zoals gedefinieerd in artikel 2, punt 5, van Richtlijn (EU) 2019/771 van het Europees Parlement en de Raad (\*);

c ter) “digitale inhoud”: digitale inhoud zoals gedefinieerd in artikel 2, punt 1, van Richtlijn (EU) 2019/770 van het Europees Parlement en de Raad (\*\*);

d) “dienstenovereenkomst”: iedere andere overeenkomst dan een verkoopovereenkomst, waarbij de ondernemer de consument een dienst, met inbegrip van een digitale dienst, levert of zich ertoe verbindt deze te leveren;

d bis) “digitale dienst”: een digitale dienst zoals gedefinieerd in artikel 2, punt 2, van Richtlijn (EU) 2019/770;

e) “binnenlands geschil”: een geschil tussen een consument en een ondernemer in verband met contractuele verplichtingen, als bedoeld in artikel 2, lid 1, indien die consument, op het tijdstip waarop deze de goederen of diensten bestelt, woonachtig is in dezelfde lidstaat als die waar de ondernemer is gevestigd;

<sup>(20)</sup> Richtlijn (EU) 2019/2161 van het Europees Parlement en de Raad van 27 november 2019 tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en Richtlijnen 98/6/EG, 2005/29/EG en 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad wat betreft betere handhaving en modernisering van de regels voor consumentenbescherming in de Unie (PB L 328 van 18.12.2019, blz. 7, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/2161/oj>).

<sup>(21)</sup> Richtlijn (EU) 2020/1828 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2020 betreffende representatieve vorderingen ter bescherming van de collectieve belangen van consumenten en tot intrekking van Richtlijn 2009/22/EG (PB L 409 van 4.12.2020, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2020/1828/oj>).

- f) “grensoverschrijdend geschil”: een geschil tussen een consument en een ondernemer in verband met contractuele verplichtingen, als bedoeld in artikel 2, lid 1, indien die consument, op het tijdstip waarop deze de goederen of diensten bestelt, woonachtig is in een andere lidstaat dan die waar de ondernemer is gevestigd;
- f bis) “geschil met een ondernemer uit een derde land”: een geschil tussen een consument en een ondernemer in verband met contractuele verplichtingen, als bedoeld in artikel 2, lid 1, indien die consument, op het tijdstip waarop deze de goederen of diensten bestelt, woonachtig is in een lidstaat en de ondernemer buiten de Unie is gevestigd en zijn of haar activiteiten op die lidstaat richt in de zin van artikel 6, lid 1, punt b), van Verordening (EG) nr. 593/2008 of artikel 17, lid 1, punt c), van Verordening (EU) nr. 1215/2012 van het Europees Parlement en de Raad (\*\*\*)

- (\*) Richtlijn (EU) 2019/771 van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 2019 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de verkoop van goederen, tot wijziging van Verordening (EU) 2017/2394 en Richtlijn 2009/22/EG, en tot intrekking van Richtlijn 1999/44/EG (PB L 136 van 22.5.2019, blz. 28, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/771/oj>).
- (\*\*) Richtlijn (EU) 2019/770 van het Europees Parlement en de Raad van 20 mei 2019 betreffende bepaalde aspecten van overeenkomsten voor de levering van digitale inhoud en digitale diensten (PB L 136 van 22.5.2019, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2019/770/oj>).
- (\*\*\*) Verordening (EU) nr. 1215/2012 van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2012 betreffende de rechterlijke bevoegdheid, de erkenning en de tenuitvoerlegging van beslissingen in burgerlijke en handelszaken (PB L 351 van 20.12.2012, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2012/1215/oj>);

- 3) in hoofdstuk I wordt het volgende artikel ingevoegd:

“Artikel 4 bis

De lidstaten beschikken over maatregelen om de deelname van ondernemers en consumenten aan de ADR-procedures te bevorderen.”;

- 4) artikel 5 wordt als volgt gewijzigd:

- a) het volgende lid wordt ingevoegd:

“1 bis. De lidstaten bevorderen tevens dat op hun grondgebied woonachtige consumenten toegang hebben tot ADR-procedures voor de beslechting van onder deze richtlijn vallende geschillen met ondernemers uit derde landen en zorgen ervoor dat die geschillen kunnen worden voorgelegd aan een ADR-entiteit die voldoet aan de vereisten van deze richtlijn, op gezamenlijk verzoek van de consument en de ondernemer uit een derde land.

De lidstaten kunnen toegang tot ADR-procedures voor de beslechting van een geschil met een ondernemer uit een derde land afhankelijk stellen van de instemming van de partijen met de beslechting van dat geschil op grond van het recht dat van toepassing is in de lidstaat waar de ADR-entiteit gevestigd is en waar de betrokken consument woonachtig is, en van de voorwaarde dat de ondernemer toezegt zich te houden aan de ADR-procedureregels, met inbegrip van terugkerende vergoedingen, in voorkomend geval. De lidstaten kunnen aanvullende voorwaarden stellen om te voorkomen dat de behandeling van dergelijke geschillen de effectieve werking van de ADR-entiteiten ernstig in het gedrang brengt.

De in de tweede alinea bedoelde instemming van de ondernemer en de consument met het toepasselijke recht leidt er niet toe dat de consument niet langer de bescherming geniet van bepalingen waarvan op grond van het recht van de lidstaat waar de consument zijn of haar gewone verblijfplaats heeft niet kan worden afgeweken door middel van een overeenkomst.”;

- b) lid 2 wordt vervangen door:

“2. De lidstaten zorgen ervoor dat de ADR-entiteiten:

- a) een geactualiseerde website onderhouden die de partijen gemakkelijk toegang biedt tot informatie betreffende de ADR-procedure, en waarop consumenten online op een traceerbare manier klachten en de vereiste ondersteunende documenten kunnen indienen;

- b) consumenten in staat stellen te kiezen of zij klachten en andere ondersteunende documenten indienen en toegang hebben tot ADR in digitale of niet-digitale vorm;
- c) indien zij digitale ADR-procedures aanbieden, deze aanbieden via gemakkelijk toegankelijke en inclusieve instrumenten;
- d) indien geautomatiseerde middelen worden gebruikt in het ADR-besluitvormingsproces:
  - i) de partijen vooraf op een duidelijke, begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke manier over hun gebruik informeren, en
  - ii) waarborgen dat de partijen het recht hebben erom te verzoeken dat de uitkomst van de ADR-procedure wordt getoetst door een natuurlijke persoon van de ADR-entiteit die voldoet aan de vereisten van artikel 6, lid 1;
- e) de partijen in kennis stellen van hun recht erom te verzoeken dat de uitkomst van de ADR-procedure wordt getoetst door een natuurlijke persoon als bedoeld in punt d), ii);
- f) zaken kunnen bundelen, mits:
  - i) de betrokken consument van het bundelen in kennis wordt gesteld, en
  - ii) de met de gebundelde zaken belaste natuurlijke personen over voldoende kennis beschikken om de zaak overeenkomstig artikel 6, lid 1, punt a), te behandelen;
- g) binnenlandse en grensoverschrijdende geschillen en, in voorkomend geval, geschillen met ondernemers uit derde landen aanvaarden;
- h) de nodige maatregelen nemen om ervoor te zorgen dat de verwerking van persoonsgegevens in overeenstemming is met de regels inzake de bescherming van persoonsgegevens die zijn neergelegd in Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad (\*).

De lidstaten kunnen aanvullende voorwaarden vaststellen voor de bundeling van zaken als bedoeld in de eerste alinea, punt f).

(\*) Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (algemene verordening gegevensbescherming) (PB L 119 van 4.5.2016, blz. 1, ELI: <http://data.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj>);

- c) in lid 4 wordt punt a) vervangen door:

“a) de consument heeft niet geprobeerd contact op te nemen met de betrokken ondernemer om de klacht te bespreken en, in eerste instantie, te trachten het probleem rechtstreeks met die ondernemer op te lossen, zonder onevenredige regels voor de vorm of de inhoud van een dergelijk contact in te voeren;”;

- d) de volgende leden worden toegevoegd:

“8. De lidstaten zien erop toe dat, wanneer een bevoegde ADR-entiteit besluit een consumentenklacht overeenkomstig haar procedureregels in behandeling te nemen, die ADR-entiteit contact opneemt met de betrokken ondernemer en deze uitnodigt om aan de ADR-procedure deel te nemen, ongeacht of de deelname van die ondernemer al dan niet verplicht is.

9. De lidstaten zien erop toe dat op hun grondgebied gevestigde ondernemers met wie contact wordt opgenomen door een bevoegde ADR-entiteit, die ADR-entiteit ervan op de hoogte brengen of zij al dan niet instemmen met deelname aan de voorgestelde ADR-procedure. De ondernemer antwoordt de ADR-entiteit binnen een redelijke termijn, die niet langer mag zijn dan 20 werkdagen. Bij complexe geschillen of in uitzonderlijke omstandigheden kan de betrokken ADR-entiteit deze termijn verlengen, die in geen geval langer mag zijn dan 30 werkdagen. In voorkomend geval stelt de ADR-entiteit de consument van de verlenging van de termijn in kennis.

Indien de ondernemer niet binnen de in de eerste alinea vermelde termijn heeft geantwoord, mag de ADR-entiteit ervan uitgaan dat de ondernemer heeft geweigerd aan de ADR-procedure deel te nemen en kan zij de zaak afsluiten. De ADR-entiteit stelt de consument daarvan in kennis. De gevolgen van het uitblijven van een antwoord worden in de nationale wetgeving vastgelegd.

De in de eerste alinea vermelde antwoordplicht geldt niet:

- a) als de deelname van de ondernemer aan de ADR-procedure verplicht is;
  - b) als de ADR uitkomsten kan opleveren zonder instemming van de ondernemer om deel te nemen aan de ADR-procedure, of
  - c) als de ondernemer zich reeds contractueel ertoe verbonden heeft gebruik te maken van ADR-entiteiten om geschillen met consumenten te beslechten.”;
- 5) artikel 6 wordt als volgt gewijzigd:
- a) in lid 1 wordt punt a) vervangen door:
    - “a) over de noodzakelijke kennis en vaardigheden op het gebied van alternatieve of gerechtelijke beslechting van consumentengeschillen beschikken, alsmede over een algemeen begrip van het recht en, bij het behandelen van grensoverschrijdende geschillen, over een algemeen begrip van het internationaal privaatrecht;”;
  - b) in lid 3, wordt het volgende punt ingevoegd:
    - “a bis) indien een geschil door een ADR-entiteit wordt behandeld en de met de geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen in dienst zijn of uitsluitend een vergoeding ontvangen van de individuele ondernemer, heeft de ADR-entiteit alleen toegang tot gegevens die strikt verband houden met de zaak en uitdrukkelijk door de ondernemer of de consument zijn verstrekt;”;
  - c) lid 6 wordt vervangen door:
    - “6. Voor de toepassing van lid 1, punt a), van dit artikel zien de lidstaten erop toe dat de ADR-entiteiten in de noodzakelijke opleiding voor de met de ADR belaste natuurlijke personen voorzien. De bevoegde autoriteiten houden toezicht op de opleidingsprogramma's van de ADR-entiteiten op basis van de overeenkomstig artikel 19, lid 3, punt g), aan hen verstrekte informatie.”;
- 6) artikel 7 wordt als volgt gewijzigd:
- a) aan lid 1 wordt het volgende punt toegevoegd:
    - “p) in voorkomend geval, de contactgegevens van de nationale instanties die de rechtshandelingen van de Unie en de lidstaten inzake oneerlijke handelspraktijken en bedingen handhaven.”;
  - b) lid 2 wordt als volgt gewijzigd:
    - i) de inleiding wordt vervangen door:
      - “2. De lidstaten zorgen ervoor dat de ADR-entiteiten ten minste om de twee jaar activiteitenverslagen op hun website openbaar toegankelijk maken. Daarnaast verplichten de lidstaten de ADR-entiteiten ertoe die activiteitenverslagen op verzoek op een duurzame gegevensdrager en op elke andere wijze die ADR-entiteiten passend achten, te verstrekken. Deze verslagen bevatten de volgende informatie met betrekking tot zowel binnenlandse als grensoverschrijdende geschillen:”;
    - ii) punt h) wordt geschrapt;
- 7) artikel 13 wordt als volgt gewijzigd:
- a) lid 2 wordt vervangen door:
    - “2. De in lid 1 bedoelde informatie wordt verstrekt:
      - a) op duidelijke, prominente, begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke wijze op de website van de ondernemer, indien een website bestaat;
      - b) in de algemene voorwaarden van verkoop- of dienstenovereenkomsten tussen de ondernemer en een consument.”;

b) lid 3 wordt vervangen door:

“3. De lidstaten zorgen ervoor dat wanneer het niet mogelijk is gebleken een geschil tussen een consument en een op hun grondgebied gevestigde ondernemer naar aanleiding van een rechtstreeks door de consument bij de ondernemer ingediende klacht te beslechten, de ondernemer de in lid 1 bedoelde informatie aan de consument moet verstrekken.”;

8) artikel 14 wordt vervangen door:

“Artikel 14

#### **Bijstand bij grensoverschrijdende geschillen**

1. De lidstaten zorgen ervoor dat consumenten en ondernemers met betrekking tot grensoverschrijdende geschillen bijstand kunnen krijgen om gemakkelijker toegang te verkrijgen tot de ADR-entiteit(en) die bevoegd is (zijn) om hun grensoverschrijdende geschil te behandelen.

2. Elke lidstaat wijst een ADR-contactpunt aan dat verantwoordelijk is voor de in lid 1 vermelde taak. De lidstaten dragen de verantwoordelijkheid voor de werking van de ADR-contactpunten over aan hun centrum dat bij het netwerk van Europese consumentencentra is aangesloten of, indien dit niet mogelijk is, aan een consumentenvereniging of een andere instantie die zich met consumentenbescherming bezighoudt.

3. Voor verzoeken om bijstand bij grensoverschrijdende geschillen maken consumenten gebruik van het ADR-contactpunt in hun woonplaats, en maken ondernemers gebruik van het ADR-contactpunt in hun plaats van vestiging.

4. De lidstaten zorgen ervoor dat de ADR-contactpunten, op verzoek, de communicatie tussen de partijen en de bevoegde ADR-entiteit faciliteren. Dit faciliteren omvat ten minste de volgende taken:

- a) het verlenen van bijstand bij het indienen van de klacht en in voorkomend geval van relevante documentatie;
- b) het ondersteunen van de partijen, indien nodig, door het verstrekken van machinevertaalde informatie, documentatie of procedureregels;
- c) het verstrekken van algemene informatie aan de partijen over consumentenrechten op het niveau van de Unie en op hun nationaal niveau;
- d) het verstrekken van toelichtingen aan de partijen over de door de specifieke ADR-entiteiten toegepaste procedureregels;
- e) het informeren van de consument over andere verhaalmogelijkheden indien een geschil niet via een ADR-procedure kan worden beslecht.

5. De lidstaten kunnen ADR-contactpunten het recht verlenen om consumenten en ondernemers de in dit artikel bedoelde bijstand te verlenen bij de toegang tot ADR-entiteiten in verband met binnenlandse geschillen.

6. De lidstaten vereisen dat alle actoren die consumenten bijstaan bij grensoverschrijdende of binnenlandse geschillen, bij het verrichten van hun activiteiten, consumenten in volledige transparantie relevante informatie verstrekken, waaronder informatie over procedureregels en eventuele toepasselijke vergoedingen, en daarbij te goeder trouw handelen.”;

9) artikel 17 wordt als volgt gewijzigd:

a) lid 2 wordt vervangen door:

“2. De in lid 1 bedoelde samenwerking omvat, met name, de wederzijdse uitwisseling van informatie over praktijken in specifieke bedrijfssectoren waarover herhaaldelijk klachten van consumenten zijn binnengekomen, onder meer over oneerlijke handelspraktijken en bedingen. Zij omvat tevens de terbeschikkingstelling door nationale instanties aan de ADR-entiteiten van technische evaluaties en informatie, indien die voor de afhandeling van individuele geschillen noodzakelijk zijn en zij reeds beschikbaar zijn.”;

b) lid 3 wordt vervangen door:

“3. De lidstaten zorgen ervoor dat de samenwerking en de wederzijdse uitwisseling van informatie als bedoeld in de leden 1 en 2 van dit artikel in overeenstemming zijn met de regels inzake de bescherming van persoonsgegevens die zijn neergelegd in Verordening (EU) 2016/679.”;

10) artikel 20 wordt als volgt gewijzigd:

a) aan lid 1 wordt de volgende alinea toegevoegd:

“Daarnaast verrichten de bevoegde autoriteiten noodzakelijke controles van de werking en de activiteiten van de ADR-entiteiten om toezicht te houden op de naleving van de vereisten van deze richtlijn.”;

b) in lid 6 wordt de eerste zin vervangen door:

“6. Elke bevoegde autoriteit maakt uiterlijk op 9 juli 2018 en vervolgens om de vier jaar uiterlijk op 1 november een verslag over de ontwikkeling en het functioneren van de ADR-entiteiten bekend en stuurt het de Commissie toe.”;

c) de volgende leden worden toegevoegd:

“8. Uiterlijk op 20 april 2026 ontwikkelt de Commissie een gebruikersvriendelijk digitaal interactief instrument dat informatie verstrekt over de verhaalmogelijkheden van consumenten, waaronder informatie over het gebruik van ADR in een grensoverschrijdende context, alsmede links naar informatie over consumentenrechten. Dat instrument bevat ook de in lid 4 van dit artikel bedoelde lijst van de ADR-entiteiten, en de lijst van de ADR-contactpunten waarvan uit hoofde van artikel 24, lid 4, kennis is gegeven, alsmede links naar hun websites. Het instrument omvat ook een machinevertaalfunctie die voor de ADR-entiteiten en de ADR-contactpunten gratis beschikbaar is. De Commissie promoot het instrument en zorgt voor het technische onderhoud ervan.

De lidstaten worden aangemoedigd een prominente link naar het in de eerste alinea bedoelde instrument te plaatsen op nationale websites met een soortgelijk doel.

De bevoegde autoriteiten stellen de ADR-contactpunten en de ADR-entiteiten in kennis van de in de eerste alinea vermelde machinevertaalfunctie.

9. De Commissie richt een netwerk van ADR-contactpunten op.”;

11) aan artikel 24 wordt het volgende lid toegevoegd:

“4. Uiterlijk op 20 maart 2028 delen de lidstaten de Commissie de namen en contactgegevens van de overeenkomstig artikel 14, lid 2, aangewezen ADR-contactpunten mee.”.

## Artikel 2

### Wijziging van Richtlijn (EU) 2015/2302

In artikel 7, lid 2, van Richtlijn (EU) 2015/2302 wordt punt g) vervangen door:

“g) informatie over beschikbare interne procedures voor klachtenafhandeling en over alternatieve geschillenbeslechtsmechanismen (*alternative dispute resolution* — ADR) op grond van Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad (\*) en, in voorkomend geval, over de ADR-entiteit waaronder de handelaar valt;

---

(\*) 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 (richtlijn ADR consumenten) (PB L 165 van 18.6.2013, blz. 63, ELI: <http://data.europa.eu/eli/dir/2013/11/oj>).”.

## Artikel 3

### Wijziging van Richtlijn (EU) 2019/2161

In artikel 5 van Richtlijn (EU) 2019/2161, wordt punt b) vervangen door:

“b) een klacht in te dienen bij het bevoegde centrum van het netwerk van Europese consumentencentra, afhankelijk van de betrokken partijen.”.

*Artikel 4***Wijziging van Richtlijn (EU) 2020/1828**

In bijlage I bij Richtlijn (EU) 2020/1828 wordt punt 44 geschrapt.

*Artikel 5***Omzetting**

1. De lidstaten dienen uiterlijk op 20 maart 2028 de bepalingen vast te stellen en bekend te maken die nodig zijn om aan de artikelen 1 tot en met 4 van deze richtlijn te voldoen. Zij stellen de Commissie daarvan onmiddellijk in kennis.

Zij passen die bepalingen toe met ingang van 20 september 2028.

2. Wanneer de lidstaten de in lid 1 bedoelde bepalingen vaststellen, wordt in de bepalingen zelf of bij de officiële bekendmaking daarvan naar deze richtlijn verwezen. De regels voor de verwijzing worden vastgesteld door de lidstaten.

3. De lidstaten delen de Commissie de tekst van de belangrijkste bepalingen van intern recht mee die zij op het onder deze richtlijn vallende gebied vaststellen.

*Artikel 6***Inwerkingtreding**

Deze richtlijn treedt in werking op de twintigste dag na die van de bekendmaking ervan in het *Publicatieblad van de Europese Unie*.

*Artikel 7***Adressaten**

Deze richtlijn is gericht tot de lidstaten.

Gedaan te Straatsburg, 16 december 2025.

*Voor het Europees Parlement*

*De voorzitter*

R. METSOLA

*Voor de Raad*

*De voorzitter*

M. BJERRE

---