

Module 5

Alternatieve geschillenbeslechting (ADR) &

AUGUSTUS 2022



Funded by
the European Union

DISCLAIMER:

De informatie en standpunten in deze publicatie zijn die van de auteur(s) en weerspiegelen niet noodzakelijkerwijs het

officiële advies van de Commissie. De Commissie garandeert de juistheid van de in deze publicatie opgenomen

gegevens niet. Noch de Commissie, noch een persoon die namens de Commissie optreedt, kan aansprakelijk worden

gesteld voor het gebruik dat van de daarin vervatte informatie kan worden gemaakt.

Dit document is niet juridisch bindend en het is geen formele interpretatie van het EU- of nationaal recht, noch kan het

omvattend of volledig juridisch advies verstrekken. Het is niet de bedoeling professioneel juridisch advies over bepaalde

kwesties te vervangen.

Lezers moeten er ook rekening mee houden dat de EU- en nationale wetgeving voortdurend wordt bijgewerkt: elke

papieren versie van de modules moet worden gecontroleerd aan de hand van eventuele updates op de website

www.consumerlawready.eu.

AUGUSTUS 2022

Inhoudsopgave

Inleiding.....28


I. Wat is alternatieve geschillenbeslechting (ADR)?141

II. Wat is een ADR-orgaan?177

III. Aan welke basisnormen moeten de aangemelde ADR-instanties voldoen?.....197

IV. Wat zijn de verschillende modellen van ADR?220

V. Zijn er land- of sectorspecifieke factoren van toepassing?270

VI. Wat zijn uw wettelijke verplichtingen in verband met ADR? 311

VII. Er ontstaat een geschil dat u niet kunt oplossen — Hoe ADR te gebruiken 323

VIII. U verkoopt online — Wat is onlinegeschillenbeslechting (ODR)?350

IX. U handelt online — wat zijn uw verplichtingen met betrekking tot het ODR-platform van de EU?396

X. Er ontstaat een geschil dat je niet kunt oplossen met een online klant — hoe het EU ODR Platform werkt413

Inleiding

Beste ondernemer,

Dit handboek maakt deel uit van het Consumer Law Ready-project dat specifiek is gericht op micro-, kleine en

middelgrote ondernemingen die met consumenten omgaan.

Het Consumer Law Ready-project is een Europees project dat wordt beheerd door EUROCHAMBRES (de vereniging

van Europese Kamers van Koophandel en Industrie), in een consortium met BEUC (de Europese

consumentenorganisatie) en SMEUnited (de Voice of SME in Europe). Het wordt gefinancierd door de Europese Unie

met de steun van de Europese Commissie.

Het doel van het project is om u te helpen om te voldoen aan de vereisten van het EU-consumentenrecht.

Het consumentenrecht van de EU bestaat uit verschillende wetgevingsteksten die de afgelopen 25 jaar door de Europese

Unie zijn aangenomen en door elke EU-lidstaat in hun respectieve nationale wetgeving zijn omgezet. In 2017 heeft de

Europese Commissie een evaluatie afgerond om na te gaan of de regels nog steeds geschikt zijn voor het beoogde doel.

Het resultaat was over het algemeen positief¹. De belangrijkste bevinding was dat de bestaande regels beter moeten

¹ Meer informatie over de evaluatie, de bevindingen en follow-upacties vindt u op de website van de Europese

Commissie: http://ec.europa.eu/newsroom/just/item-detail.cfm?item_id=59332

worden gehandhaafd door de autoriteiten en beter bekend moeten worden bij bedrijven en consumenten. Het Consumer

Law Ready-project heeft tot doel de kennis van handelaren, met name van kmo's, met betrekking tot

consumentenrechten en hun overeenkomstige wettelijke verplichtingen te vergroten.

Het handboek bestaat uit vijf modules. Elk onderwerp heeft betrekking op één specifiek onderwerp van het EU-

consumentenrecht:

- Module 1 heeft betrekking op de regels inzake precontractuele informatievereisten;

- Module 2 bevat de regels inzake het recht van de consument om overeenkomsten op afstand en buiten

verkoopruimten gesloten overeenkomsten te herroepen

- Module 3 concentreert zich op de rechtsmiddelen die handelaren moeten bieden wanneer zij niet aan de

overeenkomst voldoen

- Module 4 richt zich op oneerlijke handelspraktijken en oneerlijke bedingen in overeenkomsten

- Module 5 introduceert alternatieve geschillenbeslechting en het EU-platform voor onlinegeschillenbeslechting

(ODR), een officiële website die door de Europese Commissie wordt beheerd om consumenten en handelaren

te helpen hun geschillen buitengerechtelijk op te lossen

Dit handboek is slechts één van de leermaterialen die binnen het Consumer Law Ready project zijn gemaakt. De website

consumerlawready.eu bevat andere leermiddelen, zoals video's, quizzen en een 'e-test' waarmee u een certificaat kunt

verkrijgen. U kunt ook contact opnemen met deskundigen en andere kmo's via een forum.

Module 5 van het handboek is bedoeld om u vertrouwd te maken met ADR (Alternative Dispute Resolution) en ODR

(Online Geschillenbeslechting). Het geeft aan wat ADR is, wat een ADR-orgaan is, wat uw wettelijke verplichtingen met

betrekking tot ADR zijn en hoe ADR moet worden gebruikt. Er wordt ook uitgelegd wat ODR (Online

Geschillenbeslechting) is, wat uw wettelijke verplichtingen met betrekking tot het ODR-platform van de EU zijn en hoe u

dit platform kunt gebruiken. Het geeft je tips om het gemakkelijker te maken voor u om te voldoen aan de wet.

In de module wordt de ADR/ODR gepresenteerd die is vastgelegd in Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement

en de Raad van 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening

(EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG alsmede Verordening (EU) nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de

Raad van 2013 betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr.

2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG.

Wij hopen dat u de informatie in het handboek nuttig vindt.

Voorbeelden

Voorbeeld 1, nationale versie

Een klant koopt een laptop in uw winkel, retourneert het na een paar dagen en beweert dat het niet werkt en vraagt een terugbetaling. Hoewel de laptop nu niet goed werkt, gelooft u niet dat het product defect was op het moment van aankoop.

In elk van de bovenstaande scenario's heeft u een geschil met een klant dat mogelijk niet rechtstreeks met uw klant kan

worden geregeld. Misschien zal de klant zich oneerlijk behandeld voelen en niet meer in uw winkel of website kopen.

Misschien zal uw klant een negatieve online beoordeling plaatsen die negatieve gevolgen heeft voor uw bedrijf.

Misschien zal de klant u naar de rechtbank brengen, wat tijdrovend, duur en schadelijk voor uw reputatie kan zijn.

Dus, wat kan er gedaan worden?

Het is duidelijk dat het beste is om in de eerste plaats geschillen te vermijden.

Het volgende beste, als er geschillen ontstaan, is om ze rechtstreeks met uw klant op te lossen.

Als er geen directe oplossing kan worden gevonden, kan een gerechtelijke procedure een optie zijn, maar deze kunnen,

zoals hierboven is opgemerkt, duur en tijdrovend zijn. Als uw klant in een ander EU-land is gevestigd, kan de Europese

wetgeving uw klant in staat stellen u in zijn/haar eigen land aan te klagen. Dit kan het ongemak en de kosten voor u als

² Zie module 1 over vereisten inzake precontractuele informatie (het hoofdstuk over grensoverschrijdende verkoop: wat gebeurt er als ik mijn

producten of diensten aan consumenten buiten mijn land aanbied)

handelaar doen toenemen.

Gelukkig bestaat er een betere oplossing: Alternatieve geschillenbeslechting.

In deze module bespreken we:

Alternatieve geschillenbeslechting (ADR) & Onlinegeschillenbeslechting (ODR)

- **Alternatieve geschillenbeslechting (ADR)** is een buitengerechtelijke procedure voor het oplossen van

geschillen tussen u en uw klanten, met de hulp van een ADR-orgaan³.

³ In de hele module wanneer de ADR-instantie wordt genoemd, bedoelen we de ADR-instantie die voldoet aan de eisen van de EU-richtlijn en dus

wordt aangemeld bij de Europese Commissie.

- **Onlinegeschillenbeslechting (ODR)** gebeurt online wanneer ADR plaatsvindt. Het platform van de Europese

Commissie staat op het EU-webportaal om ODR tussen u en uw online klanten te vergemakkelijken.

Deze module zal deze 10 vragen beantwoorden:

1. Wat is alternatieve geschillenbeslechting (ADR)? I)

2. Wat zijn de voordelen van ADR? I)

3. Wat is een ADR-orgaan? II)

4. Aan welke basisnormen moeten alle ADR-instanties voldoen? III)

5. Welke verschillende technieken gebruiken ADR-instanties om geschillen op te lossen? IV)

6. Hoe werkt ADR in uw land en in uw sector? [V](#))

7. Hoe vindt u een ADR-orgaan voor uw bedrijfssector? [V](#))

8. Wat zijn uw wettelijke verplichtingen in verband met ADR? (VI)

9. Er ontstaat een geschil dat u niet kunt oplossen — hoe ADR te gebruiken? (VII)

10. Wanneer u online handelt — hoe ODR gebruiken? (VIII-X)

I. Wat is alternatieve

geschillenbeslechting (ADR)?

Alternatieve geschillenbeslechting (ADR), ook wel „buitengerechtelijke **geschillenbeslechting**”

genoemd, is een procedure voor het beslechten van geschillen tussen consumenten en ondernemers zonder

naar de rechter te stappen. Het gaat om het gebruik van een ADR-orgaan dat een onpartijdig orgaan is dat

gebruikmaakt van geschillenbeslechtingstechnieken die bemiddeling, arbitrage of gemengde methoden kunnen

omvatten.

Volgens het Europees recht kan ADR worden gebruikt voor elk geschil dat voortvloeit uit een overeenkomst

tussen een ondernemer en een consument, of het nu online of offline is gekocht of wanneer u en uw klant in

dezelfde of in verschillende EU-landen wonen.



Wat zijn de voordelen van ADR?

ADR is makkelijk te gebruiken

Het is ontworpen om gemakkelijk te gebruiken en is over het algemeen minder formeel dan gerechtelijke

procedures.

ADR is onpartijdig

Het voldoet aan bepaalde basisnormen van onpartijdigheid, zodat u en uw klanten weten dat de

processen eerlijk zijn.

ADR is goedkoper dan naar de rechter te gaan

ADR is efficiënt

Een geschil dat naar ADR wordt verwezen, wordt, behalve in uitzonderlijke gevallen, binnen 90 dagen

opgelost.

ADR bevordert goodwill

Het gebruik van ADR wordt door uw klanten gezien als een teken van goede wil en een toewijding aan billijkheid

en goede klantenservice.

ADR is privé

In tegenstelling tot rechtbanken wordt ADR in het algemeen niet in het openbaar uitgevoerd, waardoor het

risico van reputatieschade dat uit een geschil zou kunnen voortvloeien, tot een minimum wordt beperkt.

ADR is flexibel

Het gebruik van ADR kan leiden tot pragmatische oplossingen die u en uw klant wellicht handiger vinden

dan wat door de wet wordt voorgeschreven of door een rechtbank wordt opgelegd.

Herinner je dit voorbeeld uit de inleiding?

Een klant uit een buurland koopt een laptop van uw

website. Een paar dagen na de levering schrijft hij u een

e-mail waarin hij beweert dat het niet werkt en een

volledige terugbetaling aanvraagt. U denkt niet dat het

product defect was toen het werd geleverd.

Eenvoudige oplossing — Ons advies

Dit geschil kan worden voorgelegd aan ADR. De

gekozen ADR-instantie zal beide partijen aanhoren en

een oplossing voorstellen. Je hoeft geen advocaat te

gebruiken. De ADR-instantie kan voor u of de

consument een compromisoplossing voorstellen die

door beide partijen als billijk wordt beschouwd: u kunt

bijvoorbeeld akkoord gaan met het retourneren van de

laptop of met de herstelling van eventuele gebreken.

II. Wat is een ADR-orgaan?

Een ADR-orgaan is een onpartijdige organisatie of persoon die consumenten en ondernemers helpt

geschillen te beslechten zonder naar de rechter te stappen. In veel Europese landen bestaan al geruime

tijd ADR-instanties. Geschillencommissies, arbitragediensten, bemiddelaars, bemiddelaars en zelfs

ombudsmannen: al deze instanties kunnen als ADR-instanties worden beschouwd.

Een probleem met ADR in het verleden was echter dat, afhankelijk van het land, ADR alleen beschikbaar was

voor geschillen in bepaalde sectoren, zoals reizen of elektriciteit. Bovendien waren de ADR-instanties in het

verleden niet allemaal even onafhankelijk en beschikken
ze niet allemaal over even gebruiksvriendelijke

procedures.

De Europese Unie was zich bewust van de voordelen van ADR voor consumenten en ondernemers. Zij wist

dat ADR zou kunnen bijdragen tot het vergroten van het vertrouwen in de interne markt en het bevorderen van

groei. Het netwerk van Europese consumentencentra⁴
bevordert het gebruik van ADR voor consumenten bij

grensoverschrijdende geschillen. Om de problemen met ADR aan te pakken, heeft de EU daarom wetgeving op

dit gebied aangenomen.

De ADR-richtlijn5 is op 9 juli 2015 in werking getreden
en is van toepassing op:

1. Alle consumentensectoren (met uitzondering van gezondheidszorg en openbare

hogeronderwijsdiensten).
2. Alle EU-landen

3. Online- en offlineaankopen,

Krachtens de wetgeving kan een ADR-instantie een verzoek indienen bij de bevoegde autoriteit in de lidstaat

waar zij is gevestigd om een aangemelde ADR-instantie te worden. Als een ADR-instantie op grond van de

wetgeving wordt aangemeld, is het een garantie dat zij voldoet aan alle kwaliteitsnormen met betrekking tot

billijkheid, efficiëntie en toegankelijkheid zoals uiteengezet in hoofdstuk II van de ADR-richtlijn. In de

hele module wanneer de ADR-instantie wordt genoemd,
bedoelen we de ADR-instantie die voldoet aan de eisen

van de EU-richtlijn en aangemeld is bij de Europese
Commissie.

Consumentenzaken (Bordewijklaan 46,

2591 XR Den Haag, tel. 070 310 5310)

III. Aan welke basisnormen

moeten de aangemelde ADR-

instanties voldoen?

ADR-instanties die overeenkomstig de ADR-richtlijn zijn aangemeld, moeten aan de volgende normen voldoen:

Zij zijn onpartijdig

ADR-instanties zullen volledig onafhankelijk zijn van de consument en de ondernemer in een geschil. In

sommige gevallen mogen ondernemersgroepen erkende ADR-organen financieren, maar alleen onder

strikte voorwaarden die de onpartijdigheid van de geschillenbeslechtsprocedure waarborgen. De met

ADR belaste personen worden benoemd voor een voldoende lange ambtstermijn, zijn niet onderworpen

aan instructies van de betrokken partijen en hun beloning is niet gekoppeld aan de uitkomst van de

procedure.

Zij zijn bekwaam

De instanties zijn deskundig op het gebied van ADR-procedures, zodat de diensten die zij verlenen zowel

eerlijk als doeltreffend kunnen zijn. Zij zullen ook deskundig zijn op het gebied van materieel recht op het

gebied of de gebieden waarop zij werkzaam zijn
(bijvoorbeeld: een ADR-orgaan dat zich bezighoudt met

consumentengeschillen in verband met de rechten van
luchtreizigers, kent het recht op dit gebied).

Ze zijn betaalbaar

Afhankelijk van de wijze waarop de ADR in uw land wordt georganiseerd, moet u misschien betalen om zich

bij de ADR-instantie in te schrijven, of een vergoeding per geval. In de meeste situaties zullen deze kosten

lager zijn dan als je naar de rechtbank moest en een advocaat moest inhuren.

Ze zijn efficiënt

Aangemelde ADR-instanties dienen een zaak binnen 90 dagen af te ronden (met uitzondering van geschillen van

uitzonderlijke complexiteit die langer kunnen duren). Het moet voor u of de consument niet verplicht zijn om het

proces fysiek bij te wonen. Noch u, noch uw klant hoeven een advocaat te gebruiken.

Ze zijn transparant

Aangemelde ADR-instanties moeten details publiceren over de bedrijfssectoren waarmee zij te maken hebben;

de procedures die zij toepassen; de (eventuele) kosten; en de juridische gevolgen van hun beslissingen. Zij

moeten ook jaarverslagen publiceren met informatie over het aantal behandelde geschillen; het aantal en de

aard van de geschillen die zij hebben geweigerd; en de gemiddelde tijd die nodig is om een geschil op te lossen.

Sommige ADR-instanties publiceren niet alleen de statistieken en andere informatie, maar ook

verschillende gidsen voor zowel consumenten als bedrijven.

Dit zijn basisnormen waaraan alle aangemelde ADR-instanties moeten voldoen. Niet alle ADR-instanties

werken echter precies op dezelfde manier. Naast de bovengenoemde normen zouden sommige ADR-

instanties wellicht moeten voldoen aan aanvullende normen vanwege de bedrijfssector waarmee zij te

maken hebben of de lidstaat waar zij gevestigd zijn. Ook zullen verschillende ADR-instanties verschillende

technieken gebruiken om geschillen op te lossen.

Alvorens een bepaalde ADR-instantie te gebruiken, kunt u daarom meer weten over de wijze waarop zij haar

werkzaamheden uitvoert.

IV. Wat zijn de verschillende

modellen van ADR?

ADR-instanties kunnen verschillende technieken voor geschillenbeslechting gebruiken, waaronder:

Bemiddeling

Bij bemiddeling zal het ADR-orgaan de feiten van een geschil verduidelijken; de standpunten van u en uw

consument vaststellen; en u helpen een oplossing overeen te komen die voor u beiden aanvaardbaar is.

Casestudy: De Belgische
Consumentenbemiddelingsdienst geeft verschillende

voorbeelden van gevallen waarin het mogelijk was een
compromis te vinden, zoals een korting op de rekening

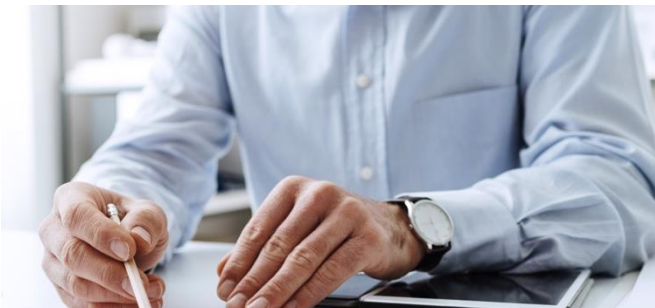
van een restaurant of, in het geval van een fitnessclubabonnement, een tijdelijke onderbreking van

het abonnement tijdens renovatiewerkzaamheden.
(<http://www.mediationconsommateur.be>)

Arbitrage

Een arbiter luistert naar beide partijen van het geschil,
beoordeelt wat de uitkomst van het geschil moet zijn en

legt een oplossing op basis van de beoordeling op.



Gemengde methoden

Sommige ADR-instanties zullen binnen hun procedure verschillende technieken combineren. Zij kunnen

bijvoorbeeld beginnen met bemiddeling, en als overeenstemming onmogelijk is, dan een oplossing

voorstellen op basis van hun eigen beoordeling van de situatie.

De ADR-resoluties kunnen bindend of niet-bindend

zijn:

- Sommige ADR-instanties doen besluiten of aanbevelingen die u en uw klant kunnen

accepteren of niet (niet-bindend).

- Sommige ADR-organen doen aanbevelingen of besluiten die u verplicht zult moeten volgen

(bindend). Afhankelijk van de ADR-instantie kunnen deze beslissingen alleen bindend voor u

zijn of bindend zijn voor u en uw klant.

De volgende punten kunnen worden opgemerkt over bindende en niet-bindende ADR:

- Indien het besluit van een ADR-orgaan bindend is, worden u en de consument hiervan aan het begin

van de procedure op de hoogte gesteld en moet dit uitdrukkelijk aanvaard worden.

- Als er een bindende beslissing wordt genomen, maar u het er niet mee eens bent en de billijkheid

ervan in twijfel trekt, kan de beslissing meestal nog steeds voor de rechter worden aangevochten.

- Hoewel ondernemers en consumenten, zodra een geschil tussen hen is ontstaan, kunnen


overeenkomen zich aan een ADR-procedure te onderwerpen, is het ondernemers niet toegestaan

om in het verkooppunt contractvoorwaarden op te nemen die klanten verplichten ADR te gebruiken in

plaats van de rechter in geval van een geschil

Casestudy: de beslissingen van de Klachtencommissie

Reissector in Nederland zijn bindend voor de ondernemer en moeten binnen 2 maanden worden

nageleefd. 

De Stichting Geschillencommissies heeft een

commissie voor 67 verschillende sectoren.

In Nederland kennen wij ook nog Kifid dat zich

richt op de financiële sector en de

Huurcommissie voor huurgeschillen.

Zoals hierboven vermeld, moeten alle aangemelde ADR-instanties informatie over hun procedure en over

hun werkzaamheden publiceren. Deze informatie zal op de website van de ADR beschikbaar zijn of op verzoek

in een duurzame vorm aan u worden verstrekt.

Casestudy: 

De Geschillencommissie in Nederland die voor vele sectoren in het MKB geschillen beslecht doet

hoofdzakelijk uitspraken in de vorm van een zogenoemd bindend advies. Dit is de invulling van een

vaststellingsovereenkomst. Een vaststellingsovereenkomst is een bijzondere vorm van een overeenkomst die

partijen sluiten ter finale beslechting van een geschil over de rechten en plichten die tussen hen gelden. De

invulling daarvan kan aan een derde partij worden overgelaten.

De ondernemer is gebonden vanwege het feit dat hij een oplossing bij de geschillencommissie aanbiedt in zijn

algemene voorwaarden en de consument kan zich binden door hier een beroep op te doen. De rechter kan

de uitspraken slechts marginaal toetsen. Enkel in het geval er fundamentele rechtsbeginselen, zoals

bijvoorbeeld het recht om gehoord te worden, zijn geschonden, kan de rechter de uitspraak aantasten.

De meeste ondernemers zijn verplicht om mee te werken aan deze vorm van geschillenbeslechting omdat

dit onderdeel is van de verenigingsrechtelijke afspraken van de brancheorganisatie waarbij zij zijn aangesloten.

Een ondernemer kan zich ook zelfstandig aansluiten en in sommige sectoren geldt een wettelijke verplichting.

De doorlooptijd is 4 tot 5 maanden.

De consument is meestal een klachtgeld verschuldigd

dat hij terug ontvangt als hij geheel of gedeeltelijk in het

gelijk wordt gesteld. De ondernemer betaalt

behandelkosten en kosten van deskundigen. In

sommige gevallen neemt de brancheorganisatie deze

kosten voor haar rekening in het geval de ondernemer

in het gelijk wordt gesteld.

V. Zijn er land- of

sectorspecifieke factoren van

toepassing?

We hebben gekeken naar de basisnormen die alle aangemelde ADR-instanties moeten naleven en hebben

gekeken naar de verschillende technieken die ADR-instanties gebruiken om geschillen op te lossen. Voor

veel ondernemers is het gebruik van ADR niet verplicht en zullen zij ervoor kiezen om het te gebruiken voor de

voordelen die het biedt. Deze ondernemers kunnen weloverwogen beslissingen nemen over het gebruik van

ADR en een ADR-orgaan kiezen op basis van wat we tot nu toe hebben behandeld.

Het is echter belangrijk op te merken dat er voor uw bedrijf **aanvullende** vereisten en regels kunnen gelden

met betrekking tot ADR, afhankelijk van uw land of uw bedrijfssector.

In deze sectie zullen we uitzoeken of een van deze op u van toepassing is.

In elk land is er een nationale bevoegde instantie die tot

taak heeft na te gaan of ADR-organen aan het EU-recht voldoen en een lijst van dergelijke „aangemelde” ADR-

instanties bekend te maken. In Nederland is dat voor consumentengeschillen in het MKB het Ministerie van

EZK. Lijsten van ADR-instanties kunnen worden verkregen bij deze nationale autoriteit of bij het ODR-

platform van de EU dat ADR-instanties per land vermeldt.

Naast de relevante wetgeving op nationaal niveau moet uit de door aangemelde ADR-instanties verstrekte

informatie blijken of bepaalde ondernemers wettelijk
verplicht zijn gebruik te maken van hun diensten en/of

door hun beslissingen gebonden zijn.

Meestal start een klant het ADR-proces, maar bij de Geschillencommissie kunnen ondernemers ook een

klacht indienen tegen een klant. De klant kan binnen een in de voorwaarden opgenomen termijn aangeven dat hij

een dergelijk geschil niet aan de Geschillencommissie wenst voor te leggen. In dat geval moet de ondernemer

naar de gewone rechter.

Meestal is deelname facultatief voor zowel consumenten als handelaren, maar in sommige

gevallen, afhankelijk van het land/de sector, **MOETEN** handelaren betrokken raken als er een klacht van een

klant is.

In sommige landen MOETEN bepaalde handelaren het

besluit van bepaalde ADR-instanties aanvaarden.

Sommige sectoren in sommige landen kunnen verplicht

zijn gebruik te maken van bepaalde ADR-instanties.
Deze ADR-instanties kunnen echter in bepaalde

gevallen geen aangemelde instanties zijn op grond van
de ADR-wetgeving.

Sommige bedrijven zeggen gebonden te zijn door ADR,

maar de ADR-instansie die zij gebruiken, kan in een andere Europese lidstaat zijn aangemeld.

Sommige ondernemers kunnen lid zijn van een


brancheorganisatie die consumentenklachten

doorverwijst naar een bepaalde ADR-instantie.

Het ADR proces in Nederland voor vrijwel alle MKB

sectoren loopt via de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken. De Geschillencommissie

doet uitspraak in in de vorm van een bindend advies.
Dit proces is uitgelegd in het blauwe blok op bladzijde

14 en 15. 


Indien u bij een brancheorganisatie of beroepsorganisatie bent aangesloten kunt u daar

controleren of u verplicht bent aangesloten. Meestal gelden in dat geval ook verplicht te gebruiken algemene

voorwaarden. In een enkel geval kan een wettelijke verplichting van toepassing zijn. De meeste MKB

bedrijven vallen echter niet onder een wettelijke
verplichting. Indien u niet via uw branche- of

beroepsorganisatie bent aangesloten kunt u zich vrijwillig aansluiten bij de algemene commissie van de

Geschillencommissie. 

Voor meer informatie kunt u website van de
Geschillencommissie bekijken.

⁶ Er zijn ook ADR-instanties die in bepaalde landen als aangemeld

zijn vermeld, maar klachten uit een aantal landen aanvaarden.

Bijvoorbeeld de Car Rental bemiddelingsdienst (die in het Verenigd

Koninkrijk wordt aangemeld en klachten uit vele landen behandelt).

VI. Wat zijn uw wettelijke

verplichtingen in verband met

ADR? 

Als u verplicht bent gebruik te maken van ADR vanwege uw bedrijfssector en/of het land waar u bent gevestigd

[zie „V” hierboven], of als u zich ertoe heeft verbonden ADR te gebruiken, heeft u mogelijk wettelijke

verplichtingen om uw klanten te informeren over ADR.
Zie de gedetailleerde verplichtingen hieronder en in de

checklist.

1. Voordat een geschil ontstaat

Als u verplicht bent ADR te gebruiken of zich ertoe heeft verbonden ADR te gebruiken, moet u uw

klanten informeren over de ADR-instantie(s) die u op uw website behandelt (indien u er een hebt) en,

indien van toepassing, in de algemene voorwaarden van uw klantencontracten. Bij het verstrekken van

deze informatie dient u de website van de ADR-instantie(s) te verstrekken.

2. **Als u een geschil heeft met een klant:**
Als u verplicht of toegewijd bent gebruik te maken

van ADR [zie hierboven] en er een geschil ontstaat dat u niet rechtstreeks beslecht, moet u de klant

informereren over uw ADR-verplichtingen en -verbintenissen, de ADR-instantie(s) die in dit

verband relevant zijn, en aangeven of u voor het geschil in kwestie gebruik zult maken van de

bevoegde ADR-instantie(s). Deze informatie moet aan de klant worden verstrekt op papier of in een

ander „duurzame” formaat dat de klant elektronisch kan opslaan (bv. een e-mail, een USB-stick enz.).

VII. Er ontstaat een geschil dat u

niet kunt oplossen — Hoe ADR

te gebruiken 

Zodra de consument een klacht over uw bedrijf indient, ontvangt u hiervan een kennisgeving van de ADR-

instantie.

Na ontvangst van deze kennisgeving ontvangt u bepaalde informatie over de procedure en kunt u meer

informatie over de ADR-instantie vinden op de website van de ADR-instantie of op verzoek.

Afhankelijk van uw verplichtingen als ondernemer kunt u er op dit moment voor kiezen zich niet aan het ADR-

proces te onderwerpen, om te voorkomen dat de klant vervolgens verdere stappen kan ondernemen om het

probleem elders aan te pakken.

Het kan ook in dit stadium mogelijk zijn om het geschil onmiddellijk te beslechten (en dus de procedure te

beëindigen); bijvoorbeeld door verhaal te bieden aan de consument of door een soort compromisoplossing te

vinden.

U kunt ervoor kiezen om het ADR-proces voort te zetten en uw kant van het verhaal naar voren te brengen. In de

loop van een ADR-proces kan er een aantal uitlegrondes zijn, zowel van u als van uw klant.

Naarmate het proces vordert, zal het ADR-orgaan alle stappen uitzetten die moeten of kunnen worden

genomen en de gevolgen van die stappen.

Zodra een resultaat is bereikt, is het bindend of niet-bindend, afhankelijk van de betrokken ADR-instantie.

Bij het oplossen van uw geschil zal de ADR-instantie ook de praktische aspecten van de voorgestelde oplossing

toelichten. (Als hij u bijvoorbeeld voorstelt de consument een financiële vergoeding te geven voor een defecte

laptop, moet hij u ook vertellen wanneer u zou moeten betalen, of u en de consument tegen een dergelijke

voorgestelde oplossing beroep kunnen instellen bij de rechtbank, enz.).

De Geschillencommissie beoordeelt gevallen van non

conformiteit in bijvoorbeeld de automotieve sector. Aangezien eventuele gebreken vaak enkel ter plekke

vastgesteld kunnen worden zal de Geschillencommissie een terzake deskundige een technische beoordeling

laten doen waarna de Commissie een juridisch oordeel velt. Doordat de meeste sectorale commissies drie

leden hebben, waarvan een van de leden uit de betreffende sector afkomstig is, kan een inhoudelijk

oordeel veelal zonder het inhuren van een (extra) deskundige worden bepaald.

Gedurende Covid zijn er veel belangrijke beslissingen

genomen terzake geannuleerde reizen. Ook is er toen

de mogelijkheid gecreëerd tot een volledig digitale

afdoening van een geschil.



Afdeling II — Onlinegeschillenbeslechting (ODR)

VIII. U verkoopt online — Wat is

onlinegeschillenbeslechting

(ODR)?

Naast de groei van de elektronische handel is ook het aantal geschillen met betrekking tot onlineaankopen

toegenomen. In dergelijke geschillen zult u, de handelaar, gewoonlijk de klant niet persoonlijk hebben

ontmoet en bovendien spreekt u misschien niet dezelfde taal. Dit kan de beslechting van dergelijke geschillen

bemoeilijken.

Voorbeelden

Voorbeeld 1

U verkoopt meetapparatuur online in verschillende EU-landen. Op een dag ontvangt u een e-mail in een taal

die u niet spreekt. De e-mail lijkt te zijn van een consument die ontevreden is met een van uw producten

en wil zijn geld terug. De herroepingstermijn voor het retourneren van het artikel is al verstreken, en u bent

ervan overtuigd dat er geen probleem was met het door u geleverde product.

Voorbeeld 2


U heeft een online bedrijf dat handgemaakte sieraden verkoopt. Een klant bestelt een ketting gemaakt van

halfedelstenen en glazen kralen. Echter, het is gebroken
wanneer geleverd. U denkt niet dat het uw schuld is,

omdat uw verpakking meestal schade voorkomt.

Voorbeeld 3

Of, na de klant de bestelde ketting te hebben verzonden,

wordt u niet betaald. 

Het EU-platform voor onlinegeschillenbeslechting

(ODR) wordt door de Europese Commissie aangeboden om u te helpen geschillen met uw online klanten op te

lossen. Het is opgericht in het kader van het EU-recht,
de verordening betreffende onlinebeslechting van

consumentengeschillen.⁷

Het ODR-platform van de EU is sinds februari 2016 operationeel en kan worden gebruikt door consumenten

tegen handelaren met wie zij contractuele geschillen hebben die voortvloeien uit online aankopen van

goederen of diensten, waarbij de handelaar en de consument beide gevestigd zijn in de EU of de EER.

Soms kan het ODR-platform van de EU ook door de handelaars worden gebruikt om procedures tegen

consumenten in te leiden.

ec.europa.eu/odr



Het ODR-platform van de EU is ontworpen om de communicatie tussen u, uw klant en een ADR-instantie

te vergemakkelijken. Omdat het ODR-platform van de EU alleen gebruikmaakt van aangemelde ADR-

instanties, is de informatie die reeds in het eerste deel is verstrekt over de kwaliteitsgaranties voor aangemelde

ADR-instanties (SECTIE I. ALTERNATIVE DISPUTE RESOLUTION) ook hier relevant.

Het ODR-platform van de EU maakt ADR echter nog eenvoudiger door het aanbieden van geautomatiseerde

elektronische uitwisselingen en vertalingen tussen alle
EU-talen, evenals informatie en ondersteuning

gedurende het hele proces.

Voorbeelden

Voorbeeld 1

Uw klant wilde zijn geld terug nadat de herroepingstermijn was verstreken.

Vervolgens ontvangt u een kennisgeving van het ODR-platform van de EU waarin u wordt meegedeeld dat

deze klant een klacht heeft ingediend. U registreert zich op het platform en ontdekt dat er verschillende ADR-

instanties zijn die u kunnen helpen bij het vinden van een oplossing. Met behulp van het platform stelt u een

specifieke ADR-instantie voor en uw klant stemt ermee in. Het geschil wordt dan automatisch overgedragen aan

de ADR-instantie. Na verdere informatie van u en uw klant te hebben gevraagd, stelt de ADR-instantie voor

dat u uw klant 25 % van de prijs terugbetaalt omdat de informatie op uw website niet duidelijk genoeg was.

Jullie zijn het ermee eens en de zaak is gesloten.
Gedurende het hele proces communiceren u en uw klant

in uw moedertaal en het platform zorgt voor de vertaling.

Voorbeeld 2

Uw klant klaagt over deze gebroken ketting via het EU

ODR Platform. U stemt ermee in welk ADR-orgaan u wilt

gebruiken en het geschil wordt daar overgedragen. Na

onderzoek van de verpakking en van alle andere

relevante feiten beslist de ADR-instantie in het voordeel

van uw klant en stelt u voor terugbetaling te verstrekken.

Hoewel u verrast bent over de uitkomst, bent u ervan

overtuigd dat het ADR-orgaan zijn beslissing eerlijk

heeft genomen.

Door u te registreren op het platform, maakt u het voor uw klanten gemakkelijker om met u in contact te komen

en zorgt u ervoor dat eventuele klachten over u die het platform gebruiken, door u worden ontvangen op het

door u gekozen e-mailadres.

IX. U handelt online — wat zijn

uw verplichtingen met

betrekking tot het ODR-platform

van de EU?

Als u online handelt, hebt u de volgende verplichtingen met betrekking tot het ODR-platform van de EU. Deze

verplichtingen zijn van toepassing op alle online handelaars, ongeacht of zij van plan zijn gebruik te

maken van het ODR-platform van de EU of niet:

1. U moet uw e-mailadres duidelijk opgeven op uw website. Het is niet voldoende om alleen een

interactief contactformulier te verstrekken.

2. U moet een link van uw website naar het EU-platform voor onlinegeschillenbeslechting

ec.europa.eu/consumers/odr. Deze link moet zichtbaar en gemakkelijk toegankelijk zijn op de

website.⁸ Bovendien moet u deze informatie op een gemakkelijk toegankelijke manier verstrekken,

ongeacht of u verkoopt op uw eigen website,
website van derden zoals een online marktplaats,

of via een mobiele app.

Als u online handelt **en** u wettelijk verplicht of verplicht bent om ADR te gebruiken [zie punt v hierboven], moet

u ook het volgende doen:

1. Uw klanten informeren over het bestaan van het ODR-platform van de EU en de mogelijkheid om

het ODR-platform van de EU te gebruiken om hun geschillen op te lossen. U moet een link van uw

website naar het EU-platform voor onlinegeschillenbeslechting verstrekken en ook

informatie over het ODR-platform opnemen in de
standaardvoorwaarden die u voor uw

consumentenovereenkomsten

gebruikt.

2. Wanneer u uw klant een e-mail stuurt waarin wordt voorgesteld gebruik te maken van een ADR-

instantie, moet u ook de link naar het ODR-platform van de EU opnemen.

X. Er ontstaat een geschil dat je

niet kunt oplossen met een

online klant — hoe het EU ODR

Platform werkt

- De klant doet een klacht op het platform.⁹

- U ontvangt een e-mailbericht dat er een klacht tegen u is ingediend.

- U volgt de link, gaat naar het platform en registreert (als u nog niet geregistreerd bent) uzelf om de

klacht te kunnen bekijken.

- U selecteert de ADR-instantie die u wilt gebruiken (of degene die u volgens de regels in uw

land/sector moet gebruiken) en stuurt dit voorstel naar uw klant.

- Uw klant kan uw voorgestelde ADR-instantie aanvaarden of een andere ADR-instantie

voorstellen uit de [lijst](#) die in het platform wordt voorgesteld.

- Zodra u beiden een akkoord vindt over het te gebruiken ADR-orgaan, gaat de klacht naar dat

ADR-orgaan.

- Na de overdracht van de klacht aan het ADR-
orgaan zijn de regels en procedures van dat orgaan

van toepassing.

- U wordt via e-mailmeldingen op de hoogte gehouden van de voortgang van uw zaak en kunt

zo nodig via het ODR-platform met het proces
beginnen.

- Gedurende het hele proces kunt u de vertaaltool gebruiken voor alle documenten en berichten die u

verzendt en ontvangt.

- Het ODR-proces wordt binnen 90 dagen voltooid.

- Momenteel kan de consument er ook voor kiezen om de ontwerpklacht met u te delen en om een

bilaterale oplossing te vragen in plaats van naar de ADR-instantie te gaan. Dit wordt „verzoek om

rechtstreekse gesprekken” genoemd.

Het platform heeft ook een zeer duidelijke tutorial over hoe het te gebruiken. Ga voor toegang naar het ODR-

platform ec.europa.eu/odr en zoek naar de sectie „hoe het werkt” en de gebruikershandleiding.



Voor ALLE handelaren

Wanneer een klant geschil ontstaat

Checklist — ADR-informatieverplichtingen

Voordat een klant geschil ontstaat

Checklist- ADR-informatieverplichtingen

- Heeft u uw klant geïnformeerd over de mogelijkheid om ADR te gebruiken?
- Heeft u uw klant hierover geïnformeerd, hetzij per e-mail of informatie

Voor ONLINE handelaren

Voordat een klant geschil ontstaat

Checklist- ADR-informatieverplichtingen

Houd er rekening mee dat u ook moet voldoen aan de bovenstaande checklist.

Voor ONLINE handelaren

Wanneer een klant geschil ontstaat

Checklist- ADR-informatieverplichtingen



Als u een klant voorstelt een ADR-instantie te gebruiken, informeert u ook de

Definities voor het glossarium over alternatieve geschillenbeslechting (uit de

wetgeving)

„consument“: iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of

beroepsactiviteit vallen;

„**handelaar**”: elke natuurlijke persoon of rechtspersoon, ongeacht of deze in particulier of publiek bezit is, die handelt,

ook via een persoon die in zijn naam of voor zijn rekening handelt, voor doeleinden die verband houden met zijn handels-

, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit;

„binnenlands geschil”: een contractueel geschil dat voortvloeit uit een verkoop- of dienstenovereenkomst waarbij de

consument op het moment dat de consument de goederen of diensten bestelt, zijn woonplaats heeft in dezelfde lidstaat

als die waar de handelaar is gevestigd;

„ADR-procedures”: procedures voor de buitengerechtelijke beslechting van binnenlandse en grensoverschrijdende

geschillen betreffende contractuele verplichtingen die voortvloeien uit verkoopovereenkomsten of

dienstenovereenkomsten tussen een in de Unie gevestigde handelaar en een consument die in de Unie woont, door

tussenkost van een ADR-orgaan dat een oplossing voorstelt of oplegt of de partijen samenbrengt om een minnelijke

schikking te vergemakkelijken.

„onlineverkoop- of dienstenovereenkomst”: een verkoop- of dienstenovereenkomst waarbij de handelaar, of de

tussenpersoon van de handelaar, goederen of diensten op een website of via andere elektronische middelen heeft

aangeboden en de consument dergelijke goederen of diensten op die website of met andere elektronische middelen

heeft besteld;

„**elektronisch middel**”: elektronische apparatuur voor de verwerking (met inbegrip van digitale compressie) en de

opslag van gegevens die volledig worden verzonden, overgebracht en ontvangen via draad, radio, optische middelen of

andere elektromagnetische middelen (bv. een e-mail of een videob bericht).

Links naar wetgeving

[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 (beschikbaar

in alle EU-talen)

[Verordening 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 (beschikbaar in

alle EU-talen)

