



EUROPEES PARLEMENT

2009 - 2014

---

*Commissie interne markt en consumentenbescherming*

---

**2011/2117(INI)**

1.9.2011

## **ADVIES**

van de Commissie interne markt en consumentenbescherming

aan de Commissie juridische zaken

over alternatieve geschillenbeslechting in burgerlijke, handels- en familiezaken  
(2011/2117(INI))

Rapporteur voor advies(\*): Robert Rochefort

(\* ) Procedure met medeverantwoordelijke commissies – Artikel 50 van het  
Reglement

PA\_NonLeg

## SUGGESTIES

De Commissie interne markt en consumentenbescherming verzoekt de ten principale bevoegde Commissie juridische zaken onderstaande suggesties in haar ontwerp-resolutie op te nemen:

- A. gezien het feit dat alternatieve geschillenbeslechting (Alternative Dispute Resolution, ADR) een regeling is voor minnelijke geschillenregeling die een consument en een handelaar in staat stelt een conflict op te lossen door tussenkomst van een derde (mediator, bemiddelaar);
- B. overwegende dat de kennis en het begrip bij de burgers van de EU van ADR-regelingen in Europa beperkt en verward is, en dat slechts een laag percentage burgers weet hoe een klacht in te dienen bij een ADR-instantie;
- C. overwegende dat het belangrijk is het bestaan van ADR-regelingen meer bekendheid te geven en dat consumenten en beroepsbeoefenaars meer moeten worden aangemoedigd hier vaker hun toevlucht toe te nemen als alternatief voor een gerechtelijke procedure, zodat partijen niet tegenover elkaar komen te staan en er uitzicht is op een win-winsituatie;
- D. gezien zijn resolutie van 6 april 2011 over "Governance en partnerschap op de interne markt"<sup>1</sup> waarin het Europees Parlement de Commissie verzoekt voor het eind van 2011 een wetsvoorstel in te dienen over het gebruik van alternatieven voor het oplossen van geschillen (Alternative Dispute Resolution, ADR) in de EU;
- E. gezien het feit dat de ontwikkeling van wetgeving op het gebied van ADR een wezenlijk onderdeel uitmaakt van de twaalf hefboomen voor het stimuleren van groei en het versterken van het vertrouwen uit de Akte voor de interne markt, die de Commissie op 13 april 2011 heeft goedgekeurd;
- F. gezien het wetgevingsvoorstel over ADR binnen de Unie in het werkprogramma van de Commissie wordt genoemd als zijnde een strategisch initiatief;
  - 1. verzoekt de Commissie tussen nu en eind 2011 een wetgevingsvoorstel in te dienen over alternatieve geschillenbeslechting binnen de Unie en onderstreept dat het van belang is dat dit voorstel snel wordt aangenomen;
  - 2. verzoekt de Commissie terzelfder tijd er onverwijld voor te zorgen dat de reeds bestaande wetgevingsinstrumenten, zoals Verordening (EG) nr. 861/2007 tot vaststelling van een Europese procedure voor geringe vorderingen, Richtlijn 2008/52/EG betreffende bepaalde aspecten van bemiddeling/mediation in burgerlijke en handelszaken en Verordening (EG) nr. 805/2004 tot invoering van een Europese executoriale titel voor niet-betwiste schuldvorderingen, een grotere bekendheid krijgen bij consumenten en ondernemers; stelt voor daartoe de nationale autoriteiten, rechtbanken, balies, kamers van koophandel en industrie, rechtsbijstandsverzekeraars en andere bevoegde organisaties te betrekken bij een uitgebreide informatiecampagne; verzoekt om financiële steun voor Europese en nationale campagnes in dit kader; vraagt dat er op het ogenblik dat de ADR-procedure in werking treedt, een informatiecampagne over deze procedure plaatsvindt die eveneens financiële steun krijgt;

---

<sup>1</sup> P7\_TA-PROV(2011)0144.

3. benadrukt dat ieder voorstel van de Commissie vergezeld moet gaan van een volledige effectbeoordeling met inachtneming van het beleid voor betere regelgeving;
4. schaart zich achter de wens van de Commissie om toegankelijke, snelle, doeltreffende en kosteneffectieve wijzen van alternatieve geschillenbeslechting aan te moedigen waarmee goede en op vertrouwen gebaseerde handels-, economische, sociale en nabuurschapsrelaties kunnen worden gewaarborgd en tot stand kunnen worden gebracht en waarmee kan worden bijgedragen tot een hoog niveau van consumentenbescherming zodat een win-winsituatie ontstaat die in vergelijking met de bestaande rechtspraktijk voor beide partijen voordelig is;
5. is net als de Commissie van mening dat passende toegang tot schadeloosstelling op de interne markt gepaard moet gaan met de mogelijkheid eenvoudig een beroep te doen op ADR, maar ook met een doeltreffende regeling voor collectief verhaal, aangezien deze twee zaken elkaar niet uitsluiten maar juist aanvullen;
6. wijst op de noodzaak om Europese consumenten voor nationale maar ook voor grensoverschrijdende geschillen toegang te bieden tot ADR-regelingen, met speciale aandacht voor de online markt, die binnen de Unie sterk in opkomst is; merkt op dat het toepassen van ADR tot een hogere mate van consumentenbescherming leidt en het consumentenvertrouwen in de markt vergroot, in zakelijke entiteiten en consumentenorganisaties, zodat deze aantrekkelijker worden en daardoor de grensoverschrijdende handel en de welvaarts groei van alle subjecten op de gemeenschappelijke EU-markt worden gestimuleerd;
7. onderstreept dat, hoewel er op dit moment in Europa een groot aantal ADR-regelingen bestaan die doeltreffend functioneren, een van de belangrijkste obstakels voor het gebruik van deze regelingen binnen de EU wordt gevormd doordat dergelijke regelingen niet overal in de EU en niet in alle sectoren in gelijke mate zijn ontwikkeld; dringt er derhalve op aan de huidige lacunes in de geografische dekking van ADR-regelingen in Europa snel op te vullen, en dringt aan op een doeltreffende regeling voor buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen die het hele grondgebied van de Europese Unie dekt; betreurt de grote sectorgebonden lacunes die nog altijd bestaan in de meeste lidstaten, en wijst tegelijkertijd op het belang van de bevordering van een sectorale dekking met betrokkenheid van degenen die weten hoe de sector functioneert; moedigt de lidstaten aan om per sector aparte loketten in te richten voor informatie over de manier waarop ADR-regelingen moeten worden geïnitieerd;
8. merkt op dat het gebruik van een rechtbank voor kleine civiele zaken in enkele lidstaten zeer beperkt blijft en dat meer moet worden gedaan aan rechtszekerheid, de slechting van taalbarrières en doorzichtigheid van procedures; roept de Commissie op speciale aandacht te schenken aan deze juridische instanties bij de formulering van het wetsvoorstel over het gebruik van ADR voor consumentenzaken in de EU;
9. raadt de Commissie aan in haar toekomstige wetgevingsvoorstel over het gebruik van ADR binnen de Europese Unie beginselen op te nemen die moeten worden geëerbiedigd met betrekking tot de in Europa gehanteerde ADR-regelingen:
  - *onafhankelijkheid, onpartijdigheid en vertrouwelijkheid*: het aanwijzen van bemiddelaars moet mogelijke belangenconflicten voorkomen; de onpartijdigheid van de uitkomst kan

worden gewaarborgd door een paritaire deelname van vertegenwoordigers van consumentenorganisaties en van organisaties die de betrokken bedrijven vertegenwoordigen;

- *bekwaamheid*: de professionele bemiddelaars moeten beschikken over de capaciteit, de opleiding en de ervaring om deze taak vakkundig te vervullen, en moeten onpartijdig, onafhankelijk en competent zijn,
- *doeltreffendheid en snelheid*: de bemiddelaars moeten beschikken over voldoende middelen (adequate menselijke, materiële en financiële hulpbronnen) en in staat zijn na voorlegging van een geschil op korte termijn een besluit te nemen;
- *billijkheid* tussen consumenten en beroepsbeoefenaren zowel met betrekking tot informatie als in conceptueel en procedureel opzicht, en hoor en wederhoor, dat wil zeggen de mogelijkheid voor elke partij om haar standpunt kenbaar te maken en kennis te nemen van de door de andere partij naar voren gebrachte meningen en feiten;
- *financiering*: het probleem van de kosten van ADR moet worden opgelost om een dergelijke wijze van geschillenbeslechting aantrekkelijk te maken voor de partijen; om die reden moet de regeling kosteloos zijn, als een zaak wordt gewonnen, of tegen zeer billijke kosten worden aangeboden aan de consument;
- *keuzevrijheid en buitengerechtelijk karakter*: de ADR-regelingen moeten een facultatief karakter hebben, met inachtneming van de keuzevrijheid van de partijen gedurende het gehele proces, waarbij ze te allen tijde de mogelijkheid hebben hun geschil voor te leggen aan de rechter; terzelfder tijd moet zijn gegarandeerd dat de partijen echt tot een succesvolle bemiddeling willen komen; ADR mag in geen geval een eerste verplichte stap zijn alvorens een gerechtelijke procedure te starten en de besluiten die eruit voortvloeien kunnen slechts bindend zijn als de partijen vooraf op de hoogte zijn gesteld van het bindende karakter en daarmee uitdrukkelijk hebben ingestemd; ondanks een dergelijk besluit moet het evenwel mogelijk blijven om naar de rechter te stappen;
- *evenredigheid* van de procedures, besluiten en kosten, om te voorkomen dat hun gevolgen het onderwerp en de inzet van het geschil overstijgen; de te betalen kosten moeten in overeenstemming zijn met de geleden schade;
- *transparantie*: behalve het aan de partijen beschikbaar stellen van algemene informatie (soorten geschillen, regels betreffende voorlegging, modaliteiten voor het nemen van besluiten, etc.), is iedereen die optreedt als bemiddelaar verplicht een jaarverslag te publiceren;

10. verzoekt de Commissie zich te buigen over de formulering "buitengerechtelijke geschillenbeslechting om geschillen inzake handelstransacties en -praktijken in de EU te beslechten", die moeilijk toegankelijk is in termen van doelmatige communicatie; adviseert de formulering te vereenvoudigen, een duidelijkere scheiding aan te brengen tussen deze fase en het aanspannen van een proces, en het feit toe te lichten dat dit type verhaal met name consumentengeschillen betreft;

11. vraagt de Commissie, voor grensoverschrijdende consumentengeschillen, een

coördinatiestructuur op te zetten om de toegang tot en de coördinatie van nationale en door het bedrijfsleven aangestuurde ADR-regelingen te vergemakkelijken; dringt daarnaast aan op een overzicht van de relevante procedures dat via de website van Solvit, in alle officiële talen van de Europese Unie beschikbaar wordt gemaakt, en op de bekendmaking van één enkel Europees telefoonnummer om de toegang van burgers tot de bestaande ADR-regeling in hun lidstaat en in andere lidstaten te vereenvoudigen, en hen duidelijke richtsnoeren omtrent het gebruik ervan aan te reiken;

12. verzoekt de Commissie de op dit gebied reeds bestaande organen die doeltreffend werken en hun nut hebben bewezen, zoals Solvit, Europe Direct, ECC-Net en FIN-NET, te ondersteunen, te versterken en zelfs meer handelingsbevoegdheden toe te kennen;
13. verzoekt de Commissie voor grensoverschrijdende consumentengeschillen op het gebied van elektronische handel te voorzien in de snelle oprichting van een meertalig platform dat consumenten de gelegenheid biedt hun geschillen volledig online op te lossen, waarbij dat platform moet voldoen aan kwaliteitsnormen en gebaseerd moet zijn op de in de lidstaten reeds bestaande ADR-regelingen;
14. is van mening dat de taak om consumenten te informeren een gedeelde verantwoordelijkheid is van de overheid, informatie- en adviesdiensten, beleidsmakers en consumentenorganisaties, en raadt hun aan, ieder op zijn eigen niveau, bewustwordingscampagnes en pilotprojecten over dit onderwerp op touw te zetten;
15. is van mening dat de taak om consumenten te informeren een gedeelde verantwoordelijkheid is van de overheid en de representatieve vakorganisaties, en raadt hun aan, ieder op zijn eigen niveau, bewustwordingscampagnes en pilotprojecten over dit onderwerp op touw te zetten;
16. hekelt de onoverzichtelijkheid van de huidige ADR-gegevensbank van de Commissie; stelt de Commissie voor een meertalig Europees ADR-internetportaal tot stand te brengen, waar elke consument toegang heeft tot informatie over hoe ADR functioneert, de implicaties ervan, en over zijn rechten en plichten, een internetportaal dat is gebaseerd op bestaande databases en netwerken; benadrukt dat het voor de consument met name belangrijk is dat het internetportaal gemakkelijk te begrijpen en duidelijk is;
17. benadrukt daarom, dat de consumenten de mogelijkheid moeten hebben om allerhande online informatie over ADR adequaat vertaald te krijgen door middel van toegankelijke en gebruiksvriendelijke online vertaalmachines, zodat ze de gewenste informatie in hun eigen taal kunnen lezen;
18. benadrukt dat het cruciaal is de consument te attenderen op het bestaan van alternatieve geschillenbeslechting en de voordelen ervan, voordat zich een consumentengeschil aandient; benadrukt de noodzaak om het gevoel van verantwoordelijkheid bij bedrijven en bedrijfsorganisaties in dit opzicht te versterken; is van mening dat bedrijven en bedrijfsfederaties de plicht hebben consumenten voor te lichten over beschikbare ADR-regelingen; stelt in verband hiermee voor in alle contractuele documenten te verwijzen naar de mogelijkheid een beroep te doen op ADR, met, voor consumenten en beroepsbeoefenaren die er gebruik van willen maken, contactgegevens en voorwaarden voor de aanwending van deze ADR-regelingen; dit mag echter niet leiden tot extra kosten en administratieve rompslomp;

19. verzoekt de Commissie in samenwerking met de lidstaten informatiecampagnes op touw te zetten om zowel de consument als het bedrijfsleven nader te informeren over en vertrouwd te maken met de voordelen van het gebruik van deze regeling;
20. onderkent dat een van de grootste drempels voor het gebruik van ADR-regelingen de weerstand is van bedrijven om deel te nemen in dergelijke regelingen; stelt voor kamers van koophandel en overkoepelende organisaties op nationaal en op EU-niveau, en andere beroepsorganisaties te verplichten ondernemingen te informeren over ADR, over de potentiële voordelen ervan, met name doordat ze juridische geschillen overbodig kunnen maken, het imago van de onderneming ten goede kunnen komen en de op vertrouwen gebaseerde handelsrelatie tussen partijen kunnen herstellen, in tegenstelling tot een arbitragebesluit of een rechterlijke uitspraak;
21. adviseert, als mogelijke stimulans voor ondernemingen, de invoering op Europees niveau van een kwaliteitskeurmerk voor bemiddeling in consumentengeschillen, dat gekoppeld zou worden aan richtsnoeren inzake beste praktijken en dat consumenten in staat zou stellen bedrijven die gekozen hebben voor ADR-regelingen, eenvoudig te herkennen; is van mening dat voor dit voorstel eerst een kosten-batenanalyse moet worden uitgevoerd; benadrukt dat de Commissie ervoor moet zorgen dat het kwaliteitskeurmerk goed wordt gebruikt en dat zorgvuldig wordt toegezien op naleving ervan.

## UITSLAG VAN DE EINDSTEMMING IN DE COMMISSIE

<b>Datum goedkeuring</b>	31.8.2011
<b>Uitslag eindstemming</b>	+: 34 -: 0 0: 1
<b>Bij de eindstemming aanwezige leden</b>	Adam Bielan, Lara Comi, Anna Maria Corazza Bildt, António Fernando Correia De Campos, Jürgen Creutzmann, Christian Engström, Małgorzata Handzlik, Malcolm Harbour, Iliana Ivanova, Philippe Juvin, Sandra Kalniete, Eija-Riitta Korhola, Edvard Kožušník, Kurt Lechner, Toine Manders, Hans-Peter Mayer, Gianni Pittella, Phil Prendergast, Robert Rochefort, Zuzana Roithová, Heide Rühle, Matteo Salvini, Christel Schaldemose, Andreas Schwab, Catherine Stihler, Róza Gräfin von Thun und Hohenstein, Kyriacos Triantaphyllides, Emilie Turunen, Bernadette Vergnaud, Barbara Weiler
<b>Bij de eindstemming aanwezige vaste plaatsvervanger(s)</b>	Ashley Fox, Anna Hedh, Pier Antonio Panzeri, Søren Bo Søndergaard, Marc Tarabella