



EUROPEES PARLEMENT

2009 - 2014

Commissie juridische zaken

2011/0374(COD)

21.6.2012

ADVIES

van de Commissie juridische zaken

aan de Commissie interne markt en consumentenbescherming

inzake het voorstel voor een verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen (Verordening ODR consumenten)
(COM(2011)0794 – C7-0453/2011 – 2011/0374(COD))

Rapporteur voor advies: Luigi Berlinguer

PA_Legam

BEKNOPTE MOTIVERING

Uw rapporteur voor advies verwelkomt het voorstel van de Commissie voor een verordening betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen, omdat deze zal bijdragen tot het functioneren van de interne markt en leiden tot een verbetering van het aanbod aan ADR-regelingen, aangezien toegang tot ADR lastig kan zijn vanwege taalbarrières, onbekende procedures, enz.

Hij is er echter van overtuigd dat het voorgestelde systeem deze doelen uitsluitend kan bereiken als het veelomvattend is (met inbegrip van zowel binnenlandse en grensoverschrijdende transacties, als online en offline transacties), aan hoge normen voldoet (hoog niveau van consumentenbescherming, onpartijdigheid, doeltreffendheid, transparantie), gemakkelijk te gebruiken is, doeltreffende resultaten oplevert en het recht op toegang tot de rechter in acht neemt, d.w.z. met name consumenten niet het recht ontnemt om zich tot de rechter te wenden.

De ingediende amendementen trachten dit te bereiken, met name door:

- het uitbreiden van de reikwijdte met (naast grensoverschrijdende transacties) binnenlandse transacties, aangezien er geen redenen bestaan (en vaak evenmin een praktische mogelijkheid) om onderscheid tussen deze twee soorten transacties te maken; om dezelfde reden dient de reikwijdte eveneens geschillen te omvatten die voortvloeien uit offline transacties;
- het platform een andere naam te geven, namelijk "online wegwijsplatform", teneinde de functie ("wegwijs maken") en reikwijdte (een online instrument dat zowel online als offline transacties omvat) duidelijker te beschrijven;
- ervoor te zorgen dat het online wegwijsplatform consumenten daadwerkelijk helpt om maximaal van ADR te profiteren: door toegang tot diensten voor de afhandeling van klachten van ondernemers in het platform op te nemen, door uitgebreide informatie openbaar te maken aan alle belanghebbende partijen ten aanzien van ADR-procedures en ADR-entiteiten; door contactinformatie van facilitators op het platform beschikbaar te stellen; door consumenten bij te staan, in samenwerking met de contactpunten en facilitators, bij het invullen van het klachtenformulier en het kiezen van de meest geschikte ADR-entiteit, en door (via een uit bevoegde facilitators samengesteld ad-hocmechanisme) te helpen, ingeval consument en ondernemer in eerste instantie geen gemeenschappelijke bevoegde ADR-entiteit hebben kunnen aanmerken;
- de verantwoordelijkheid van de Commissie voor het online platform zo duidelijk mogelijk vast te leggen;
- het bevorderen van goedkope ADR en gebruik van online instrumenten, door consumenten zo volledig en tijdig mogelijk te wijzen op aspecten als verschuldigde vergoedingen en de noodzaak van fysieke aanwezigheid, en door het online communicatieaspect uitdrukkelijk in de herzieningsclausule op te nemen;
- het duidelijk bepalen van de uiterste datum voor het vinden van de bevoegde ADR-entiteit en het beslechten van het geschil;
- het reorganiseren van de toekenning van uitvoerings- en gedelegeerde handelingen ten opzichte van het voorstel van de Commissie, teneinde de doelstellingen van de artikelen 290 en 291 VWEU beter te weerspiegelen.

AMENDEMENTEN

De Commissie juridische zaken verzoekt de ten principale bevoegde Commissie interne markt en consumentenbescherming onderstaande amendementen in haar verslag op te nemen:

Amendement 1

Voorstel voor een verordening

Titel

Door de Commissie voorgestelde tekst

Verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende **onlinebeslechting** van consumentengeschillen (**Verordening ODR consumenten**)

Amendement

Verordening van het Europees Parlement en de Raad betreffende **een online platform voor alternatieve beslechting** van consumentengeschillen

Amendement 2

Voorstel voor een verordening

Overweging 2

Door de Commissie voorgestelde tekst

(2) Overeenkomstig artikel 26, lid 2, VWEU omvat de interne markt een ruimte zonder binnengrenzen waarin het vrije verkeer van goederen en diensten gewaarborgd is. Om ervoor te zorgen dat consumenten vertrouwen hebben in en profiteren van **de digitale dimensie van** de interne markt, dienen zij toegang te hebben tot eenvoudige en goedkope manieren van beslechting van geschillen die voortvloeien uit de verkoop van goederen of de verlening van diensten **via internet**. Dit is **met name** van belang wanneer consumenten over de grens winkelen.

Amendement

(2) Overeenkomstig artikel 26, lid 2, VWEU omvat de interne markt een ruimte zonder binnengrenzen waarin het vrije verkeer van goederen en diensten gewaarborgd is. Om ervoor te zorgen dat consumenten vertrouwen hebben in en profiteren van de interne markt, dienen zij toegang te hebben tot eenvoudige en goedkope manieren van beslechting van geschillen die voortvloeien uit de verkoop van goederen of de verlening van diensten. Dit is **uiteraard** van belang wanneer consumenten over de grens winkelen, **maar ook voor binnenlandse transacties. Voorts kan het moeilijk zijn onderscheid te maken tussen grensoverschrijdende en binnenlandse transacties enerzijds en tussen online en offline transacties anderzijds. Deze verordening dient derhalve te worden toegepast op zowel grensoverschrijdende en binnenlandse transacties, als op online en offline transacties.**

Amendement 3

Voorstel voor een verordening Overweging 5

Door de Commissie voorgestelde tekst

(5) De interne markt is een realiteit in het dagelijkse leven van consumenten bij het reizen, kopen en betalen. Consumenten zijn de belangrijkste actoren op de interne markt en moeten derhalve in het middelpunt daarvan staan. ***De digitale dimensie van de interne markt wordt van cruciaal belang voor zowel consumenten als ondernemers. Consumenten kopen steeds meer via internet en steeds meer ondernemers verkopen online.*** Consumenten en ondernemers moeten vertrouwen hebben in transacties in ***een digitale omgeving.***

Amendement 4

Voorstel voor een verordening Overweging 6

Door de Commissie voorgestelde tekst

(6) De mogelijkheid van eenvoudige en goedkope beslechting van geschillen kan het vertrouwen van consumenten en ondernemers in de ***digitale*** markt bevorderen. Consumenten en ondernemers lopen echter nog steeds tegen barrières aan wanneer zij op zoek gaan naar buitengerechtelijke oplossingen voor ***met name*** hun geschillen ***die voortvloeien uit grensoverschrijdende onlinetransacties.*** ***Dergelijke*** geschillen blijven thans dus vaak onopgelost.

Amendement

(5) De interne markt is een realiteit in het dagelijkse leven van consumenten bij het reizen, kopen en betalen. Consumenten zijn de belangrijkste actoren op de interne markt en moeten derhalve in het middelpunt daarvan staan. Consumenten en ondernemers moeten vertrouwen hebben in transacties in ***de interne markt.***

Amendement

(6) De mogelijkheid van eenvoudige en goedkope beslechting van geschillen kan het vertrouwen van consumenten en ondernemers in de ***interne*** markt bevorderen. Consumenten en ondernemers lopen echter nog steeds tegen barrières aan wanneer zij op zoek gaan naar buitengerechtelijke oplossingen voor hun geschillen. Geschillen blijven thans dus vaak onopgelost.

(Dit amendement (verwijdering van "grensoverschrijdende" en verwijdering van "onlinetransacties") geldt voor de gehele tekst. Bij aanneming van dit amendement moet deze wijziging in de

Amendement 5

Voorstel voor een verordening Overweging 7

Door de Commissie voorgestelde tekst

(7) **Onlinegeschillenbeslechting** biedt een eenvoudige en goedkope buitengerechtelijke oplossing voor geschillen **die voortvloeien uit grensoverschrijdende onlinetransacties**. Er ontbreken momenteel echter mechanismen die het voor consumenten en ondernemers mogelijk maken om **dergelijke** geschillen langs elektronische weg op te lossen. Dit leidt tot benadeling van de consument, vormt een belemmering voor **grensoverschrijdende onlinetransacties**, zorgt voor ongelijke voorwaarden voor ondernemers en staat dus de ontwikkeling van **e-commerce** in de weg.

Amendement

(7) **Alternatieve geschillenbeslechting** biedt een eenvoudige en goedkope buitengerechtelijke oplossing voor geschillen. Er ontbreken momenteel echter mechanismen die het voor consumenten en ondernemers mogelijk maken om geschillen langs elektronische weg op te lossen. Dit leidt tot benadeling van de consument, vormt een belemmering voor **transacties**, zorgt voor ongelijke voorwaarden voor ondernemers en staat dus de ontwikkeling van **de interne markt** in de weg.

Amendement 6

Voorstel voor een verordening Overweging 8

Door de Commissie voorgestelde tekst

(8) Deze verordening dient te gelden voor de buitengerechtelijke beslechting van contractuele geschillen tussen consumenten en ondernemers die voortvloeien uit de **grensoverschrijdende** verkoop van goederen of verrichting van diensten door ondernemers **via internet**. Zij dient niet te gelden voor geschillen tussen consumenten en ondernemers die voortvloeien uit de verkoop van goederen of verrichting van diensten via internet, wanneer ten minste een van hen niet in een lidstaat van de Unie gevestigd of woonachtig is op het tijdstip waarop de consument die goederen of diensten bestelt, **of de ondernemer en de**

Amendement

(8) Deze verordening dient te gelden voor de buitengerechtelijke beslechting van contractuele geschillen tussen consumenten en ondernemers die voortvloeien uit de verkoop van goederen of verrichting van diensten door ondernemers. Zij dient niet te gelden voor geschillen tussen consumenten en ondernemers die voortvloeien uit de verkoop van goederen of verrichting van diensten, wanneer ten minste een van hen niet in een lidstaat van de Unie gevestigd of woonachtig is op het tijdstip waarop de consument die goederen of diensten bestelt. **Deze richtlijn dient te worden beperkt tot klachten van consumenten**

consument in dezelfde lidstaat gevestigd of woonachtig zijn.

tegen ondernemers.

Motivering

Het amendement beoogt de consistentie met de amendementen op de voorgestelde Richtlijn ADR consumenten te garanderen.

Amendement 7

Voorstel voor een verordening Overweging 11

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(11) Onder de definitie van "verkoop van goederen of verrichting van diensten via internet" dient een transactie voor de verkoop van goederen of verrichting van diensten via internet te vallen waarbij de ondernemer, of zijn tussenpersoon, goederen of diensten op een website of via andere elektronische middelen heeft aangeboden en de consument die goederen of diensten op die website of via andere elektronische middelen heeft besteld. Die definitie dient ook de gevallen te bestrijken waarin de consument via een mobiel elektronisch apparaat, zoals een mobiele telefoon, toegang tot de website of de andere dienst van de informatiemaatschappij heeft verkregen.

Schrappen

Amendement 8

Voorstel voor een verordening Overweging 12

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(12) Deze verordening dient niet te gelden voor geschillen tussen consumenten en ondernemers die voortvloeien uit de grensoverschrijdende offlineverkoop van goederen of offlineverrichting van diensten. Deze verordening dient niet te gelden voor geschillen tussen ondernemers.

(12) Deze verordening dient niet te gelden voor geschillen tussen ondernemers.

Amendement 9

Voorstel voor een verordening Overweging 14

Door de Commissie voorgestelde tekst

(14) Deze verordening beoogt de totstandbrenging van een **platform voor onlinegeschillenbeslechting ("ODR")** op Europees niveau. Het **ODR-platform** dient de vorm te krijgen van een interactieve website die één enkel toegangspunt biedt voor consumenten en ondernemers die buitengerechtelijke beslechting nastreven van geschillen **die zijn voortgevloeid uit een grensoverschrijdende e-commercetransactie**. Het platform moet consumenten en ondernemers in staat stellen klachten in te dienen door het invullen van een in alle officiële talen van de Unie beschikbaar elektronisch klachtenformulier, en moet de klachten doorgeleiden naar een entiteit voor alternatieve geschillenbeslechting ("ADR") die bevoegd is ter zake van het betrokken geschil. Het platform moet de ADR-entiteiten en partijen de mogelijkheid bieden om de geschillenbeslechtingsprocedure via het platform te voeren.

Amendement

(14) Deze verordening beoogt de totstandbrenging van een **online wegwijsplatform** op Europees niveau. Het **platform** dient de vorm te krijgen van een interactieve website die één enkel toegangspunt biedt voor consumenten en ondernemers die buitengerechtelijke beslechting nastreven van geschillen. Het platform moet consumenten en ondernemers in staat stellen klachten in te dienen door het invullen van een in alle officiële talen van de Unie beschikbaar elektronisch klachtenformulier, en moet de klachten doorgeleiden naar een entiteit voor alternatieve geschillenbeslechting ("ADR") die bevoegd is ter zake van het betrokken geschil. Het platform moet de ADR-entiteiten en partijen de mogelijkheid bieden om de geschillenbeslechtingsprocedure via het platform te voeren.

(Dit amendement ("online wegwijsplatform") geldt voor de gehele tekst. Bij aanneming van dit amendement moet deze wijziging in de gehele tekst worden doorgevoerd.)

Amendement 10

Voorstel voor een verordening Overweging 14 bis (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(14 bis) De Commissie moet het platform creëren, ontwikkelen, in stand houden en beveiligen, met name door de nodige

financiële middelen en deskundigheid ter beschikking te stellen.

Amendement 11

Voorstel voor een verordening Overweging 14 ter (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(14 ter) Bovendien moet voor ogen worden gehouden dat de lidstaten waarvan de nationale wetgeving verder gaat dan de basisvereisten van de richtlijn inzake bemiddeling ondanks deze controverse naar verluidt goede resultaten hebben geboekt door de buitengerechtelijke behandeling van burgerlijke en handelsgeschillen in de hand te werken; en dat de met name in Italië, Bulgarije en Roemenië bereikte resultaten aantonen dat bemiddeling kan bijdragen tot passende en snelle buitengerechtelijke geschillenregeling via aan de behoeften van de partijen aangepaste procedures en procedures voor consumentenbescherming, zeer zeker in het geval van de elektronische handel.

Amendement 12

Voorstel voor een verordening Overweging 15

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(15) Een **ODR-stelsel** op Europees niveau moet voortbouwen op de in de lidstaten bestaande ADR-entiteiten, met eerbiediging van de wettelijke tradities van de lidstaten. De ADR-entiteiten waarnaar via het **ODR-platform** een klacht is doorgeleid, dienen derhalve hun eigen procedurevoorschriften, met inbegrip van de kostenregeling, toe te passen. Deze verordening beoogt evenwel een aantal gemeenschappelijke regels vast te stellen

(15) Een **stelsel** op Europees niveau moet voortbouwen op de in de lidstaten bestaande ADR-entiteiten, met eerbiediging van de wettelijke tradities van de lidstaten. De ADR-entiteiten waarnaar via het **online wegwijsplatform** een klacht is doorgeleid, dienen derhalve hun eigen procedurevoorschriften, met inbegrip van de kostenregeling, toe te passen. **In dit verband dient erop te worden gewezen dat, overeenkomstig artikel 8, lid c, van**

die op deze procedures van toepassing zijn en die de doeltreffendheid daarvan zullen waarborgen. Dergelijke regels moeten onder meer een snelle geschillenbeslechting verzekeren.

Richtlijn .../.../EU [= Richtlijn ADR consumenten] Publicatiebureau: voeg referentienummer in], de kosten voor consumenten laag moeten zijn. Deze verordening beoogt evenwel een aantal gemeenschappelijke regels vast te stellen die op deze procedures van toepassing zijn en die de doeltreffendheid daarvan zullen waarborgen. Dergelijke regels moeten onder meer een snelle geschillenbeslechting verzekeren.

Amendement 13

Voorstel voor een verordening Overweging 15 bis (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(15 bis) Teneinde de behandeling van een klacht via het platform te bevorderen, moet de consument, indien partijen geen overeenstemming bereiken over één bevoegde ADR-entiteit, een beroep kunnen doen op een uit zijn woonplaats afkomstige facilitator, die een poging doet een ADR-entiteit aan te merken die voor beide partijen aanvaardbaar is.

Amendement 14

Voorstel voor een verordening Overweging 18

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(18) Een netwerk van facilitators van **onlinegeschillenbeslechting** dient te zorgen voor ondersteuning bij de beslechting van geschillen **in verband met** via het **ODR-platform ingediende klachten**. Dat netwerk moet bestaan uit contactpunten **voor ODR** in de lidstaten die beschikken over facilitators **van onlinegeschillenbeslechting**.

(18) Een netwerk van facilitators van **geschillenbeslechting** dient te zorgen voor ondersteuning bij de beslechting van geschillen via het **online wegwijsplatform**. Dat netwerk moet bestaan uit contactpunten in de lidstaten die beschikken over facilitators.

(Dit amendement ("verwijdering van "online"/"ODR" met betrekking tot de

facilitators en de contactpunten) geldt voor de gehele tekst. Bij aanneming van dit amendement moet deze wijziging in de gehele tekst worden doorgevoerd.)

Amendement 15

Voorstel voor een verordening Overweging 18 bis (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(18 bis) Teneinde het aantal toegangspunten voor consumenten niet te vergroten, moeten lidstaten, in de eerste plaats, de verantwoordelijkheid voor de contactpunten overdragen aan hun centra van het netwerk van Europese consumentencentra. De facilitators moeten de geschillenbeslechting via het platform ondersteunen, met name door consumenten bijstand te verlenen en informatie te verstrekken. Aangezien het succes van het platform derhalve ook afhankelijk is van de capaciteiten en deskundigheid van de facilitators, moeten de Commissie en de lidstaten hun adequate scholing bieden.

Amendement 16

Voorstel voor een verordening Overweging 22

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(22) Ondernemers dienen op hun websites de consumenten te informeren omtrent het **ODR-platform** en een elektronische link naar de homepage daarvan op te nemen. Zij dienen die informatie tevens te verstrekken wanneer een consument een klacht indient bij de ondernemer of voorlegt aan een ondernemingsstelsel voor de afhandeling van consumentenklachten of een door de onderneming aangestelde ombudsman. Deze verplichting mag geen afbreuk doen aan artikel 10, leden 1-3, van

(22) Ondernemers dienen op hun websites de consumenten **op een duidelijke en gemakkelijk toegankelijke manier** te informeren omtrent het **online wegwijsplatform** en een elektronische link naar de homepage daarvan op te nemen. Zij dienen die informatie tevens te verstrekken wanneer een consument een klacht indient bij de ondernemer of voorlegt aan een ondernemingsstelsel voor de afhandeling van consumentenklachten of een door de onderneming aangestelde

Richtlijn .../.../EU [Publicatiebureau: voeg referentienummer in] **betreffende de voorlichting van de consumenten door de ondernemers over de ADR-procedures die voor die ondernemers gelden en over de vraag of deze zich al dan niet ertoe verbinden om gebruik te maken van alternatieve procedures voor de beslechting van geschillen met consumenten.** Voorts mag deze verplichting geen afbreuk doen aan artikel 6, lid 1, onder t), en artikel 8 van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten. Artikel 6, lid 1, onder t), van Richtlijn 2011/83/EU bepaalt dat de ondernemer de consument in geval van op afstand of buiten verkooppunten gesloten consumentenovereenkomsten informatie moet verstrekken over de mogelijkheid van toegang tot buitengerechtelijke klachten- en geschilbeslechtingsprocedures waaraan de ondernemer is onderworpen, en de wijze waarop daar toegang toe is, voordat de consument door de overeenkomst is gebonden.

ombudsman. Deze verplichting mag geen afbreuk doen aan artikel 10, leden 1-3, van Richtlijn .../.../EU [Publicatiebureau: voeg referentienummer in]. Voorts mag deze verplichting geen afbreuk doen aan artikel 6, lid 1, onder t), en artikel 8 van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten. Artikel 6, lid 1, onder t), van Richtlijn 2011/83/EU bepaalt dat de ondernemer de consument in geval van op afstand of buiten verkooppunten gesloten consumentenovereenkomsten informatie moet verstrekken over de mogelijkheid van toegang tot buitengerechtelijke klachten- en geschilbeslechtingsprocedures waaraan de ondernemer is onderworpen, en de wijze waarop daar toegang toe is, voordat de consument door de overeenkomst is gebonden. **De verplichting om consumenten op de hoogte te stellen van het bestaan van het online wegwijsplatform dient geen excessieve administratieve lasten met zich mee te brengen voor kleine en micro-ondernemingen in de zin van Aanbeveling 2003/361 van de Commissie van 6 mei 2003 betreffende de definitie van kleine, middelgrote en micro-ondernemingen¹. Wanneer kleine en micro-ondernemingen op een bepaald probleem stuiten, dienen zij consumenten van alle relevante informatie op de hoogte te stellen.**

¹ PB L 124 van 20.5.2003, blz. 36.

Amendement 17

Voorstel voor een verordening Overweging 23

Door de Commissie voorgestelde tekst

(23) Ter aanvulling of wijziging van bepaalde niet-essentiële onderdelen van deze verordening moet de bevoegdheid tot

Amendement

(23) Ter aanvulling of wijziging van bepaalde niet-essentiële onderdelen van deze verordening moet de bevoegdheid tot

het vaststellen van handelingen ten aanzien van het soort informatie dat de indiener van een klacht moet verstrekken in het op het **ODR-platform** beschikbare elektronische klachtenformulier, overeenkomstig artikel 290 VWEU aan de Commissie worden gedelegeerd. Het is van bijzonder belang dat de Commissie tijdens haar voorbereidende werkzaamheden passend overleg pleegt, ook op deskundigenniveau. Bij het voorbereiden en opstellen van gedelegeerde handelingen dient de Commissie erop toe te zien dat de desbetreffende documenten gelijktijdig, tijdig en op passende wijze aan het Europees Parlement en de Raad worden overgelegd.

het vaststellen van handelingen ten aanzien van het soort informatie dat de indiener van een klacht moet verstrekken in het op het **online wegwijsplatform** beschikbare elektronische klachtenformulier, **evenals de technische modaliteiten inzake de indiening van een klacht**, overeenkomstig artikel 290 VWEU aan de Commissie worden gedelegeerd. Het is van bijzonder belang dat de Commissie tijdens haar voorbereidende werkzaamheden passend overleg pleegt, ook op deskundigenniveau **en in het bijzonder met de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming**. Bij het voorbereiden en opstellen van gedelegeerde handelingen dient de Commissie erop toe te zien dat de desbetreffende documenten gelijktijdig, tijdig en op passende wijze aan het Europees Parlement en de Raad worden overgelegd.

Amendement 18

Voorstel voor een verordening Overweging 24

Door de Commissie voorgestelde tekst

(24) Om uniforme voorwaarden voor de uitvoering van deze verordening te waarborgen, moeten aan de Commissie uitvoeringsbevoegdheden worden toegekend ten aanzien van het functioneren van het **ODR-platform, de modaliteiten voor de indiening van een klacht** en samenwerking binnen het netwerk van **ODR-facilitators**. Die bevoegdheden moeten worden uitgeoefend overeenkomstig Verordening (EU) nr. 182/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 16 februari 2011 tot vaststelling van de algemene voorschriften en beginselen die van toepassing zijn op de wijze waarop de lidstaten de uitoefening van de uitvoeringsbevoegdheden door de Commissie controleren. **Voor de vaststelling van uitvoeringshandelingen in**

Amendement

(24) Om uniforme voorwaarden voor de uitvoering van deze verordening te waarborgen, moeten aan de Commissie uitvoeringsbevoegdheden worden toegekend ten aanzien van het functioneren van het **online wegwijsplatform** en samenwerking binnen het netwerk van **facilitators**. Die bevoegdheden moeten worden uitgeoefend overeenkomstig Verordening (EU) nr. 182/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 16 februari 2011 tot vaststelling van de algemene voorschriften en beginselen die van toepassing zijn op de wijze waarop de lidstaten de uitoefening van de uitvoeringsbevoegdheden door de Commissie controleren. Voor de vaststelling van de voorschriften met betrekking tot de wijze van **uitvoering van**

verband met het elektronische klachtenformulier dient, gezien de zuiver technische aard ervan, de adviesprocedure te worden gevolgd. Voor de vaststelling van de voorschriften met betrekking tot de wijze van *samenwerking tussen de ODR-facilitators van het netwerk van facilitators van onlinegeschillenbeslechting*, dient de onderzoeksprocedure te worden gevolgd.

de taken van het online wegwijsplatform dient de onderzoeksprocedure te worden gevolgd.

Amendement 19

Voorstel voor een verordening

Artikel 1

Door de Commissie voorgestelde tekst

Deze verordening heeft tot doel bij te dragen tot het functioneren van de interne markt, *met name de digitale dimensie ervan*, en tot de verwezenlijking van een hoog niveau van consumentenbescherming door een platform te bieden dat de onpartijdige, transparante, doeltreffende en billijke buitengerechtelijke *onlinebeslechting* van geschillen tussen consumenten en ondernemers vergemakkelijkt.

Amendement

Deze verordening heeft tot doel bij te dragen tot het functioneren van de interne markt en tot de verwezenlijking van een hoog niveau van consumentenbescherming door een *online* platform te bieden dat de onpartijdige, transparante, doeltreffende en billijke buitengerechtelijke *beslechting* van geschillen tussen consumenten en ondernemers vergemakkelijkt.

Amendement 20

Voorstel voor een verordening

Artikel 2

Door de Commissie voorgestelde tekst

Deze verordening is van toepassing op de buitengerechtelijke beslechting van contractuele geschillen tussen consumenten en ondernemers die voortvloeien uit de *grensoverschrijdende* verkoop van goederen of verrichting van diensten *via internet, door tussenkomst van* een entiteit voor alternatieve geschillenbeslechting overeenkomstig Richtlijn
[Publicatiebureau: voeg nummer in van

Amendement

Deze verordening is van toepassing op de buitengerechtelijke beslechting van contractuele geschillen tussen consumenten en ondernemers die voortvloeien uit de verkoop van goederen of verrichting van diensten *en die door consumenten zijn voorgelegd aan* een entiteit voor alternatieve geschillenbeslechting overeenkomstig Richtlijn
[Publicatiebureau: voeg nummer in van

Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (Richtlijn ADR consumenten)], waarbij gebruik wordt gemaakt van een Europees platform voor onlinegeschillenbeslechting.

Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (Richtlijn ADR consumenten)], waarbij gebruik wordt gemaakt van een Europees platform voor **alternatieve** onlinegeschillenbeslechting.

Amendement 21

Voorstel voor een verordening Artikel 4 – letter c

Door de Commissie voorgestelde tekst

(c) wordt verstaan onder "verkoop van goederen of verrichting van diensten via internet": een transactie voor de verkoop van goederen of verrichting van diensten waarbij de ondernemer, of zijn tussenpersoon, goederen of diensten op een website of via andere elektronische middelen heeft aangeboden en de consument die goederen of diensten op die website of via andere elektronische middelen heeft besteld;

Amendement

Schrappen

Amendement 22

Voorstel voor een verordening Artikel 4 – letter e

Door de Commissie voorgestelde tekst

(e) wordt verstaan onder "grensoverschrijdende verkoop van goederen of verrichting van diensten via internet": de verkoop van goederen of verrichting van diensten via internet wanneer de consument, op het tijdstip waarop hij dergelijke goederen of diensten bestelt, woonachtig is in een andere lidstaat dan die waar de ondernemer is gevestigd;

Amendement

Schrappen

Amendement 23

Voorstel voor een verordening Artikel 4 – letter g – alinea 1

Door de Commissie voorgestelde tekst

(g) wordt verstaan onder "procedure voor alternatieve geschillenbeslechting" (hierna "de ADR-procedure" genoemd): een procedure voor de buitengerechtelijke beslechting van een geschil door tussenkomst van een geschillenbeslechtingseenheid die een **oplossing voorstelt of oplegt**, of die partijen bijeenbrengt teneinde een **minnelijke schikking te vergemakkelijken**;

Amendement

(g) wordt verstaan onder "procedure voor alternatieve geschillenbeslechting" (hierna "de ADR-procedure" genoemd): een procedure voor de buitengerechtelijke beslechting van een geschil **waarbij de betrokken partijen trachten hun conflict te beslechten** door tussenkomst van een geschillenbeslechtingseenheid die een **beslissing neemt die bindend of niet-bindend is voor de partijen**, of die partijen bijeenbrengt teneinde een **wederzijds aanvaardbare overeenkomst te bereiken**;

Amendement 24

Voorstel voor een verordening Artikel 4 – letter g – alinea 2

Door de Commissie voorgestelde tekst

Procedures voor geschillenbeslechtingseenheden waarbij de met de geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen exclusief in dienst van de ondernemer zijn, procedures in het kader van ondernemingsstelsels voor de afhandeling van consumentenklachten, rechtstreekse onderhandelingen tussen de consument en de ondernemer, al dan niet vertegenwoordigd, en pogingen ondernomen door een rechter om een geschil te beslechten in het kader van een gerechtelijke procedure met betrekking tot dat geschil, worden niet aangemerkt als ADR-procedures;

Amendement

Schrappen

Motivering

De definitie en werkingssfeer van ADR worden voorgeschreven in de artikelen 2 en 4 van de

Richtlijn ADR consumenten. De opneming ervan in deze verordening is niet nodig.

Amendement 25

Voorstel voor een verordening Artikel 4 – letter i

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(i) wordt verstaan onder "indiener van de klacht": de consument of de ondernemer die een klacht heeft ingediend via het Europees platform voor onlinegeschillenbeslechting;

Schrappen

Motivering

Afstemming met amendementen over de werkingssfeer van de verordening en de Richtlijn ADR consumenten. De indiener van een klacht kan alleen de consument zijn.

Amendement 26

Voorstel voor een verordening Artikel 4 – letter j

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(j) wordt verstaan onder "adressaat van de klacht": de consument of de ondernemer tegen wie een klacht is ingediend via het Europees platform voor onlinegeschillenbeslechting;

Schrappen

Motivering

Afstemming met amendementen over de werkingssfeer van de verordening en de Richtlijn ADR consumenten. De adressaat van de klacht kan alleen de ondernemer zijn.

Amendement 27

Voorstel voor een verordening Artikel 5 – lid 2

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

2. Het **ODR-platform** is een interactieve website die elektronisch en gratis

2. Het **online wegwijsplatform** is een interactieve website die elektronisch en

toegankelijk is in alle officiële talen van de Unie. Het **ODR-platform** vormt één enkel toegangspunt voor consumenten en ondernemers die buitengerechtelijke beslechting nastreven van geschillen waarop deze verordening van toepassing is.

gratis toegankelijk is in alle officiële talen van de Unie. Het **online wegwijsplatform** vormt één enkel toegangspunt voor consumenten en ondernemers die **op zoek zijn naar informatie over buitengerechtelijke beslechting van contractuele geschillen tussen consumenten en ondernemers die voortvloeien uit de verkoop van goederen of verrichting van diensten en/of die buitengerechtelijke beslechting** nastreven van geschillen waarop deze verordening van toepassing is.

Amendement 28

Voorstel voor een verordening Artikel 5 – lid 3 – alinea 1 – letter a

Door de Commissie voorgestelde tekst

(a) een elektronisch klachtenformulier verstrekken dat door de **indiener van de klacht** kan worden ingevuld;

Amendement

(a) een elektronisch klachtenformulier verstrekken dat door de **consument** kan worden ingevuld;

(Dit amendement is van toepassing op de gehele tekst. Bij aanneming van dit amendement moet deze wijziging in de gehele tekst worden doorgevoerd.)

Motivering

Afstemming met amendementen over de werkingssfeer van de verordening en de Richtlijn ADR consumenten. De indiener van een klacht kan alleen de consument zijn. Dient in de gehele tekst te worden toegepast.

Amendement 29

Voorstel voor een verordening Artikel 5 – lid 3 – alinea 1 – letter b

Door de Commissie voorgestelde tekst

(b) partijen, op basis van de in het elektronische klachtenformulier vermelde gegevens, een of meer bevoegde ADR-entiteiten voorstellen en informatie verstrekken over de daaraan verschuldigde vergoedingen, indien van toepassing, de

Amendement

(b) **voor** partijen, op basis van de in het elektronische klachtenformulier vermelde gegevens,

taal of de talen waarin de procedure zal worden gevoerd, de approximatieve duur van de procedures, of de **indiener van de klacht** laten weten dat op basis van de verstrekte gegevens geen bevoegde ADR-entiteit kon worden aangewezen;

(i) een of meer bevoegde ADR-entiteiten **vaststellen** en informatie verstrekken over de daaraan verschuldigde vergoedingen, indien van toepassing, de taal of de talen waarin de procedure zal worden gevoerd, de approximatieve duur van de procedures, **indien van toepassing, de noodzaak van fysieke aanwezigheid van partijen of hun vertegenwoordigers, de vrijwillige of verplichte deelname aan ADR-procedures en de bindende of niet-bindende aard van het resultaat van de procedure, overeenkomstig de toepasselijke nationale wetgeving, respectievelijk;** of

(ii) de **consument** laten weten dat op basis van de verstrekte gegevens geen bevoegde ADR-entiteit kon worden aangewezen;

Amendement 30

Voorstel voor een verordening

Artikel 5 – lid 3 – alinea 1 – letter g bis (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(g bis) informatie publiceren over contactpunten in de lidstaten en de respectieve facilitators van geschillenbeslechting zoals bedoeld in artikel 6, met inbegrip van contactgegevens;

Amendement 31

Voorstel voor een verordening

Artikel 5 – lid 3 – alinea 1 – letter h

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(h) algemene informatie verstrekken over

(h) algemene informatie verstrekken over

alternatieve geschillenbeslechting als middel van buitengerechtelijke geschillenbeslechting;

alternatieve geschillenbeslechting **en het bevorderen ervan** als middel van buitengerechtelijke geschillenbeslechting;

Amendement 32

Voorstel voor een verordening

Artikel 5 – lid 3 – alinea 1 – letter h bis (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(h bis) informatie verstrekken over de meest gebruikte methodologieën en statistische gegevens, uitgesplitst naar de verschillende bestreken onderwerpen;

Amendement 33

Voorstel voor een verordening

Artikel 5 – lid 3 – alinea 1 – letter h ter (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(h ter) op duidelijke, veelomvattende en begrijpelijke wijze informatie verstrekken over algemene consumentenrechten, inclusief "veelgestelde vragen" over de kwesties die het meest door consumenten worden aangekaart, eventueel met behulp van interactieve instrumenten;

Amendement 34

Voorstel voor een verordening

Artikel 5 – lid 3 – alinea 1 bis (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

De in de eerste alinea verstrekte informatie is toegankelijk voor consumenten die in de taken van het platform zijn geïnteresseerd, ongeacht of hun belangen betrekking hebben op de indiening van een klacht of niet.

Amendement 35

Voorstel voor een verordening Artikel 5 – lid 5

Door de Commissie voorgestelde tekst

5. De Commissie is verantwoordelijk voor het **ODR-platform** wat zowel de ontwikkeling, het functioneren en de instandhouding daarvan als de veiligheid van de gegevens betreft.

Amendement

5. De Commissie is verantwoordelijk voor het **online wegwijsplatform** wat zowel de ontwikkeling, het functioneren en de instandhouding daarvan, **met name door het beschikbaar stellen van voldoende financiële middelen en deskundigheid**, als de veiligheid van de gegevens betreft.

Amendement 36

Voorstel voor een verordening Artikel 6 – lid 1

Door de Commissie voorgestelde tekst

1. Elke lidstaat wijst een **ODR-contactpunt** aan en geeft de naam en de contactgegevens daarvan door aan de Commissie. De lidstaten **kunnen** de verantwoordelijkheid voor de **ODR-contactpunten** overdragen aan hun centra van het netwerk van Europese consumentencentra, aan consumentenverenigingen of aan een andere instantie. Elk **ODR-contactpunt** beschikt ten minste over twee facilitators van **onlinegeschillenbeslechting** (hierna "de **ODR-facilitators**" genoemd).

Amendement

1. Elke lidstaat wijst een **contactpunt voor geschillenbeslechting (hierna "contactpunt" genoemd)** aan en geeft de naam en de contactgegevens daarvan door aan de Commissie.

1 bis. De lidstaten **moeten, in de eerste plaats**, de verantwoordelijkheid voor de contactpunten overdragen aan hun centra van het netwerk van Europese consumentencentra. **Indien het betreffende centrum van het netwerk van Europese consumentencentra voor deze taak niet beschikbaar is, kunnen de lidstaten de verantwoordelijkheid ook overdragen** aan consumentenverenigingen of aan een andere instantie. **Bij de toewijzing van deze verantwoordelijkheid geven de lidstaten altijd de voorkeur aan bestaande**

structuren.

1 ter. Elk contactpunt beschikt ten minste over twee facilitators van *geschillenbeslechting* (hierna "de *facilitators*" genoemd). *De contactpunten zorgen ervoor dat consumenten contact kunnen opnemen met de facilitators via het online wegwijsplatform.*

Amendement 37

Voorstel voor een verordening Artikel 6 – lid 3 bis (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

3 bis. De Commissie en de lidstaten zorgen voor adequate scholing voor facilitators, teneinde te garanderen dat zij over de nodige deskundigheid beschikken om hun taken te vervullen overeenkomstig lid 2.

Amendement 38

Voorstel voor een verordening Artikel 7 – lid 4

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

4. De Commissie wordt de bevoegdheid verleend om bij wege van vaststelling van gedelegeerde handelingen overeenkomstig artikel 16 de in de bijlage opgenomen informatie aan te passen, met inachtneming van de criteria aan de hand waarvan de overeenkomstig artikel 17, lid 2, van Richtlijn .../.../EU [Publicatiebureau: voeg nummer in van Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (Richtlijn ADR consumenten)] bij de Commissie aangemelde ADR-entiteiten voor de

4. De Commissie wordt de bevoegdheid verleend om bij wege van vaststelling van gedelegeerde handelingen, *na raadpleging van de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming*, overeenkomstig artikel 16 de in de bijlage opgenomen informatie aan te passen, met inachtneming van de criteria aan de hand waarvan de overeenkomstig artikel 17, lid 2, van Richtlijn .../.../EU [Publicatiebureau: voeg nummer in van Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (Richtlijn ADR

behandeling van geschillen waarop deze verordening van toepassing is, de respectieve gebieden waarop zij bevoegd zijn afbakenen.

consumenten)] bij de Commissie aangemelde ADR-entiteiten voor de behandeling van geschillen waarop deze verordening van toepassing is, de respectieve gebieden waarop zij bevoegd zijn afbakenen.

Amendement 39

Voorstel voor een verordening Artikel 7 – lid 5

Door de Commissie voorgestelde tekst

5. De Commissie **stelt door middel van uitvoeringshandelingen** de modaliteiten van het elektronisch klachtenformulier **vast. Deze uitvoeringshandelingen** worden vastgesteld **volgens de adviesprocedure bedoeld in artikel 15, lid 2.**

Amendement

5. De Commissie **is gemachtigd om gedelegeerde handelingen vast te stellen overeenkomstig artikel 16 en derhalve** de modaliteiten van het elektronisch klachtenformulier, **waarbij technische vooruitgang in acht wordt genomen. Voordat dergelijke gedelegeerde handelingen** worden vastgesteld, **raadpleegt de Commissie de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming.**

Amendement 40

Voorstel voor een verordening Artikel 8 – lid 1 bis (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

1 bis. Zodra het online wegwijsplatform een volledig ingevuld klachtenformulier heeft ontvangen, wordt de klacht als volgt door het platform in behandeling genomen:

(a) het platform verstrekt de informatie bedoeld in de leden 2 en 3, in het bijzonder een lijst van alle bevoegde ADR-entiteiten, zo die kunnen worden vastgesteld;

(b) de consument kan een of meer entiteiten van de verstrekte lijst kiezen;

(c) de ondernemer kan een of meer ADR-entiteiten van de verstrekte lijst kiezen indien hij zich niet reeds heeft verplicht om van een van deze entiteiten gebruik te maken overeenkomstig artikel 10, lid 1, van Richtlijn/.../EU

[Publicatiebureau: voeg nummer in van Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Richtlijn 2009/22/EG (Richtlijn ADR consumenten)];

(d) het platform besluit automatisch of de klacht wordt doorgeleid

(i) naar een overeenkomstig lid 1 ter of 1 quater aangemerkte ADR-entiteit; of

(ii) naar een facilitator voor de toepassing van lid 1 quinquies;

of dat de klacht niet verder wordt doorgeleid op grond van lid 1 sexies.

Amendement 41

Voorstel voor een verordening Artikel 8 – lid 1 ter (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

1 ter. Wanneer de keuze van de consument valt op een ADR-entiteit van de diensten waarvan de ondernemer zich overeenkomstig artikel 10, lid 1, van Richtlijn/.../EU [Publicatiebureau: voeg nummer in van Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Richtlijn 2009/22/EG (Richtlijn ADR consumenten)] heeft verplicht gebruik te maken, of wanneer partijen in hun antwoorden dezelfde ADR-entiteit kiezen, geleidt het platform de klacht automatisch naar die ADR-entiteit door.

(Zie amendement op artikel 8, lid 5)

Amendement 42

Voorstel voor een verordening Artikel 8 – lid 1 quater (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

1 quater. Bereiken partijen overeenstemming over meer dan een ADR-entiteit, dan dient de consument een keuze te maken uit de overeengekomen ADR-entiteiten. Het platform geleidt de klacht automatisch naar die ADR-entiteit door.

(Zie amendement op artikel 8, lid 6).

Amendement 43

Voorstel voor een verordening Artikel 8 – lid 1 quinquies (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

1 quinquies. Bereiken partijen geen overeenstemming over één bevoegde ADR-entiteit, dan deelt het platform de consument mede dat hij een beroep kan doen op een facilitator uit zijn woonplaats, die een poging onderneemt een ADR-entiteit aan te merken waarover de partijen overeenstemming kunnen bereiken. Indien deze poging mislukt, wordt de klacht verder in behandeling genomen overeenkomstig lid 1 sexies.

Amendement 44

Voorstel voor een verordening Artikel 8 – lid 1 sexies (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

1 sexies. Ingeval er geen ADR-entiteit als bevoegd wordt aangemerkt of partijen het platform geen antwoord geven, wordt de klacht niet verder in behandeling genomen. De consument wordt

geïnformeerd omtrent de mogelijkheid om contact op te nemen met een facilitator voor inlichtingen over andere verhaalsmogelijkheden.

(Zie amendement op artikel 8, lid 4; de tekst is aangepast).

Amendement 45

Voorstel voor een verordening Artikel 8 – lid 2 – inleidende formule

Door de Commissie voorgestelde tekst

2. Zodra het **ODR-platform** een volledig ingevuld klachtenformulier heeft ontvangen, doet het de **indiener van de klacht**, in de taal waarin de klacht is opgesteld, toekomen en zendt het aan de **adressaat van de klacht**, in de taal waarin de overeenkomst is opgesteld, bij e-mailbericht:

Amendement

2. Zodra het **online wegwijsplatform** een volledig ingevuld klachtenformulier heeft ontvangen, doet het de **consument**, in de taal waarin de klacht is opgesteld, toekomen en zendt het aan de **ondernemer**, in de taal waarin de overeenkomst is opgesteld, bij e-mailbericht:

(Dit amendement is van toepassing op de gehele tekst. Bij aanneming van dit amendement moet deze wijziging in de gehele tekst worden doorgevoerd.)

Motivering

Afstemming met amendementen over de werkingssfeer. De adressaat van de klacht kan alleen de ondernemer zijn.

Amendement 46

Voorstel voor een verordening Artikel 8 – lid 2 – letter b

Door de Commissie voorgestelde tekst

(b) de mededeling dat ingeval partijen geen **overeenstemming bereiken over één bevoegde ADR-entiteit** of geen ADR-entiteit als bevoegd wordt aangemerkt, de klacht niet verder in behandeling wordt genomen;

Amendement

(b) de mededeling dat ingeval partijen **het platform** geen **antwoord geven** of geen ADR-entiteit als bevoegd wordt aangemerkt, de klacht niet verder in behandeling wordt genomen;

Amendement 47

Voorstel voor een verordening Artikel 8 – lid 2 – letter b bis (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(b bis) de mededeling dat ingeval partijen geen overeenstemming bereiken over één bevoegde ADR-entiteit, de klacht op verzoek van de consument wordt doorgeleid naar een facilitator afkomstig uit de woonplaats van de partij die de klacht heeft ingediend, die een poging doet een ADR-entiteit aan te merken waarover partijen overeenstemming kunnen bereiken;

Amendement 48

Voorstel voor een verordening Artikel 8 – lid 2 – letter d

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(d) de naam en de contactgegevens van het **ODR-contactpunt** in de plaats waar de consument woonachtig is en de plaats waar de ondernemer gevestigd is, alsmede een korte beschrijving van de taken bedoeld in artikel 6, lid 2, onder a), b) en d);

(d) de naam en de contactgegevens van het **contactpunt, inclusief de facilitators**, in de plaats waar de consument woonachtig is en de plaats waar de ondernemer gevestigd is, alsmede een korte beschrijving van de taken bedoeld in artikel 6, lid 2, onder a), b) en d);

Amendement 49

Voorstel voor een verordening Artikel 8 – lid 3 – letter a

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

(a) de daaraan verschuldigde vergoedingen, **indien van toepassing**;

(a) de daaraan verschuldigde vergoedingen;

Motivering

De met een procedure verbonden uitgaven en kosten moeten overzichtelijk en zeker zijn voor de consument die een dergelijke procedure wil instellen.

Amendement 50

Voorstel voor een verordening Artikel 8 – lid 3 – letter d

Door de Commissie voorgestelde tekst

(d) de noodzaak dat partijen of hun vertegenwoordigers, indien van toepassing, fysiek aanwezig zijn;

Amendement

(d) de noodzaak dat partijen of hun vertegenwoordigers, indien van toepassing, fysiek aanwezig zijn, **en een vermelding van of het geschil beslecht kan worden zonder dat de partijen of hun vertegenwoordigers fysiek aanwezig zijn in gevallen waarin de woonplaats of gewone verblijfplaats van de partijen zich in verschillende lidstaten bevinden;**

Amendement 51

Voorstel voor een verordening Artikel 8 – lid 3 bis (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

3 bis. Een klacht voor een bevoegde ADR-entiteit wordt binnen een periode van 30 dagen door het platform doorgeleid.

Amendement 52

Voorstel voor een verordening Artikel 8 – lid 4

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

4. Geven partijen het platform geen antwoord of bereiken zij geen overeenstemming over één bevoegde ADR-entiteit, dan wordt de klacht niet verder in behandeling genomen. De consument wordt geïnformeerd omtrent de mogelijkheid om contact op te nemen met een ODR-facilitator voor inlichtingen over andere verhaalsmogelijkheden.

Schrappen

(Zie amendement op artikel 8, lid 1 sexies (nieuw)).

Amendement 53

Voorstel voor een verordening Artikel 8 – lid 5

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

5. Wanneer de keuze van de consument valt op een ADR-entiteit van de diensten waarvan de ondernemer zich overeenkomstig artikel 10, lid 1, van Richtlijn/.../EU [Publicatiebureau: voeg nummer in van Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Richtlijn 2009/22/EG (Richtlijn ADR consumenten)] heeft verplicht gebruik te maken, of wanneer partijen in hun antwoorden dezelfde ADR-entiteit kiezen, geleidt het platform de klacht automatisch naar die ADR-entiteit door.

Schrappen

(Zie amendement op artikel 8, lid 1 ter (nieuw)).

Amendement 54

Voorstel voor een verordening Artikel 8 – lid 6

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

6. Bereiken partijen overeenstemming over meer dan een ADR-entiteit, dan dient de consument een keuze te maken uit de overeengekomen ADR-entiteiten. Het platform geleidt de klacht automatisch naar die ADR-entiteit door.

Schrappen

(Zie amendement op artikel 8, lid 1 quater (nieuw)).

Amendement 55

Voorstel voor een verordening Artikel 9 – letter b

Door de Commissie voorgestelde tekst

(b) voltooien de geschillenbeslechtsprocedure binnen **30 dagen nadat** partijen ***zich tot hen hebben gewend***, wanneer partijen, na van het geschil in kennis te zijn gesteld, overeenkomen zich tot hen te wenden. ***In geval van complexe geschillen*** kan de ADR-entiteit deze termijn verlengen.

Amendement

(b) voltooien de geschillenbeslechtsprocedure binnen **90 dagen vanaf de datum waarop de klacht ter kennis van partijen is gesteld overeenkomstig artikel 8, onder c bis), van Richtlijn.../.../EU [Publicatiebureau: voeg nummer in van de Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Richtlijn 2009/22/EG (Richtlijn ADR consumenten)]**, wanneer partijen, na van het geschil in kennis te zijn gesteld, overeenkomen zich tot hen te wenden. ***Indien geschillen complex en uiterst technisch van aard zijn***, kan de ADR-entiteit ***besluiten*** deze termijn ***te*** verlengen. ***Elke verlenging zal worden medegedeeld aan de partijen, samen met een verwachting van hoelang de geschillenbeslechting bij benadering zal duren.***

Amendement 56

Voorstel voor een verordening Artikel 11 – lid 1

Door de Commissie voorgestelde tekst

1. De toegang tot de informatie, met inbegrip van de persoonsgegevens, die verband houdt met een geschil en die is opgeslagen in de in artikel 10 bedoelde databank, wordt voor de in artikel 9 genoemde doeleinden enkel verleend aan de ADR-entiteit waarnaar het geschil overeenkomstig artikel 8 is doorgeleid. De toegang tot die informatie wordt voor de in ***artikel 6, lid 3***, genoemde doeleinden eveneens verleend aan ***ODR-facilitators***.

Amendement

1. De toegang tot de informatie, met inbegrip van de persoonsgegevens, die verband houdt met een geschil en die is opgeslagen in de in artikel 10 bedoelde databank, wordt voor de in artikel 9 genoemde doeleinden enkel verleend aan de ADR-entiteit waarnaar het geschil overeenkomstig artikel 8 is doorgeleid. De toegang tot die informatie wordt voor de in ***artikel 6, leden 2 en 3***, genoemde doeleinden eveneens verleend aan ***de***

facilitators aan wie het geschil was voorgelegd.

Amendement 57

Voorstel voor een verordening Artikel 11 – lid 4 bis (nieuw)

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

4 bis. Op het online wegwijsplatform wordt een uitgebreide privacyverklaring beschikbaar gesteld waardoor betrokkenen worden geïnformeerd over de verwerking van hun persoonsgegevens en over hun rechten met betrekking tot die verwerking. In de privacyverklaring worden in heldere bewoordingen de verwerkingshandelingen vermeld die worden verricht onder verantwoordelijkheid van de diverse bij het platform betrokken actoren.

Motivering

Afstemming met de voorgestelde overweging 21.

Amendement 58

Voorstel voor een verordening Artikel 13

Door de Commissie voorgestelde tekst

Amendement

1. Binnen de Unie gevestigde ondernemers die zich bezighouden met de grensoverschrijdende verkoop van goederen of verrichting van diensten via internet, informeren de consumenten over het **ODR-platform** en over hun e-mailadres. Deze informatie moet op gemakkelijke, **rechtstreekse en duidelijk zichtbare** wijze **en te allen tijde** toegankelijk zijn op de websites van de ondernemers, en, indien het aanbod wordt gedaan bij e-mailbericht of een andere langs elektronische weg verzonden

1. Binnen de Unie gevestigde ondernemers die zich bezighouden met de grensoverschrijdende verkoop van goederen of verrichting van diensten via internet, informeren de consumenten over het **online wegwijsplatform** en over hun e-mailadres. Deze informatie moet op **duidelijk zichtbare en** gemakkelijke wijze toegankelijk zijn op de websites van de ondernemers, en, indien het aanbod wordt gedaan bij e-mailbericht of een andere langs elektronische weg verzonden tekstboodschap, in die boodschap. Zij

tekstboodschap, in die boodschap. Zij bevat een elektronische link naar de homepage van het **ODR-platform**. Ondernemers informeren de consumenten eveneens over het **ODR-platform** wanneer de consument een klacht indient bij de ondernemer of voorlegt aan een ondernemingsstelsel voor de afhandeling van consumentenkachten of een door de onderneming aangestelde ombudsman.

2. Lid 1 laat het bepaalde in artikel 10 van Richtlijn .../.../EU [Publicatiebureau: voeg nummer in van Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (Richtlijn ADR consumenten)] **betreffende de voorlichting van de consumenten door de ondernemers over de ADR-procedures die voor die ondernemers gelden en over de vraag of deze zich al dan niet ertoe verbinden om gebruik te maken van alternatieve procedures voor de beslechting van geschillen met consumenten**, onverlet.

3. Lid 1 laat het bepaalde in de artikelen 6 en 8 van Richtlijn 2011/83/EU betreffende de voorlichting van consumenten bij op afstand en buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten, onverlet.

bevat een elektronische link naar de homepage van het **online wegwijsplatform**. Ondernemers informeren de consumenten eveneens over het **online wegwijsplatform** wanneer de consument een klacht indient bij de ondernemer of voorlegt aan een ondernemingsstelsel voor de afhandeling van consumentenkachten of een door de onderneming aangestelde ombudsman.

2. Lid 1 laat het bepaalde in artikel 10 van Richtlijn .../.../EU [Publicatiebureau: voeg nummer in van Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (Richtlijn ADR consumenten)] onverlet.

3. Lid 1 laat het bepaalde in de artikelen 6 en 8 van Richtlijn 2011/83/EU betreffende de voorlichting van consumenten bij op afstand en buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten, **artikel 3 van Richtlijn 2002/65/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 september 2002 betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten¹ en artikel 185 van Richtlijn 2009/138/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2009 betreffende de toegang tot en uitoefening van het verzekerings- en het herverzekeringsbedrijf (Solvabiliteit II)²**, onverlet.

3 bis. De verplichting om consumenten op de hoogte te stellen van het bestaan van het online wegwijsplatform in alle tekstboodschappen overeenkomstig lid 1 is niet van toepassing als de ondernemer een kleine of micro-onderneming is in de zin van Aanbeveling 2003/361 van de

Commissie van 6 mei 2003 betreffende de definitie van kleine, middelgrote en micro-ondernemingen³. In dat geval verstrekt de ondernemer de informatie over het online wegwijsplatform uitsluitend wanneer de consument een klacht bij hem indient.

¹ PB L 271 van 9.10.2002, blz. 16.

² PB L 335 van 17.12.2008, blz. 1.

³ PB L 124 van 20.5.2003, blz. 36.

Amendement 59

Voorstel voor een verordening Artikel 15 – lid 2

Door de Commissie voorgestelde tekst

2. Wanneer naar dit lid wordt verwezen, is artikel 4 van Verordening (EU) nr. 182/2011 van toepassing.

Amendement

Schrappen

Amendement 60

Voorstel voor een verordening Artikel 16 – lid 2

Door de Commissie voorgestelde tekst

2. De in **artikel 7, lid 4**, bedoelde delegatie van bevoegdheid wordt met ingang van [Publicatiebureau: voeg zelfde datum in als in artikel 18, lid 1 = datum van inwerkingtreding van deze verordening] voor onbepaalde tijd verleend.

Amendement

2. De in **artikel 7, leden 4 en 5**, bedoelde delegatie van bevoegdheid wordt met ingang van [Publicatiebureau: voeg zelfde datum in als in artikel 18, lid 1 = datum van inwerkingtreding van deze verordening] voor onbepaalde tijd verleend.

Amendement 61

Voorstel voor een verordening Artikel 16 – lid 3

Door de Commissie voorgestelde tekst

3. De in **artikel 7, lid 4**, bedoelde delegatie van bevoegdheid kan te allen tijde door het Europees Parlement of de Raad worden ingetrokken. Een besluit tot intrekking maakt een einde aan de delegatie van de in dat besluit genoemde bevoegdheid. Het besluit treedt in werking op de dag na die van de bekendmaking ervan in het Publicatieblad van de Europese Unie of op een latere datum die daarin nader wordt bepaald. Het laat de geldigheid van de reeds van kracht zijnde gedelegeerde handelingen onverlet.

Amendement 62

Voorstel voor een verordening Artikel 16 – lid 5

Door de Commissie voorgestelde tekst

5. Een krachtens **artikel 7, lid 4**, vastgestelde gedelegeerde handeling treedt pas in werking als het Europees Parlement noch de Raad binnen een termijn van **twee** maanden na de datum van kennisgeving ervan aan het Europees Parlement en de Raad bezwaar heeft aangetekend tegen de gedelegeerde handeling, of indien zowel het Europees Parlement als de Raad de Commissie voor het verstrijken van deze termijn heeft meegedeeld geen bezwaar te zullen aantekenen. Op initiatief van het Europees Parlement of de Raad kan deze termijn met **twee** maanden worden verlengd.

Amendement

3. De in **artikel 7, leden 4 en 5**, bedoelde delegatie van bevoegdheid kan te allen tijde door het Europees Parlement of de Raad worden ingetrokken. Een besluit tot intrekking maakt een einde aan de delegatie van de in dat besluit genoemde bevoegdheid. Het besluit treedt in werking op de dag na die van de bekendmaking ervan in het Publicatieblad van de Europese Unie of op een latere datum die daarin nader wordt bepaald. Het laat de geldigheid van de reeds van kracht zijnde gedelegeerde handelingen onverlet.

Amendement

5. Een krachtens **artikel 7, leden 4 en 5**, vastgestelde gedelegeerde handeling treedt pas in werking als het Europees Parlement noch de Raad binnen een termijn van **drie** maanden na de datum van kennisgeving ervan aan het Europees Parlement en de Raad bezwaar heeft aangetekend tegen de gedelegeerde handeling, of indien zowel het Europees Parlement als de Raad de Commissie voor het verstrijken van deze termijn heeft meegedeeld geen bezwaar te zullen aantekenen. Op initiatief van het Europees Parlement of de Raad kan deze termijn met **drie** maanden worden verlengd.

Amendement 63

Voorstel voor een verordening Artikel 17

Door de Commissie voorgestelde tekst

Uiterlijk **vijf** jaar na de inwerkingtreding van deze verordening en nadien om de **drie** jaar legt de Commissie aan het Europees Parlement en aan de Raad een verslag voor over de toepassing van deze verordening. Het verslag gaat indien nodig vergezeld van voorstellen tot wijziging van deze verordening.

Amendement

Uiterlijk **drie** jaar na de inwerkingtreding van deze verordening en nadien om de **twee** jaar legt de Commissie aan het Europees Parlement en aan de Raad een verslag voor over de toepassing van deze verordening, **in het bijzonder de mate van acceptatie van het online wegwijsplatform en de bruikbaarheid van het klachtenformulier, de mogelijke noodzaak van aanpassingen aan de in de bijlage opgenomen informatie, met inachtneming van de criteria aan de hand waarvan de overeenkomstig artikel 17, lid 2, van Richtlijn .../.../EU [Publicatiebureau: voeg nummer in van Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (Richtlijn ADR consumenten)] bij de Commissie aangemelde ADR-entiteiten voor de behandeling van geschillen waarop deze verordening van toepassing is, de respectieve gebieden waarop zij bevoegd zijn, afbakenen, evenals de mogelijkheden voor verdere ontwikkeling van interactieve communicatiemiddelen.** Het verslag gaat indien nodig vergezeld van voorstellen tot wijziging van deze verordening.

Amendement 64

Voorstel voor een verordening Artikel 18 – lid 2

Door de Commissie voorgestelde tekst

2. Deze verordening is van toepassing met ingang van [Publicatiebureau: voeg datum in = 6 maanden na uiterste datum voor

Amendement

2. Deze verordening is van toepassing met ingang van [Publicatiebureau: voeg datum in = 6 maanden na uiterste datum voor

uitvoering van Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (Richtlijn ADR consumenten, die in die richtlijn moet worden ingevoegd overeenkomstig artikel 22, lid 1, daarvan], met uitzondering van artikel 5, leden 1, 4, 5 en 6, artikel 6, leden 1, 2 en 6, artikel 7, leden 4 en 5, artikel 10, artikel 15 en artikel 16, die van toepassing zijn met ingang van de datum van inwerkingtreding van deze verordening.

uitvoering van Richtlijn van het Europees Parlement en de Raad betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (Richtlijn ADR consumenten, die in die richtlijn moet worden ingevoegd overeenkomstig artikel 22, lid 1, daarvan], met uitzondering van artikel 5, leden 1, 4, 5 en 6, artikel 6, leden 1, ***1 onder a)***, ***1 onder b)***, 2 en 5, artikel 7, leden 4 en 5, artikel 10, artikel 15 en artikel 16, die van toepassing zijn met ingang van de datum van inwerkingtreding van deze verordening.

PROCEDURE

Titel	Onlinebeslechting van consumentengeschillen (Verordening ODR consumenten)		
Document- en procedurenummers	COM(2011)0794 – C7-0453/2011 – 2011/0374(COD)		
Commissie ten principale Datum bekendmaking	IMCO 13.12.2011		
Advies uitgebracht door Datum bekendmaking	JURI 13.12.2011		
Rapporteur voor advies Datum benoeming	Luigi Berlinguer 19.12.2011		
Behandeling in de commissie	1.3.2012	25.4.2012	30.5.2012
Datum goedkeuring	19.6.2012		
Uitslag eindstemming	+: -: 0:	21 0 0	
Bij de eindstemming aanwezige leden	Raffaele Baldassarre, Luigi Berlinguer, Sebastian Valentin Bodu, Christian Engström, Marielle Gallo, Giuseppe Gargani, Lidia Joanna Geringer de Oedenberg, Klaus-Heiner Lehne, Antonio Masip Hidalgo, Alajos Mészáros, Evelyn Regner, Francesco Enrico Speroni, Rebecca Taylor, Alexandra Thein, Cecilia Wikström, Tadeusz Zwiefka		
Bij de eindstemming aanwezige vaste plaatsvervanger(s)	Piotr Borys, Cristian Silviu Buşoi, Eva Lichtenberger, Dagmar Roth-Behrendt, Axel Voss		
Bij de eindstemming aanwezige plaatsvervanger(s) (art. 187, lid 2)	Patrice Tirolien		