



2011/0373(COD)

21.6.2012

## ADVIES

van de Commissie juridische zaken

aan de Commissie interne markt en consumentenbescherming

inzake het voorstel voor een 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)  
(COM(2011)0793 – C7-0454/2011 – 2011/0373(COD))

Rapporteur voor advies (\*): Cristian Silviu Buşoi

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

PA\_Legam

## BEKNOPTE MOTIVERING

Het belang van ADR houdt verband met het fundamentele probleem van de toegang tot de rechter waarmee Europese burgers, vooral consumenten, worden geconfronteerd in het licht van langdurige en dure gerechtelijke procedures.

Het Europees Parlement heeft onlangs zijn standpunt over deze kwestie kenbaar gemaakt in zijn resolutie van 25 oktober 2011 over alternatieve geschillenbeslechting in burgerlijke, handels- en familiezaken (2011/2117 (INI))<sup>1</sup>. Het Parlement is van mening dat op EU-niveau goedgekeurde wetgevingsmaatregelen de toepassing van ADR zullen bevorderen en natuurlijke en rechtspersonen zullen aanmoedigen hierop vaker een beroep te doen, en verzoekt de Commissie een wetgevingsvoorstel in te dienen over het gebruik van alternatieve geschillenbeslechting in consumentengeschillen binnen de Unie.

De thans door de Commissie voorgestelde richtlijn heeft tot doel de tekortkomingen in het ADR-aanbod weg te nemen en ervoor te zorgen dat een buitengerechtelijke beslechting van geschillen van hoge kwaliteit wordt geboden om contractuele geschillen tussen consumenten en ondernemers tot een oplossing te brengen. De voorgestelde richtlijn omvat algemene beginselen die alle ADR-entiteiten moeten naleven, met inbegrip van passende kwalificaties, onpartijdigheid, transparantie, doeltreffendheid en billijkheid. Er wordt voorgesteld dat nationale instanties toezicht houden op de naleving van deze beginselen. Bovendien moeten de ondernemers krachtens het voorstel de consumenten van relevante en volledige informatie over de beschikbare relevante ADR-entiteiten voorzien.

Uw rapporteur voor advies is ingenomen met het Commissievoorstel in het kader van de inspanningen om de werking van de interne markt te verbeteren en de verhaalmogelijkheden voor de consumenten te vergroten. Hij ziet evenwel een aantal gebieden waarop het Commissievoorstel kan worden verbeterd en waarvoor hij in het ontwerpadvies oplossingen heeft aangedragen. Deze zien eruit als volgt.

De vraag of ADR voor ondernemingen verplicht moet worden gesteld, met name door hun deelneming aan de ADR-regeling verplicht te stellen of door de uitkomst van de ADR-regeling voor hen bindend te maken, is moeilijk te beantwoorden. Enerzijds wordt aangevoerd dat bindende regelingen het vertrouwen van de consument vergroten, aangezien de consumenten hierop vast kunnen vertrouwen als er iets mis gaat. Anderzijds is het verplicht stellen van ADR aanleiding tot heikele kwesties in verband met de grondrechten van de partijen inzake de toegang tot de rechter en het recht op een doeltreffende voorziening in rechte (artikel 47 van het Handvest van de grondrechten) en is dit strijdig met de vrijwillige en flexibele aard die zo kenmerkend voor ADR is en ADR tevens zo bruikbaar maakt. Uw rapporteur voor advies volgt derhalve de weg die is uitgestippeld door Richtlijn 2008/52/EG van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2008 betreffende bepaalde aspecten van bemiddeling/mediation in burgerlijke en handelszaken<sup>2</sup>, te weten dat ADR niet verplicht wordt gesteld, maar dat de lidstaten wordt gevraagd stimulansen te bieden of sancties op te leggen, terwijl rechtbanken concrete informatie moeten bieden om het gebruik van ADR te

---

<sup>1</sup> P7\_TA(2011)0449.

<sup>2</sup> PB L 136 van 24.5.2008, blz. 3.

stimuleren. Ten aanzien van de bindende werking van de uitkomst van ADR wordt voorgesteld de partijen voor te lichten en hun instemming verplicht te stellen.

- De richtlijn zou niet van toepassing moeten zijn op klachten die ondernemers tegen consumenten indienen, aangezien ADR is opgezet als een verhaalinstrument voor de consument waarmee het bestaande gebrek aan evenwicht tussen ondernemers en consumenten moet worden weggenomen en aan de consumenten een gemakkelijke weg wordt geboden om verhaal te halen. Dit is uiteraard niet op dezelfde wijze van toepassing op klachten van ondernemers.
- Ten einde waarborgen te bieden om te voorkomen dat niet ter zake doende gevallen aan ADR-entiteiten worden voorgelegd, zou de eis moeten bestaan dat een minnelijke schikking wordt nagestreefd voordat een geschil aan de ADR-entiteit wordt voorgelegd. De lidstaten moeten tevens minimumdrempels voor de hoogte van de schadeclaim kunnen vastleggen om te voorkomen dat gevallen worden behandeld waarin de claim onevenredig veel lager is dan de feitelijke kosten van de ADR-procedure.
- Over het algemeen moeten de beginselen voor ADR-procedures uitgebreider en vollediger worden opgesomd waarbij wordt gekeken naar Richtlijn 2008/52/EG, de Europese Gedragscode voor bemiddelaars en de aanbevelingen van de Commissie van 30 maart 1998 betreffende de principes die van toepassing zijn op de organen die verantwoordelijk zijn voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen<sup>1</sup> en van 4 april 2001 met betrekking tot de beginselen voor de buitengerechtelijke organen die bij de consensuele beslechting van consumentengeschillen betrokken zijn<sup>2</sup>. Derhalve wordt voorgesteld in de richtlijn concrete voorschriften op te nemen met name ten aanzien van de beginselen van onafhankelijkheid, legaliteit en vertrouwelijkheid.
- De opleiding van de bij de ADR-procedures betrokken natuurlijke personen is van het allergrootste belang, ook om het vertrouwen in de ADR-procedures en de uitkomst ervan te waarborgen, en hiervoor zou de Commissie samen met de lidstaten moeten zorgen.
- De ADR-procedures mogen de partijen niet hinderen bij hun toegang tot normale gerechtelijke procedures via de toepassing van verjaringstermijnen. Derhalve zou de richtlijn, samen met de dienovereenkomstige bepaling in Richtlijn 2008/52/EG (artikel 8), ervoor moeten zorgen dat ADR in het algemeen een opschortende werking voor de verjaringstermijnen heeft.

## 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

---

<sup>1</sup> PB L 115 van 17.4.1998, blz. 31.

<sup>2</sup> PB L 109 van 19.4.2001, blz. 56.

## Voorstel voor een richtlijn Overweging 3

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

(3) Alternatieve geschillenbeslechting biedt een eenvoudige, snelle en goedkope buitengerechtelijke oplossing voor geschillen tussen consumenten en ondernemers. Alternatieve geschillenbeslechting is echter nog niet voldoende ontwikkeld in de Europese Unie. Willen consumenten de mogelijkheden daarvan optimaal kunnen benutten, dan moet alternatieve geschillenbeslechting beschikbaar zijn voor alle soorten consumentengeschillen, moeten de kwaliteitsniveaus van de ADR-procedures gelijk zijn en moeten consumenten en ondernemers op de hoogte zijn van dergelijke procedures. Ook dienen de ADR-entiteiten grensoverschrijdende geschillen doeltreffend af te handelen.

## Amendement 2

### Voorstel voor een richtlijn Overweging 3 bis (nieuw)

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

*Amendement*

(3) Alternatieve geschillenbeslechting biedt een eenvoudige, snelle en goedkope buitengerechtelijke oplossing voor geschillen tussen consumenten en ondernemers. Alternatieve geschillenbeslechting is echter nog niet voldoende ontwikkeld in de Europese Unie. ***Bovendien beschikken niet alle lidstaten en bedrijfstakken over ADR-procedures en bestaan er nog grote kwaliteitsverschillen binnen de Unie.*** Willen consumenten de mogelijkheden daarvan optimaal kunnen benutten, dan moet alternatieve geschillenbeslechting beschikbaar zijn voor alle soorten consumentengeschillen, moeten de kwaliteitsniveaus van de ADR-procedures gelijk zijn en moeten consumenten en ondernemers op de hoogte zijn van dergelijke procedures. Ook dienen de ADR-entiteiten grensoverschrijdende geschillen doeltreffend af te handelen.

***(3 bis) De lidstaten waar de nationale wetgeving verder gaat dan de basisvereisten uit de richtlijn betreffende bemiddeling, lijken aanzienlijke resultaten te hebben geboekt bij het bevorderen van de buitengerechtelijke beslechting van geschillen in burgerlijke en handelszaken; de resultaten die met name in Italië, Bulgarije en Roemenië zijn bereikt, tonen aan dat bemiddeling kan bijdragen tot een voordelige en snelle buitengerechtelijke beslechting van deze***

*geschillen door middel van procedures die zijn afgestemd op de eisen van de partijen en de eisen inzake de bescherming van de consument;*

### Amendement 3

#### Voorstel voor een richtlijn Overweging 6

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

(6) De ontwikkeling van een goed functionerende alternatieve geschillenbeslechting in de Europese Unie is noodzakelijk om het vertrouwen van de consumenten in de interne markt, ook op het gebied van e-commerce, te versterken. Een dergelijke ontwikkeling moet voortbouwen op de in de lidstaten bestaande ADR-procedures, met eerbiediging van de wettelijke tradities van de lidstaten.

*Amendement*

(6) De ontwikkeling van een goed functionerende alternatieve geschillenbeslechting in de Europese Unie is noodzakelijk om het vertrouwen van de consumenten in de interne markt, ook op het gebied van e-commerce, te versterken. Een dergelijke ontwikkeling moet voortbouwen op de in de lidstaten bestaande ADR-procedures, met eerbiediging van de wettelijke tradities van de lidstaten. ***De verspreiding van de ADR-procedures kan bovendien belangrijk blijken in die lidstaten waar tal van zaken bij de rechtbanken hangende zijn en de burgers van de Europese Unie het recht op een rechtvaardig proces binnen redelijke termijnen niet wordt toegekend;***

### Amendement 4

#### Voorstel voor een richtlijn Overweging 7

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

(7) Deze richtlijn dient te gelden voor contractuele geschillen tussen consumenten en ondernemers die voortvloeien uit de verkoop van goederen of de verrichting van diensten in alle economische sectoren. ***Hierbij dient het zowel om klachten van consumenten tegen ondernemers als om klachten van ondernemers tegen consumenten te gaan.*** Deze richtlijn dient

*Amendement*

(7) Deze richtlijn dient te gelden voor contractuele geschillen tussen consumenten en ondernemers die voortvloeien uit de verkoop van goederen of de verrichting van diensten in alle economische sectoren. Deze richtlijn dient niet te gelden voor geschillen tussen ondernemers ***of voor klachten van ondernemers tegen consumenten;*** zij mag de lidstaten evenwel

niet te gelden voor geschillen tussen ondernemers; zij mag de lidstaten evenwel niet beletten voorschriften vast te stellen of te handhaven inzake procedures voor de buitengerechtelijke beslechting van dergelijke geschillen.

niet beletten voorschriften vast te stellen of te handhaven inzake procedures voor de buitengerechtelijke beslechting van dergelijke geschillen.

### *Motivering*

*ADR is ontworpen als een beroepsinstrument voor consumenten dat ten doel heeft het gebrek aan evenwicht weg te werken dat bestaat tussen ondernemers die beter in staat zijn om financieel verlies te dragen en te betalen voor wettelijke verhaalsmogelijkheden, en consumenten die zich anders niet tot een rechter zouden wenden vanwege de financiële kosten, die in sommige gevallen hoger kunnen zijn dan de claim zelf.*

## **Amendement 5**

### **Voorstel voor een richtlijn Overweging 12**

#### *Door de Commissie voorgestelde tekst*

(12) Deze richtlijn dient niet te gelden voor ***procedures voor geschillenbeslechtingentiteiten waarbij de met de geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen exclusief in dienst van de ondernemer zijn en evenmin*** voor procedures in het kader van ondernemingsstelsels voor de afhandeling van consumentenklachten. Zij dient niet te gelden voor rechtstreekse onderhandelingen tussen partijen. Voorts dient zij geen toepassing te vinden op pogingen ondernomen door een rechter om een geschil te beslechten in het kader van een gerechtelijke procedure met betrekking tot dat geschil.

#### *Amendement*

(12) Deze richtlijn dient niet te gelden voor procedures in het kader van ondernemingsstelsels voor de afhandeling van consumentenklachten. Zij dient niet te gelden voor rechtstreekse onderhandelingen tussen partijen. Voorts dient zij geen toepassing te vinden op pogingen ondernomen door een rechter om een geschil te beslechten in het kader van een gerechtelijke procedure met betrekking tot dat geschil.

## Amendement 6

### Voorstel voor een richtlijn Overweging 12 bis (nieuw)

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

*Amendement*

***(12 bis) Met Richtlijn 2008/52/EG van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2008 betreffende bepaalde aspecten van bemiddeling/mediation in burgerlijke en handelszaken is reeds een kader gecreëerd voor op het niveau van de Unie te hanteren systemen van bemiddeling, in het bijzonder bij grensoverschrijdende geschillen, zonder dat dit de toepassing daarvan bij interne bemiddelingssystemen in de weg staat. Deze richtlijn vormt een aanvulling op dit systeem voor wat betreft andere alternatieve procedures voor geschillenbeslechting.***

## Amendement 7

### Voorstel voor een richtlijn Overweging 17

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

*Amendement*

(17) De met de alternatieve geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen dienen enkel onpartijdig te worden geacht wanneer op hen geen druk kan worden uitgeoefend waardoor hun standpunt over het geschil zou kunnen worden beïnvloed. Er moet met name voor worden gezorgd dat dergelijke druk niet wordt uitgeoefend wanneer de ADR-entiteiten worden gefinancierd door een of meer partijen bij het geschil of een organisatie waarbij een van de partijen is aangesloten.

(17) De met de alternatieve geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen dienen enkel onpartijdig te worden geacht wanneer op hen geen druk kan worden uitgeoefend waardoor hun standpunt over het geschil zou kunnen worden beïnvloed. Er moet met name voor worden gezorgd dat dergelijke druk niet wordt uitgeoefend wanneer de ADR-entiteiten worden gefinancierd door een of meer partijen bij het geschil of een organisatie waarbij een van de partijen is aangesloten. ***Om elk belangenconflict uit te sluiten, dienen met alternatieve geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen alle omstandigheden bekend te maken die hun onafhankelijkheid in de***



*weg kunnen staan of tot een belangenconflict kunnen leiden. Op personen die exclusief in dienst zijn van de ondernemer en of van een beroepsorganisatie of brancheorganisatie waarvan de ondernemer lid is, moeten specifieke vereisten van toepassing zijn, die regelmatig door de bevoegde instanties worden gecontroleerd.*

## **Amendement 8**

### **Voorstel voor een richtlijn Overweging 17 bis (nieuw)**

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

*Amendement*

*(17 bis) Het is voor het welslagen van ADR, met name voor het waarborgen van het noodzakelijke vertrouwen in ADR-procedures, van essentieel belang dat de met alternatieve geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen de nodige deskundigheid bezitten. Daarom moeten de lidstaten en de Commissie samenwerken om te voorzien in gerichte opleidingsplannen.*

## **Amendement 9**

### **Voorstel voor een richtlijn Overweging 17 ter (nieuw)**

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

*Amendement*

*(17 ter) Hoewel de door de ADR-entiteiten uitgewerkte oplossingen en de resultaten van ADR-procedures niet alleen gebaseerd kunnen zijn op wettelijke voorschriften maar tevens op billijkheid en gedragscodes, mag een dergelijke flexibiliteit niet leiden tot een lagere bescherming van de consument dan de bescherming die de consument zou genieten wanneer de rechter uitspraak zou doen op basis van de wet. Derhalve*

*moet in deze richtlijn het legaliteitsbeginsel worden vastgelegd dat van toepassing zal zijn op ADR-procedures waarbij de ADR-entiteit een voor de consument bindende uitspraak doet, met inbegrip van die welke door natuurlijke personen worden uitgevoerd die exclusief in dienst zijn van de ondernemer en of van een beroepsorganisatie of brancheorganisatie waarvan de ondernemer lid is. De lidstaten moeten in het bijzonder erop toezien dat consumenten niet de bescherming wordt ontnomen die hun wordt geboden door de bindende bepalingen van de wet van de lidstaat op het grondgebied waarvan de instantie is gevestigd. Ingeval van grensoverschrijdende consumentengeschillen moeten de lidstaten ervoor zorgen dat consumenten niet de bescherming wordt ontnomen van de bindende voorschriften van de wetgeving van de lidstaat waar de consumenten hun gewone verblijfplaats hebben in de omstandigheden, als bedoeld in artikel 6 van Verordening (EG) nr. 593/2008 van het Europees Parlement en de Raad van 17 juni 2008 inzake het recht dat van toepassing is op verbintenissen uit overeenkomst (Rome I)<sup>1</sup>.*

---

<sup>1</sup> PB L 177 van 4.7.2008, blz. 6.

## **Amendement 10**

### **Voorstel voor een richtlijn Overweging 19**

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

(19) ADR-procedures moeten doeltreffend zijn. Het moet daarbij gaan om eenvoudige en snelle procedures die in de regel niet

*Amendement*

(19) ADR-procedures moeten doeltreffend zijn. Het moet daarbij gaan om eenvoudige en snelle procedures die in de regel niet

langer dan 90 dagen duren. De ADR-entiteit moet deze termijn kunnen verlengen wanneer *de ingewikkeldheid van het betrokken geschil zulks vereist.*

langer dan 90 dagen duren *vanaf de datum waarop de partijen ervan in kennis zijn gesteld dat een klacht is ingediend. De ADR-entiteit moet de partijen van de klacht in kennis stellen na ontvangst van alle documenten die nodig zijn om de ADR-procedure uit te voeren.* De ADR-entiteit moet deze termijn kunnen verlengen wanneer *de geschillen complex of zeer technisch van aard zijn. De partijen dienen te worden geïnformeerd over mogelijke verlengingen, alsmede over een indicatie van de tijd die nog benodigd is voor de afhandeling van het geschil.*

## Amendement 11

### Voorstel voor een richtlijn Overweging 20 bis (nieuw)

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

*Amendement*

*(20 bis) Met het oog op de doeltreffendheid ervan is het nodig voorschriften vast te leggen om erop toe te zien dat ADR-entiteiten slechts relevante gevallen behandelen. Bijgevolg zou het vereist moeten zijn dat consumenten trachten tot een minnelijke schikking van het geschil met de ondernemer te komen alvorens zij dit aan een ADR-entiteit voorleggen. Met dergelijke systemen voor de interne afhandeling van klachten kunnen consumentengeschillen reeds in een vroeg stadium worden opgelost. De lidstaten dienen nationale bepalingen te introduceren of te handhaven ten aanzien van procedures voor de interne afhandeling van klachten. Voorts moeten zij in staat zijn ADR-entiteiten toe te staan bewijzen te verlangen dat een poging tot minnelijke schikking is gedaan en te oordelen dat de klacht onaanvaardbaar is, indien de consument een dergelijk bewijs niet levert. De lidstaten moeten tevens*

*minimumdrempels voor de hoogte van de schadeclaim vastleggen om te voorkomen dat gevallen worden behandeld waarin de claim onevenredig veel lager is dan de feitelijke kosten van de ADR-procedure.*

## **Amendement 12**

### **Voorstel voor een richtlijn Overweging 21 bis (nieuw)**

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

*Amendement*

*(21 bis) Ter naleving van het erkende beginsel van vrijheid mag de uitkomst van ADR-procedures voor de partijen niet bindend zijn, tenzij zij voor de aanvang van de procedure in kennis worden gesteld van de bindende aard van de uitkomst en uitdrukkelijk hiermee instemmen. Wanneer bij nationale regels is bepaald dat de oplossingen bindend zijn voor de ondernemer, mag alleen van de consument worden verlangd dat hij hiermee uitdrukkelijk instemt.*

## **Amendement 13**

### **Voorstel voor een richtlijn Overweging 21 ter (nieuw)**

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

*Amendement*

*(21 ter) Vertrouwelijkheid in ADR-procedures is belangrijk en deze richtlijn dient daarom te voorzien in een minimumniveau van verenigbaarheid van civielrechtelijke procedures ten aanzien van de wijze van bescherming van de vertrouwelijkheid van ADR-procedures in een daaropvolgende civielrechtelijke of handelsrechtelijke procedure of arbitrage.*

## Amendement 14

### Voorstel voor een richtlijn Overweging 21 quater (nieuw)

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

*Amendement*

***(21 quater) Teneinde de partijen aan te moedigen van ADR gebruik te maken, moeten de lidstaten erop toezien dat hun regels inzake verjaringstermijnen de partijen niet beletten naar de rechter of naar een arbitrage-instantie te gaan indien hun poging om middels een ADR-procedure een oplossing te vinden, mislukt. De lidstaten dienen te waarborgen dat dit wordt bereikt ondanks het feit dat met deze richtlijn geen harmonisatie van verjaringstermijnen wordt beoogd. Bepalingen inzake verjaringstermijnen in internationale overeenkomsten zoals ten uitvoer gelegd in de lidstaten, bijvoorbeeld op het terrein van het vervoersrecht, mogen niet worden beïnvloed door deze richtlijn.***

## Amendement 15

### Voorstel voor een richtlijn Overweging 23

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

*Amendement*

(23) De onderhavige richtlijn schrijft niet voor dat ondernemers verplicht zijn om aan ADR-procedures deel te nemen of dat de uitkomst van dergelijke procedures voor hen bindend is, wanneer een consument een klacht tegen hen heeft ingediend. Deze richtlijn laat *evenwel* nationale voorschriften volgens welke ondernemers verplicht zijn om aan dergelijke procedures deel te nemen of de uitkomst daarvan voor hen bindend is, onverlet, mits die voorschriften partijen niet beletten hun in

(23) De onderhavige richtlijn schrijft niet voor dat ondernemers verplicht zijn om aan ADR-procedures deel te nemen of dat de uitkomst van dergelijke procedures voor hen bindend is, wanneer een consument een klacht tegen hen heeft ingediend. ***Om evenwel ervoor te zorgen dat consumenten verhaal kunnen halen en niet gedwongen zijn hun eisen te laten vallen, moeten ondernemers worden aangemoedigd om voor zover mogelijk aan ADR-procedures deel te nemen. Derhalve*** laat deze richtlijn

artikel 47 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie gewaarborgde recht op toegang tot de rechter uit te oefenen.

nationale voorschriften volgens welke ondernemers verplicht zijn om aan dergelijke procedures deel te nemen of de uitkomst daarvan voor hen bindend is, onverlet, mits die voorschriften partijen niet beletten hun in artikel 47 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie gewaarborgde recht op toegang tot de rechter uit te oefenen.

## Amendement 16

### Voorstel voor een richtlijn Overweging 26 bis (nieuw)

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

*Amendement*

***(26 bis) Teneinde de beschikbaarheid van ADR in de hele Europese Unie te verbeteren, dient de ontwikkeling van pan-Europese ADR-entiteiten te worden aangemoedigd. Een ADR-entiteit wordt voor de doeleinden van deze richtlijn aangemerkt als pan-Europees, indien zij voorhanden is in twee of meer lidstaten of is opgezet door een overkoepelende Europese organisatie. Dergelijke entiteiten kunnen zijn opgericht op grond van Europees recht, bijvoorbeeld als Europees economisch samenwerkingsverband.***

## Amendement 17

### Voorstel voor een richtlijn Overweging 27

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

*Amendement*

(27) Om te verzekeren dat de ADR-entiteiten naar behoren en doeltreffend functioneren, moet hierop nauwgezet toezicht worden gehouden. De Commissie en de uit hoofde van deze richtlijn bevoegde instanties dienen een lijst van ADR-entiteiten die aan deze richtlijn

(27) Om te verzekeren dat de ADR-entiteiten naar behoren en doeltreffend functioneren, moet hierop nauwgezet toezicht worden gehouden. ***Voor dit doel dienen de lidstaten een bevoegde instantie aan te wijzen. Aangezien het in het geval van sectoriële ADR moeilijk kan zijn om***

beantwoorden, te publiceren en bij te werken. *Andere instanties, zoals* ADR-entiteiten, consumentenverenigingen, brancheorganisaties en het netwerk van Europese consumentencentra, **moeten** deze lijst ook publiceren. Daarnaast dienen de bevoegde instanties regelmatig verslag uit te brengen over de ontwikkeling en het functioneren van de ADR-entiteiten. De ADR-entiteiten dienen de bevoegde instanties de specifieke informatie te verstrekken waarop deze verslagen moeten worden gebaseerd. De lidstaten moeten de ADR-entiteiten ertoe aanzetten dergelijke informatie te verstrekken met gebruikmaking van Aanbeveling 2010/304/EU van de Commissie inzake het gebruik van een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportage van consumentenklachten en -vragen.

***toezichttaken aan slechts één instantie toe te vertrouwen, moeten de lidstaten in dit geval de mogelijkheid krijgen om voor elke sector een bevoegde instantie aan te wijzen.*** De Commissie en de uit hoofde van deze richtlijn bevoegde instanties dienen een lijst van ADR-entiteiten die aan deze richtlijn beantwoorden, te publiceren en bij te werken. ***De lidstaten dienen erop toe te zien dat*** ADR-entiteiten, consumentenverenigingen, brancheorganisaties en het netwerk van Europese consumentencentra deze lijst ook publiceren. Daarnaast dienen de bevoegde instanties regelmatig verslag uit te brengen over de ontwikkeling en het functioneren van de ADR-entiteiten. De ADR-entiteiten dienen de bevoegde instanties de specifieke informatie te verstrekken waarop deze verslagen moeten worden gebaseerd. De lidstaten moeten de ADR-entiteiten ertoe aanzetten dergelijke informatie te verstrekken met gebruikmaking van Aanbeveling 2010/304/EU van de Commissie inzake het gebruik van een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportage van consumentenklachten en -vragen.

## Amendement 18

### Voorstel voor een richtlijn Artikel 1

#### *Door de Commissie voorgestelde tekst*

Deze richtlijn heeft tot doel bij te dragen tot het functioneren van de interne markt en tot de verwezenlijking van een hoog niveau van consumentenbescherming door te verzekeren dat geschillen tussen consumenten en ondernemers kunnen worden voorgelegd aan entiteiten die onpartijdige, transparante, doeltreffende en billijke procedures voor alternatieve geschillenbeslechting aanbieden.

#### *Amendement*

Deze richtlijn heeft tot doel bij te dragen tot het functioneren van de interne markt en tot de verwezenlijking van een hoog niveau van consumentenbescherming door te verzekeren dat geschillen tussen consumenten en ondernemers ***door consumenten*** kunnen worden voorgelegd aan entiteiten die onpartijdige, ***operationeel*** onafhankelijke, transparante, doeltreffende en billijke procedures voor alternatieve geschillenbeslechting

aanbieden.

*Motivering*

*ADR is ontworpen als een beroepsinstrument voor consumenten dat ten doel heeft het gebrek aan evenwicht weg te werken dat bestaat tussen ondernemers die beter in staat zijn om financieel verlies te dragen en te betalen voor wettelijke verhaalsmogelijkheden, en consumenten die zich anders niet tot een rechter zouden wenden vanwege de financiële kosten, die in sommige gevallen hoger kunnen zijn dan de claim zelf.*

**Amendement 19**

**Voorstel voor een richtlijn  
Artikel 2 – lid 1**

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

1. Deze richtlijn is van toepassing op procedures voor de buitengerechtelijke beslechting van contractuele geschillen die voortvloeien uit de verkoop van goederen of verrichting van diensten door een in de Unie gevestigde ondernemer aan of ten behoeve van een in de Unie woonachtige consument, door tussenkomst van een **geschillenbeslechtingsentiteit die een oplossing voorstelt of oplegt, of die partijen bijeenbrengt teneinde een minnelijke schikking te vergemakkelijken (hierna "de ADR-procedures" genoemd).**

*Amendement*

1. Deze richtlijn is van toepassing op procedures voor de buitengerechtelijke beslechting van contractuele geschillen die voortvloeien uit de verkoop van goederen of verrichting van diensten door een in de Unie gevestigde ondernemer aan of ten behoeve van een in de Unie woonachtige consument, door tussenkomst van een **ADR-entiteit.**

*Motivering*

*De definitie van ADR moet in artikel 4 betreffende de definities duidelijk worden afgebakend.*

**Amendement 20**

**Voorstel voor een richtlijn  
Artikel 2 – lid 2 – letter a**

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

**a) procedures voor geschillenbeslechtingsentiteiten waarbij de met de geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen exclusief in dienst van de ondernemer zijn;**

*Amendement*

**Schrappen**



### *Motivering*

*Sommige interne ADR-regelingen functioneren zeer goed en zijn welbekend bij de consumenten, die zeer tevreden zijn over de werking en resultaten ervan. Zolang deze interne regelingen dezelfde kwaliteitscriteria respecteren, namelijk onpartijdigheid, transparantie, doeltreffendheid en billijkheid, zou er geen discriminatie tussen interne regelingen en derde partijen moeten bestaan.*

### **Amendement 21**

#### **Voorstel voor een richtlijn**

#### **Artikel 2 – lid 2 – letter d bis (nieuw)**

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

*Amendement*

*(d bis) door ondernemingen tegen consumenten ingediende klachten.*

### **Amendement 22**

#### **Voorstel voor een richtlijn**

#### **Artikel 4 – letter d bis (nieuw)**

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

*Amendement*

*d bis) wordt verstaan onder "procedure voor alternatieve geschillenbeslechting": een procedure voor de buitengerechtelijke beslechting van een geschil waarmee de betrokken partijen trachten hun geschil bij te leggen middels de tussenkomst van een geschillenbeslechtingsentiteit die een oplossing voorstelt of oplegt, of die de partijen bijeenbrengt teneinde een minnelijke schikking te vergemakkelijken;*

### *Motivering*

*Verduidelijking om het doel en de reikwijdte van de richtlijn duidelijk af te bakenen.*

### **Amendement 23**

#### **Voorstel voor een richtlijn**

#### **Artikel 4 – letter f – streepje 2**

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

- indien zij wordt beheerd door een rechtspersoon of vereniging van natuurlijke of rechtspersonen, op de plaats waar die rechtspersoon of vereniging van natuurlijke of rechtspersonen de activiteiten van alternatieve geschillenbeslechting verricht of zijn statutaire zetel heeft;

*Amendement*

- indien de werking ervan wordt verzekerd door een rechtspersoon of vereniging van natuurlijke of rechtspersonen - ***bijvoorbeeld een collegiaal orgaan als bedoeld in artikel 6, lid 2*** - op de plaats waar die rechtspersoon of vereniging van natuurlijke of rechtspersonen de activiteiten van alternatieve geschillenbeslechting verricht of zijn statutaire zetel heeft;

**Amendement 24**

**Voorstel voor een richtlijn  
Artikel 5 – lid 2 – letter a**

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

a) over een website ***beschikken*** waarop partijen online een klacht kunnen indienen;

*Amendement*

a) over een ***bijgewerkte*** website ***handhaven*** waarop partijen online ***informatie over ADR-procedures kunnen inwinnen en*** een klacht kunnen indienen, ***en dat die website functioneel is gekoppeld aan het Europees platform voor onlinegeschillenbeslechting (ODR) overeenkomstig Verordening (EU) nr. [...] /2012 van het Europees Parlement en de Raad van [...] [betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen];***

**Amendement 25**

**Voorstel voor een richtlijn  
Artikel 5 bis (nieuw)**

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

*Amendement*

***Artikel 5 bis***

***Aanwending van ADR-procedures***

*1. Een rechterlijke instantie waarbij een zaak aanhangig is gemaakt, kan de partijen in voorkomend geval en rekening houdend met alle omstandigheden van de zaak, verzoeken gebruik te maken van ADR om het geschil te beslechten. De gerechtelijke instantie kan de partijen tevens verzoeken om een voorlichtingsbijeenkomst bij te wonen over de aanwending van ADR-procedures, indien dergelijke bijeenkomsten worden gehouden, makkelijk toegankelijk zijn en de partijen informatie verschaffen over het ODR-platform dat is ingesteld uit hoofde van Verordening (EU) nr. [Publicatiebureau: voeg referentienummer in] van het Europees Parlement en de Raad van [Publicatiebureau: voeg datum van vaststelling in] betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen (Verordening ODR consumenten).*

*2. Deze richtlijn laat onverlet dat de nationale wetgeving het gebruik van ADR voor of na het begin van de gerechtelijke procedure verplicht kan stellen, dan wel met stimulansen of sancties kan bevorderen of sancties kan opleggen wanneer ADR geweigerd wordt, mits een dergelijke wetgeving de partijen niet belet hun recht van toegang tot de rechter uit te oefenen.*

## Amendement 26

### Voorstel voor een richtlijn

#### Artikel 6 – titel en leden 1 t/m 1 sexies (nieuw)

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

Deskundigheid en onpartijdigheid

1. De lidstaten zien erop toe dat de met de alternatieve geschillenbeslechting belaste

*Amendement*

Deskundigheid, *onafhankelijkheid* en onpartijdigheid

1. De lidstaten zien erop toe dat de met de alternatieve geschillenbeslechting belaste

natuurlijke personen over de noodzakelijke deskundigheid beschikken en onpartijdig zijn. Dit moet worden gewaarborgd door ervoor te zorgen dat zij:

- a) over de noodzakelijke kennis, vaardigheden **en ervaring** op het gebied van alternatieve geschillenbeslechting beschikken;
- b) niet zonder geldige reden van hun taken kunnen worden ontheven;
- c) geen belangenconflict hebben met een van de partijen bij het geschil.

natuurlijke personen over de noodzakelijke deskundigheid beschikken en **operationeel onafhankelijk en** onpartijdig zijn. Dit moet worden gewaarborgd door ervoor te zorgen dat zij:

- a) over de noodzakelijke kennis **en vaardigheden** op het gebied van de alternatieve **en gerechtelijke** beslechting **van consumenten** geschillen beschikken **alsmede over kennis van de wetgeving**;
- b) **voor een vaste termijn worden benoemd en** niet zonder geldige reden van hun taken kunnen worden ontheven;
- c) geen belangenconflict hebben met een van de partijen bij het geschil.

***1 bis. Voor de toepassing van lid 1, onder a), zien de lidstaten erop toe dat specifieke opleidingsprogramma's voor de met de alternatieve geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen beschikbaar zijn. De Commissie ondersteunt de lidstaten bij de ontwikkeling van dergelijke opleidingsprogramma's en kwaliteitscontrolemechanismen.***

***1 ter. Voor de toepassing van lid 1, onder c) zien de lidstaten erop toe dat de met de alternatieve geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen alle omstandigheden openbaar maken die van invloed kunnen zijn op hun onafhankelijkheid of aanleiding kunnen zijn tot een belangenconflict of geacht kunnen worden dit te zijn.***

***De lidstaten zien erop toe dat in dergelijke omstandigheden de betrokken persoon slechts ermee instemt te handelen of te blijven handelen, indien de partijen hiermee uitdrukkelijk akkoord gaan en hij of zij er zeker van is de ADR-procedure te kunnen uitvoeren in volledige onafhankelijkheid om voor totale onpartijdigheid zorg te dragen.***

***De lidstaten zien erop toe dat de verplichting van openbaarmaking uit hoofde van dit lid tijdens de gehele ADR-***

*procedure blijft bestaan.*

*1 quater. Indien de met de alternatieve geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen onafhankelijke derde partijen zijn, omvatten de overeenkomstig lid 1 ter openbaar te maken omstandigheden:*

*a) mogelijke persoonlijke of zakenrelaties met één of meer van de partijen in de drie jaren voorafgaand aan de functie;*

*b) mogelijke financiële of andere belangen, hetzij direct, hetzij indirect in de uitkomst van de ADR-procedure;*

*c) wanneer de betrokken persoon in de drie jaren voorafgaand aan de aanvaarding van de functie in een andere hoedanigheid dan voor ADR heeft gewerkt ten behoeve van een of meer partijen, een beroepsorganisatie of een brancheorganisatie waarvan een van de partijen lid is of een ander lid van een dergelijke organisatie.*

*1 quinquies. Voor de toepassing van lid 1, onder c), indien de met de geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen exclusief in dienst zijn van de ondernemer of van een beroepsorganisatie of een brancheorganisatie waarvan de ondernemer lid is, zorgen de lidstaten ervoor dat, tenzij deze natuurlijke personen voldoen aan de vereisten van lid 1, onder e), zij deel uitmaken van een collegiaal orgaan dat bestaat uit een even groot aantal vertegenwoordigers van consumentenorganisaties als vertegenwoordigers van de ondernemer of, waar van toepassing, van de beroepsorganisatie of brancheorganisatie.*

*1 sexies. Wanneer de met de geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen exclusief in dienst zijn van de ondernemer of van een beroepsorganisatie of een brancheorganisatie waarvan de ondernemer lid is, en geen deel uitmaken*

*van een in lid 1 quinquies bedoeld collegiaal orgaan, zorgen de lidstaten ervoor dat zij aan de volgende vereisten voldoen:*

*a) zij worden benoemd voor een periode die lang genoeg is om de onafhankelijkheid van hun optreden te waarborgen;*

*b) zij mogen noch rechtstreeks noch onrechtstreeks instructies van de ondernemer ontvangen;*

*c) hun beloning staat los van de resultaten van de ADR-procedures;*

*d) hun autonomie wordt gewaarborgd middels een speciale begroting die los staat van de algemene begroting van de ondernemer of, indien van toepassing, de algemene begroting van de beroepsorganisatie of brancheorganisatie en die voldoende middelen bevat met het oog op de doeltreffendheid van de ADR-procedures.*

## **Amendement 27**

### **Voorstel voor een richtlijn Artikel 7 – lid 1 – inleidende formule**

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

1. De lidstaten zien erop toe dat de ADR-entiteiten op hun website en in gedrukte vorm in hun ruimten de volgende informatie voor het publiek toegankelijk maken:

*Amendement*

1. De lidstaten zien erop toe dat de ADR-entiteiten op hun website en, ***op verzoek***, in gedrukte vorm in hun ruimten de volgende informatie voor het publiek toegankelijk maken ***in duidelijke en makkelijk te begrijpen taal***:

## Amendement 28

### Voorstel voor een richtlijn Artikel 7 – lid 1 – letter a

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

a) *welke* natuurlijke personen belast zijn met de alternatieve geschillenbeslechting, op welke wijze zij worden benoemd en wat de duur van hun mandaat is;

*Amendement*

a) ***een lijst van*** natuurlijke personen ***die*** belast zijn met de alternatieve geschillenbeslechting ***en hun CV's, met inbegrip van hun gebied(en) van deskundigheid,*** op welke wijze zij worden benoemd en wat de duur van hun mandaat is;

## Amendement 29

### Voorstel voor een richtlijn Artikel 7 – lid 1 – letter d

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

d) voor welke soorten geschillen zij bevoegd zijn;

*Amendement*

d) voor welke soorten geschillen zij bevoegd zijn, ***met inbegrip van de minimumwaarde van de schadeclaim, indien van toepassing;***

## Amendement 30

### Voorstel voor een richtlijn Artikel 7 – lid 1 – letter i

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

i) welke kosten eventueel voor rekening van partijen komen;

*Amendement*

i) welke kosten eventueel voor rekening van partijen komen, ***met inbegrip van regels voor de toewijzing van de kosten aan het einde van de procedure;***

## Amendement 31

### Voorstel voor een richtlijn Artikel 7 – lid 1 – letter k bis (nieuw)

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

*Amendement*

***k bis) de sancties voor niet-naleving in het geval van een besluit met bindende werking voor de partijen.***

## Amendement 32

### Voorstel voor een richtlijn Artikel 7 – lid 2 – inleidende formule

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

*Amendement*

2. De lidstaten zien erop toe dat de ADR-entiteiten op hun website en in gedrukte vorm in hun ruimten de jaarlijkse activiteitenverslagen voor het publiek toegankelijk maken. Deze verslagen bevatten de volgende informatie met betrekking tot zowel binnenlandse als grensoverschrijdende geschillen:

2. De lidstaten zien erop toe dat de ADR-entiteiten op hun website en, ***op verzoek***, in gedrukte vorm in hun ruimten de jaarlijkse activiteitenverslagen voor het publiek toegankelijk maken. Deze verslagen bevatten de volgende informatie met betrekking tot zowel binnenlandse als grensoverschrijdende geschillen:

## Amendement 33

### Voorstel voor een richtlijn Artikel 7 – lid 2 – letter b

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

*Amendement*

b) eventuele terugkerende problemen die leiden tot geschillen tussen consumenten en ondernemers;

b) eventuele terugkerende problemen die leiden tot geschillen tussen consumenten en ondernemers, ***die vergezeld kunnen gaan van aanbevelingen hoe soortgelijke problemen in de toekomst kunnen worden vermeden of opgelost***;



## Amendement 34

### Voorstel voor een richtlijn Artikel 7 – lid 2 – letter e

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

e) **voor zover bekend**, het percentage gevallen waarin de uitkomsten van de ADR-procedures zijn nageleefd;

*Amendement*

e) het percentage gevallen waarin de uitkomsten van de ADR-procedures zijn nageleefd;

## Amendement 35

### Voorstel voor een richtlijn Artikel 8 – lid 1 – letter a

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

a) de ADR-procedure is **voor beide partijen gemakkelijk** toegankelijk, ongeacht de plaats waar **zij** zich bevinden;

*Amendement*

a) de ADR-procedure is **zowel online als offline beschikbaar en** toegankelijk, ongeacht de plaats waar **de partijen** zich bevinden;

## Amendement 36

### Voorstel voor een richtlijn Artikel 8 – lid 1 – letter b bis (nieuw)

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

*Amendement*

**b bis) uitsluitend de consument kan een ADR-procedure opstarten;**

### *Motivering*

*Het doel van ADR-procedures is zwakkere partijen - vaak de consument - een betere toegang tot justitie te bieden door hen een verhaalmogelijkheid in handen te geven. Ondernemingen mogen ADR-regelingen niet inzetten tegen consumenten voor de incasso van schulden.*

## Amendement 37

### Voorstel voor een richtlijn Artikel 8 – lid 1 – letter c bis (nieuw)

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

*Amendement*

*c bis) de ADR-entiteit die een klacht heeft ontvangen, brengt de partijen bij het geschil op de hoogte zodra zij alle documenten heeft ontvangen die de relevante informatie in verband met de klacht omvatten;*

## Amendement 38

### Voorstel voor een richtlijn Artikel 8 – lid 1 – letter d

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

*Amendement*

d) het geschil wordt beslecht binnen 90 dagen na de datum waarop de **ADR-entiteit** de klacht **heeft ontvangen**. **In geval van** complexe geschillen **kan** de ADR-entiteit deze termijn verlengen.

d) het geschil wordt beslecht binnen 90 dagen na de datum waarop **de partijen ervan in kennis zijn gesteld dat een klacht is ingediend**. **De lidstaten zorgen ervoor dat, indien** geschillen **van een** complexe **of zeer technische aard zijn**, de ADR-entiteit deze termijn **kan** verlengen **Mogelijke verlengingen dienen te worden medegedeeld aan de partijen, inclusief een indicatie van de tijd die nog benodigd is voor de afhandeling van het geschil**.

## Amendement 39

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

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

*Amendement*

**1 bis. Ter waarborging van de doeltreffendheid van ADR-procedures zien de lidstaten erop toe dat de consumenten gehouden zijn te trachten rechtstreeks met de ondernemer tot een minnelijke schikking te komen, voordat**

*het geschil aan een ADR-entiteit wordt voorgelegd. De lidstaten mogen de ADR-entiteiten toestaan bewijzen te verlangen dat een dergelijke poging is gedaan en te oordelen dat de klacht niet ontvankelijk is, indien de consument geen bewijs levert.*

*Motivering*

*Om overbelasting van ADR-entiteiten te voorkomen, mogen alleen relevante gevallen voor ADR worden voorgedragen. Derhalve is het nodig de ontvankelijkheid van de gevallen te beperken door te eisen dat de consumenten eerst trachten het probleem met de ondernemer tot een oplossing te brengen en pas als deze poging mislukt, tot ADR over te gaan.*

**Amendement 40**

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

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

*Amendement*

*1 ter. De lidstaten kunnen de ontvankelijkheid van een geschil voor ADR beperken door een minimumdrempel voor de hoogte van de schadeclaim vast te stellen, met inachtneming van de vraag of de hoogte van de schadeclaim onevenredig lager is dan de feitelijke kosten van de ADR-procedure.*

*Motivering*

*Het kan voor de lidstaten nuttig zijn minimumdrempels vast te leggen voor de hoogte van de schadeclaims ten einde te voorkomen dat onredelijke gevallen aan ADR worden onderworpen.*

**Amendement 41**

**Voorstel voor een richtlijn  
Artikel 9 – lid 1 – letter -a (nieuw)**

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

*Amendement*

*-a) de partijen hebben de mogelijkheid zich in elk stadium uit de procedure terug te trekken, indien zij ontevreden zijn met de prestatie of de werking van de*

*procedure; zij worden voor de aanvang van de procedure van dit recht in kennis gesteld; ingeval in de nationale regelgeving is bepaald dat de deelneming aan ADR-procedures voor de ondernemer verplicht is, is deze bepaling alleen op de consument van toepassing.*

## Amendement 42

### Voorstel voor een richtlijn Artikel 9 – lid 1 – letter a

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

a) partijen de mogelijkheid hebben hun standpunt kenbaar te maken en kennis te nemen van alle argumenten en feiten die door de andere partij naar voren worden gebracht, **en** van eventuele verklaringen van deskundigen;

*Amendement*

a) partijen de mogelijkheid hebben hun standpunt kenbaar te maken, kennis te nemen van **en te reageren op** alle argumenten en feiten die door de andere partij naar voren worden gebracht, **met inbegrip** van eventuele verklaringen **en adviezen** van deskundigen;

*Motivering*

*Er dient verduidelijkt te worden dat niet alle procedures in fysieke aanwezigheid van de partijen worden uitgevoerd en geheel of gedeeltelijk via schriftelijke weg kunnen worden opgestart. Partijen dienen tevens het recht te krijgen in te gaan op de door de tegenpartij aangevoerde argumenten en feiten, met inbegrip van eventuele adviezen en verklaringen van deskundigen.*

## Amendement 43

### Voorstel voor een richtlijn Artikel 9 – lid 1 bis (nieuw)

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

*Amendement*

***1 bis. Lidstaten zorgen ervoor dat het beginsel van vrijheid wordt nageleefd door het volgende te bepalen:***

***a) een overeenkomst tussen een consument en een ondernemer om klachten voor te leggen aan een ADR-entiteit is niet bindend voor de consument indien de overeenkomst vóór het ontstaan***

*van het geschil is gesloten en tot gevolg heeft dat de consument het recht wordt ontnomen de beslechting van het geschil voor de rechter te brengen;*

*b) de uitkomst van een ADR-procedure kan niet bindend zijn voor de betrokken partijen tenzij deze vóór de aanvang van de procedure zijn ingelicht over de bindende aard van die uitkomst en daarmee uitdrukkelijk hebben ingestemd. Wanneer in nationale regelgeving is bepaald dat oplossingen voor de ondernemer bindend zijn, wordt alleen expliciete instemming van de consument verlangd.*

#### **Amendement 44**

##### **Voorstel voor een richtlijn Artikel 9 – lid 1 ter (nieuw)**

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

*Amendement*

*1 ter. Lidstaten kunnen ingeval van ADR-procedures waarmee beoogd wordt geschillen op te lossen middels een voorstel tot een oplossing, bepalen dat dergelijke voorstellen voor een oplossing naar keuze van de consument al dan niet bindend zijn voor de ondernemer.*

*In dergelijke gevallen dienen artikel 9, lid 2, onder b) en artikel 9, lid 2, onder c) gelezen te worden als zijnde uitsluitend van toepassing op de consument.*

#### *Motivering*

*De lidstaten moeten in staat worden gesteld om bestaande ADR-regelingen voort te zetten en nieuwe te introduceren, opdat in de gevallen waarin een consument verkiest de uitkomst van een procedure te aanvaarden, de ondernemer door dat besluit gebonden is.*

## Amendement 45

### Voorstel voor een richtlijn Artikel 9 – lid 2 – letter a – punt i bis (nieuw)

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

*Amendement*

*i bis) deelneming aan de procedure laat de mogelijkheid om in beroep te gaan via een normale gerechtelijke procedure onverlet;*

## Amendement 46

### Voorstel voor een richtlijn Artikel 9 bis (nieuw)

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

*Amendement*

*Artikel 9 bis*

*Wettigheid van ADR-besluiten*

*1. De lidstaten zien erop toe dat de uitkomst van een ADR-procedure, mede onder leiding van de in artikel 6, lid 1 quinquies bedoelde natuurlijke personen, die is gericht op de beslechting van het geschil door het opleggen van een oplossing aan de consument, geen afbreuk doet aan de bescherming van de consument op grond van verplichtende bepalingen in de wetgeving van de lidstaat waar de ADR-entiteit is gevestigd.*

*2. In het geval van grensoverschrijdende consumentengeschillen zien de lidstaten erop toe dat de uitkomst van een ADR-procedure, mede onder leiding van de in artikel 6, lid 1 quinquies bedoelde natuurlijke personen, die is gericht op de beslechting van het geschil door het opleggen van een oplossing aan de consument, geen afbreuk doet aan de bescherming die de consument geniet op grond van bepalingen waarvan in overeenkomsten niet kan worden afgeweken op grond van de wetgeving van de lidstaat waar de consument zijn gewone verblijfplaats heeft, in de gevallen*

*die zijn voorzien in artikel 6 van Verordening (EG) nr. 593/2008 van het Europees Parlement en de Raad van 17 juni 2008 inzake het recht dat van toepassing is op verbintenissen uit overeenkomst (Rome I)*<sup>1</sup>.

*3. In het geval van ADR-procedures die zijn gericht op de beslechting van het geschil door het voorstellen van een oplossing zorgen de lidstaten ervoor dat de voorgestelde oplossing ook gebaseerd kan zijn op billijkheid en zelfreguleringscodes of richtsnoeren, waarbij naar behoren rekening wordt gehouden met de toepasselijke wetgeving.*

---

<sup>1</sup> PB L 177 van 4.7.2008, blz. 6.

## **Amendement 47**

### **Voorstel voor een richtlijn Artikel 9 ter (nieuw)**

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

*Amendement*

#### *Artikel 9 ter*

##### *Vertrouwelijkheid van ADR-procedures*

*1. De lidstaten zien erop toe dat, tenzij partijen anderszins overeenkomen, noch de ADR-entiteiten noch de met alternatieve geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen worden gedwongen te getuigen in civielrechtelijke en handelsrechtelijke procedures of arbitragezaken ten aanzien van informatie die voortvloeit uit of verband houdt met een ADR-procedure, behalve:*

*a) wanneer dit noodzakelijk uit doorslaggevende overwegingen in het overheidsbeleid van de lidstaat in kwestie, met name indien dit vereist is uit het oogpunt van de bescherming van de belangen van kinderen of om schade aan de lichamelijke of geestelijke integriteit van een persoon te voorkomen;*

*b) wanneer openbaarmaking van de inhoud van de uitkomst van een ADR-procedure noodzakelijk is om die uitkomst uit te voeren of te handhaven.*

*2. Niets in lid 1 weerhoudt de lidstaten ervan striktere maatregelen te treffen om de vertrouwelijkheid van ADR-procedures te beschermen.*

## **Amendement 48**

### **Voorstel voor een richtlijn Artikel 9 quater (nieuw)**

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

*Amendement*

#### *Artikel 9 quater*

#### *Effect van ADR-procedures op verjaringstermijnen*

*1. De lidstaten zien erop toe dat de partijen die voor ADR kiezen om te trachten een geschil bij te leggen, daarna niet wordt belet een gerechtelijke procedure of arbitrage met betrekking tot hun geschil aanhangig te maken door het verstrijken van verjaringstermijnen tijdens de ADR-procedure.*

*2. Lid 1 geldt behoudens bepalingen inzake verjaringsperioden in internationale overeenkomsten waarbij de lidstaten partij zijn.*

*Motivering*

*Het gebruik van ADR mag de toegang tot normale gerechtelijke procedures niet verhinderen.*

## **Amendement 49**

### **Voorstel voor een richtlijn Artikel 10 – lid 1**



*Door de Commissie voorgestelde tekst*

1. De lidstaten zien erop toe dat de op hun grondgebied gevestigde ondernemers de consumenten informeren over de ADR-entiteiten ***waaronder zij vallen en die bevoegd zijn voor de behandeling*** van eventuele geschillen tussen hen en consumenten. Die informatie moet de internetadressen van de betrokken ADR-entiteiten omvatten ***en aangeven of de ondernemer zich al dan niet verplicht gebruik te maken van de diensten van deze entiteiten voor de beslechting van geschillen met consumenten.***

**Amendement 50**

**Voorstel voor een richtlijn  
Artikel 10 – lid 2**

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

2. De in lid 1 bedoelde informatie moet op ***eenvoudige, rechtstreekse en duidelijk zichtbare wijze en te allen tijde toegankelijk zijn*** op de website van de ondernemer, voor zover hij over een website beschikt, in de algemene voorwaarden van tussen de ondernemer en een consument gesloten overeenkomsten voor de verkoop van goederen of verrichting van diensten, ***en op facturen en kwitanties met betrekking tot die overeenkomsten.*** Tevens moet worden vermeld op welke wijze nadere informatie kan worden verkregen over de betrokken ADR-entiteit en over de voorwaarden voor gebruikmaking daarvan.

*Amendement*

1. De lidstaten zien erop toe dat de op hun grondgebied gevestigde ondernemers de consumenten informeren over de ADR-entiteiten ***die zij gegarandeerd zullen inschakelen voor het oplossen*** van eventuele geschillen tussen hen en consumenten. Die informatie moet de internetadressen van de betrokken ADR-entiteiten omvatten.

*Amendement*

2. De in lid 1 bedoelde informatie moet op ***begrijpelijke, duidelijke en makkelijk toegankelijke wijze zijn vermeld:***

***a)*** op de website van de ondernemer, voor zover hij over een website beschikt,

***b)*** ***indien van toepassing***, in de algemene voorwaarden van tussen de ondernemer en een consument gesloten overeenkomsten voor de verkoop van goederen of

verrichting van diensten, *alsmede*

*c) telkens wanneer de ondernemer de consument schriftelijk in kennis stelt van de afwijzing van een klacht die rechtsreeks bij hem is ingediend.*

Tevens moet worden vermeld op welke wijze nadere informatie kan worden verkregen over de betrokken ADR-entiteit en over de voorwaarden voor gebruikmaking daarvan.

## **Amendement 51**

### **Voorstel voor een richtlijn Artikel 10 – lid 3**

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

3. Dit artikel laat het bepaalde in de artikelen 6, 7 en 8 van Richtlijn 2011/83/EU betreffende de voorlichting van consumenten bij op afstand en buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten, onverlet.

*Amendement*

3. Dit artikel laat het bepaalde in de artikelen 6, 7 en 8 van Richtlijn 2011/83/EU betreffende de voorlichting van consumenten bij op afstand en buiten verkooppunten gesloten overeenkomsten, *in artikel 3 van Richtlijn 2002/65/EU van het Europees Parlement en de Raad van 23 september 2002 betreffende de verkoop op afstand van financiële diensten aan consumenten<sup>1</sup> en in artikel 185 van Richtlijn 2009/138/EG van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2008 betreffende de toegang tot en uitoefening van het verzekerings- en het herverzekeringsbedrijf (Solvabiliteit II)<sup>2</sup>* onverlet.

---

<sup>1</sup> PB L 271 van 9.10.2002, blz. 16.

<sup>2</sup> PB L 335 van 17.12.2008, blz. 1.

## **Amendement 52**

### **Voorstel voor een richtlijn Artikel 13 – lid 3**

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

3. De Commissie maakt een lijst met de namen en contactgegevens van de in lid 1 bedoelde netwerken bekend. De Commissie werkt deze lijst, **indien nodig**, om de twee jaar bij.

*Amendement*

3. De Commissie maakt een lijst met de namen en contactgegevens van de in lid 1 bedoelde netwerken bekend. De Commissie werkt deze lijst om de twee jaar bij.

**Amendement 53**

**Voorstel voor een richtlijn  
Artikel 15 – lid 1**

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

1. Elke lidstaat wijst een bevoegde instantie aan die belast is met het toezicht op het functioneren en de ontwikkeling van de op zijn grondgebied gevestigde ADR-entiteiten. Elke lidstaat deelt de Commissie mee welke de aangewezen **instantie is**.

*Amendement*

1. Elke lidstaat wijst een bevoegde instantie aan die belast is met het toezicht op het functioneren en de ontwikkeling van de op zijn grondgebied gevestigde ADR-entiteiten. **In het geval van sectoriële ADR kunnen de lidstaten voor elke sector een bevoegde instantie aanwijzen.** Elke lidstaat deelt de Commissie mee welke de aangewezen **instanties zijn**.

*Motivering*

*Sommige ADR-entiteiten beslaan de hele sector. Het zou zeer moeilijk zijn de toezichttaken slechts aan één instantie toe te vertrouwen, die alle sectoren zou beslaan, want dit zou voor deze instantie een grote belasting zijn. Over een bevoegde instantie voor elke sector te beschikken, zou een mogelijke optie moeten blijven voor die lidstaten die niet één enkele bevoegde instantie voor alle sectoren hebben.*

**Amendement 54**

**Voorstel voor een richtlijn  
Artikel 16 – lid 2 – letter d**

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

d) **voor zover bekend**, het percentage gevallen waarin de uitkomsten van de ADR-procedures zijn nageleefd;

*Amendement*

d) het percentage gevallen waarin de uitkomsten van de ADR-procedures zijn nageleefd;

### Motivering

*ADR-entiteiten zouden ertoe moeten worden verplicht de naleving van de uitkomsten te verifiëren. Dit is een belangrijke indicator voor de doeltreffendheid van ADR-regelingen en helpt tevens de consumenten en bedrijven om te beslissen of het de moeite waard is aan een ADR-procedure deel te nemen.*

### Amendement 55

#### Voorstel voor een richtlijn Artikel 16 – lid 2 – letter f

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

f) eventuele terugkerende problemen die leiden tot geschillen tussen consumenten en ondernemers;

*Amendement*

f) eventuele terugkerende problemen die leiden tot geschillen tussen consumenten en ondernemers, **die vergezeld kunnen gaan van oplossingen die als leidraad kunnen dienen, met inbegrip van suggesties over de wijze waarop deze kwesties kunnen worden aangepakt;**

### Motivering

*Ter vergemakkelijking van de uitwisseling van optimale praktijken kan het nuttig zijn dat ADR-entiteiten oplossingen geven van gevallen die zij hebben opgelost om als leidraad te dienen, waarbij wel de vertrouwelijkheid in acht moet worden genomen.*

### Amendement 56

#### Voorstel voor een richtlijn Artikel 17 – lid 2 – alinea 1

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

2. Elke bevoegde instantie stelt op basis van de in lid 1 genoemde beoordeling een lijst op van de ADR-entiteiten die voldoen aan de in lid 1 bedoelde voorwaarden.

*Amendement*

2. Elke bevoegde instantie stelt op basis van de in lid 1 genoemde beoordeling een lijst op van de ADR-entiteiten **waarvan zij in kennis is gesteld en** die voldoen aan de in lid 1 bedoelde voorwaarden.

### Motivering

*Het moet duidelijk zijn dat instanties geen discretionaire bevoegdheid hebben om opneming in de lijst te weigeren, indien uit de beoordeling blijkt dat de ADR-regeling de voorschriften van Hoofdstuk II naleeft.*

## Amendement 57

### Voorstel voor een richtlijn Artikel 17 – lid 2 – alinea 2 – letter e

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

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

*Amendement*

e) indien van toepassing, de noodzaak dat partijen of hun vertegenwoordigers fysiek aanwezig zijn, ***onder vermelding van de opties voor de beslechting van het geschil zonder de fysieke aanwezigheid van de partijen of hun vertegenwoordigers indien deze hun domicilie hebben of normaliter verblijven in verschillende lidstaten;*** en

## Amendement 58

### Voorstel voor een richtlijn Artikel 17 – lid 2 – alinea 3 bis (nieuw)

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

*Amendement*

***De bevoegde instanties verwijderen een ADR-entiteit van de lijst indien die ADR-entiteit niet langer aan de vereisten van lid 1 voldoet. De lijst wordt vervolgens onmiddellijk bijgewerkt en de desbetreffende informatie wordt doorgegeven aan de Commissie.***

## Amendement 59

### Voorstel voor een richtlijn Artikel 17 – lid 5 – inleidende formule

*Door de Commissie voorgestelde tekst*

5. Elke bevoegde instantie maakt om de twee jaar een verslag over de ontwikkeling en het functioneren van de ADR-entiteiten bekend. In het verslag worden met name:

*Amendement*

5. Elke bevoegde instantie maakt om de twee jaar een verslag over de ontwikkeling en het functioneren van de ADR-entiteiten bekend ***en stuurt dit naar de Commissie.*** In het verslag worden met name:

### *Motivering*

*Met het oog op de goede samenwerking tussen de Commissie en de nationale bevoegde instanties is het wenselijk dat laatstgenoemde hun verslagen naar de Commissie sturen, die de informatie centraliseert, aangezien dit het verzamelen van informatie door de Commissie vergemakkelijkt.*

## PROCEDURE

<b>Titel</b>	Alternatieve beslechting van consumentengeschillen en wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (Richtlijn ADR consumenten)		
<b>Document- en procedurenummers</b>	COM(2011)0793 – C7-0454/2011 – 2011/0373(COD)		
<b>Commissie ten principale</b> Datum bekendmaking	IMCO 13.12.2011		
<b>Advies uitgebracht door</b> Datum bekendmaking	JURI 13.12.2011		
<b>Medeverantwoordelijke commissie(s) - datum bekendmaking</b>	20.4.2012		
<b>Rapporteur voor advies</b> Datum benoeming	Cristian Silviu Buşoi 1.2.2012		
<b>Behandeling in de commissie</b>	1.3.2012	25.4.2012	30.5.2012
<b>Datum goedkeuring</b>	19.6.2012		
<b>Uitslag eindstemming</b>	+: -: 0:	21 0 0	
<b>Bij de eindstemming aanwezige leden</b>	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		
<b>Bij de eindstemming aanwezige vaste plaatsvervanger(s)</b>	Piotr Borys, Cristian Silviu Buşoi, Eva Lichtenberger, Dagmar Roth-Behrendt, Axel Voss		
<b>Bij de eindstemming aanwezige plaatsvervanger(s) (art. 187, lid 2)</b>	Patrice Tirolien		