



Minister voor Rechtsbescherming

**Directie Europese en  
Internationale  
Aangelegenheden**

Turfmarkt 147  
2511 DP Den Haag  
Postbus 20301  
2500 EH Den Haag  
[www.rijksoverheid.nl/jenv](http://www.rijksoverheid.nl/jenv)

**Contactpersoon**

**Datum**

28 november 2023

**Ons kenmerk**

x

# nota

BNC-fiche Herziening richtlijn buitengerechtelijke  
geschillenbeslechting consumenten

---

**Kopie aan**

Minister van Justitie en  
Veiligheid  
Datum/eindparaaf

Staatssecretaris van Justitie  
en Veiligheid  
Datum/paraaf

---

## 1. Aanleiding

Op 17 oktober 2023 heeft de Europese Commissie (hierna: de Commissie) voorgesteld het bestaande kader voor alternatieve geschilbeslechting van consumentengeschillen (alternative dispute resolution; ADR) en voor onlinebeslechting van consumentengeschillen (online dispute resolution; ODR) te herzien via:

1. een richtlijnvoorstel tot wijziging van de Richtlijn 2013/11/EU betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen (hierna: ADR-richtlijn);
2. een verordeningvoorstel tot intrekking van de Verordening (EU) 524/2013 betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen (hierna ODR-verordening)
3. een aanbeveling gericht op online marktplaatsen en uniale ondernemersorganisaties (dat zijn organisaties met leden in meerdere lidstaten) met een eigen geschilbeslechtingsmechanisme.

JenV heeft in nauwe samenwerking met EZK voor de voorstellen en de aanbeveling, gelet op de sterke onderlinge samenhang van een en ander, één BNC-fiche opgesteld.

## 2. Geadviseerd besluit

U wordt geadviseerd akkoord te geven op het BNC-fiche.

## 3. Kernpunten

- Met de wijziging van de ADR-Richtlijn beoogt de Commissie het kader van buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen geschikter te maken voor de behandeling van geschillen die ontstaan in een online omgeving. Verder beoogt de Commissie het gebruik van ADR door ondernemers en consumenten te bevorderen, in het bijzonder voor grensoverschrijdende geschillen.

- De Commissie stelt voor het ODR platform af te schaffen, omdat het nauwelijks wordt gebruikt en weinig meerwaarde heeft. De taken worden ondergebracht bij de ADR-contactpunten, zoals het Europees Consumenten Centrum (ECC) waarover iedere lidstaat reeds beschikt.
- De aanbeveling nodigt online marktplaatsen en uniale handelsorganisaties die eigen systemen voor geschillenbeslechting aanbieden uit om hun systemen af te stemmen op de kwaliteitscriteria van de ADR-Richtlijn.
- Het kabinet beoordeelt de drie voorstellen overwegend positief.
- Het oordeel ten aanzien van de subsidiariteit is positief voor de drie voorstellen.
- Het oordeel ten aanzien van de proportionaliteit is positief met twee aandachtspunten voor wat betreft het wijzigen van de ADR richtlijn (1)
- Het oordeel ten aanzien van de proportionaliteit is positief voor wat betreft het intrekken van de ODR-verordening (2) én de aanbeveling voor online marktplaatsen (3)

**Directie Europese en  
Internationale  
Aangelegenheden**

**Datum**  
28 november 2023

**Ons kenmerk**  
x

#### **4. Toelichting**

##### Proces

- Na bespreking in de ambtelijke voorportalen (de BNC op 6 december en de CoCo op 12 december), wordt het fiche naar verwachting ter instemming aangeboden aan de MR van 15 december.
- Verdere behandeling van het voorstel verloopt via de Raad voor concurrentievermogen.

##### Kernpunten

- De ADR-richtlijn stelt de volgende wijzigingen voor:
  - Uitbreiding van het materiele en geografische toepassingsgebied van de ADR-richtlijn. De uitbreiding van de materiele reikwijdte houdt in dat lidstaten ervoor moeten zorgen dat een consument en een ondernemer die dit willen ook geschillen over EU consumentenrechten uit de precontractuele fase of de niet-contractuele fase een ADR-instantie (nu alleen contractuele geschillen). De uitbreiding van de geografische reikwijdte houdt in dat ook geschillen tussen EU consumenten en ondernemers uit derde landen als zij dit willen aan een ADR instantie moeten kunnen voorleggen (nu alleen EU ondernemers);
  - Stimulering van ondernemersdeelname aan ADR door de introductie van een plicht tot antwoorden op verzoek tot deelname aan ADR door een ADR-entiteit;
  - Gerichtere consumentenbijstand bij ADR: lidstaten moeten een Europees consumentencentrum (ECC), een consumentenorganisatie of een ander orgaan aanwijzen als ADR-contactpunt om informatie over en bijstand bij ADR procedures te verstrekken;
  - Betere bescherming van kwetsbare consumenten op digitale markten;
  - Gebruiksvriendelijkere en transparantere ADR-procedures;
  - Lastenverlichting voor ondernemers door het schrappen van de plicht om aan consumenten informatie te verstrekken over hun bereidheid om ADR toe te passen.
- De Online Dispute Resolution (ODR) verordening inzake de online geschilbeslechting in consumentenzaken regelt het ODR platform. Het

ODR platform is een webtool waar consumenten terecht kunnen voor informatie en advies over ADR en andere oplossingen als zij een grensoverschrijdend geschil hebben met een ondernemer. Het ODR platform kost €500.000 per jaar maar wordt nauwelijks gebruikt (EU-breed worden er zo'n 200 zaken per jaar via het platform naar ADR instanties doorverwezen).

**Directie Europese en  
Internationale  
Aangelegenheden**

**Datum**  
28 november 2023

**Ons kenmerk**  
X

- De kwaliteitscriteria voor geschilbeslechting door online marktplaatsen zien op expertise, onpartijdigheid en onafhankelijkheid van de geschilbeslechting, effectiviteit van de procedures en de eerlijkheid van hun procedures. Daarnaast wordt aanbevolen dat zij minimaal om de twee jaar verslagen publiceren over de wijze waarop de kwaliteitscriteria worden toegepast.

#### Beoordeling

- Het kabinet beoordeelt de wijziging van de ADR-richtlijn positief met twee aandachtspunten. Het kabinet staat positief tegenover het uitgangspunt van de Commissie om de doeltreffendheid van ADR voor consumenten in Europa verder te vergroten, maar vindt de uitbreidingen van het toepassingsgebied en de antwoordplicht voor ondernemers aandachtspunten.

#### Aandachtspunten

- Dit zijn aandachtspunten omdat het de vraag is of de doel van betere consumentenbescherming en meer gebruik van ADR wel wordt bereikt met de voorgestelde wijzigingen; ondernemers maken over het algemeen geen gebruik van ADR voor geschillen met consumenten waarmee zij niet hebben gecontracteerd (dus in de precontractuele/nietcontractuele fase), bij geschillen met ondernemers uit derde landen is, zo de ondernemer al instemt met ADR, het voor de consument lastig om naleving van een eventuele uitspraak van de ADR instantie af te dwingen. Dit terwijl het geschillen met ondernemers uit derde landen voor de ADR instantie extra lastige zaken zijn als er buitenlands recht moet worden toegepast. De antwoordplicht is een administratieve last voor de ondernemer terwijl een ADR instantie ook uit het achterwege blijven van een respons al kan opmaken dat de ondernemer niet wenst in te stemmen is met ADR. Bovendien is onduidelijk hoe de plicht moet worden gesanctioneerd.
- Het kabinet staat positief tegenover het schrappen van het ODR platform. Dit wordt nauwelijks gebruikt en levert weinig meerwaarde op.
- Het kabinet staat positief tegenover het toepassen van de relevante kwaliteitscriteria van de ADR-richtlijn bij online marktplaatsen. Gezien de groeiende rol van online marktplaatsen vindt het kabinet het terecht dat de Commissie hen oproept om verantwoordelijkheid nemen door een eerlijke en onpartijdige geschilbeslechtingsprocedure voor consumenten en handelaren aan te bieden.
- De Commissie gaat er vanuit dat de wijzigingen die betrekking hebben op het Europees Consumenten Centrum budgetneutraal kunnen geschieden. Of dit het geval is, is echter afhankelijk van de mate waarin het ECC vaker zal worden ingeschakeld. Voor extra inzet door het ECC zijn nu op de JenV begroting geen middelen beschikbaar.

## **5. Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden**

### **5.1 Toelichting**

De persoonsgegevens van de ambtenaren zijn niet openbaar ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer. Voor het overige is geen informatie opgenomen in de nota die niet openbaar gemaakt kan worden.

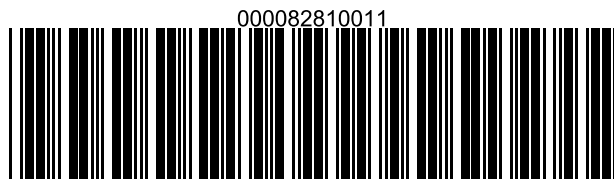
**Directie Europese en  
Internationale  
Aangelegenheden**

**Datum**  
28 november 2023

**Ons kenmerk**  
x



## Digitale minuut: BNC-fiche Herziening richtlijn buitengerechtelijke geschillen... - 5079404



**Organisatieonderdeel**

**Behandelaar zaak**

**Werkstroomeigenaar**

**Datum en tijd aangeboden**  
19-12-2023 om 14:55

### BNC-fiche Herziening richtlijn buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten

Externe id's:  
Instructie:  
Toelichting op documenten: -

#### Werkstroomverloop

**Werkstroom afgesloten**  
19-12-2023 14:53

**Afsluiten**  
19-12-2023 14:53



**Ter info - Minister van JenV**  
05-12-2023 11:58

**Afstemmen**  
05-12-2023 11:26



**Ter info - Staatssecretaris van JenV**  
04-12-2023 10:19

**Eindparaaf - Minister voor Rechtsbescherming behandeld door Weerwind, F.M. - BD/AL**  
03-12-2023 13:16



**Paraferen**  
01-12-2023 15:13



**Visie vooraf**  
01-12-2023 12:20  
*Ter akkoord voor MRb: BNC-fiche Herziening richtlijn buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten.  
Tevens ter informatie aangeboden aan MJV en SJV.*



**Paraferen**  
01-12-2023 11:29



**Paraferen**

01-12-2023 10:58



**Document 'BNC-fiche Herziening richtlijn buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten (concept).docx' toegevoegd**

01-12-2023 10:54



**Document 'Beslisnota BNC-fiche Herziening richtlijn buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten' toegevoegd**

01-12-2023 10:54

