

**Wijziging van de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten en enige andere wetten ter implementatie van Richtlijn (EU) 2025/2647 van het Europees Parlement en de Raad van 16 december 2025 tot wijziging van Richtlijn 2013/11/EU betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen, en tot wijziging van Richtlijnen (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 en (EU) 2020/1828 na de stopzetting van het Europees platform voor onlinegeschillenbeslechting (Implementatiewet wijzigingsrichtlijn ADR consumenten)** [KetenID WGK028779]

**VOORSTEL VAN WET**

Wij Willem-Alexander, bij de gratie Gods, Koning der Nederlanden, Prins van Oranje-Nassau, enz. enz. enz.

Allen, die deze zullen zien of horen lezen, saluut! doen te weten:

Alzo Wij in overweging genomen hebben, dat het noodzakelijk is Richtlijn (EU) 2025/2647 van het Europees Parlement en de Raad van 16 december 2025 tot wijziging van Richtlijn 2013/11/EU betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen, en tot wijziging van Richtlijnen (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 en (EU) 2020/1828 na de stopzetting van het Europees platform voor onlinegeschillenbeslechting, om te zetten in bepalingen van nationaal recht en dat daartoe de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten en enige andere wetten moeten worden gewijzigd;

Zo is het, dat Wij, de Afdeling advisering van de Raad van State gehoord, en met gemeen overleg der Staten-Generaal, hebben goedgevonden en verstaan, gelijk Wij goedvinden en verstaan bij deze:

**ARTIKEL I**

De Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten wordt als volgt gewijzigd:

A

Artikel 1, eerste lid, wordt als volgt gewijzigd:

1. Onderdeel c komt te luiden:
  - c. *koopovereenkomst*: de overeenkomst, bedoeld in artikel 5, lid 1, onder a, van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek, met inbegrip van elke overeenkomst die zowel zaken, met inbegrip van zaken als bedoeld in artikel 5, lid 1, onder b, van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek, als diensten betreft;
2. In onderdeel d wordt na "te verrichten" ingevoegd ", met inbegrip van de overeenkomst inzake het leveren van digitale inhoud of digitale diensten als bedoeld in artikel 50ab, lid 1, van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek" en vervalt "en de consument zich verbindt de prijs daarvan te betalen".
3. Onder verlettering van de onderdelen g tot en met l tot en met m wordt een onderdeel ingevoegd, luidende:

- g. geschil met een ondernemer uit een derde land: een geschil dat voortvloeit uit een koopovereenkomst of een overeenkomst tot het verrichten van diensten, wanneer de consument, op het tijdstip waarop de overeenkomst is gesloten, woonachtig is in een lidstaat en de ondernemer buiten de Europese Unie is gevestigd en zijn of haar activiteiten op die lidstaat richt in de zin van artikel 6, eerste lid, onderdeel b, van Verordening (EG) nr. 593/2008 of artikel 17, eerste lid, onderdeel c van Verordening (EU) nr. 1215/2012;
4. Onderdeel m (nieuw) vervalt, onder vervanging van de puntkomma aan het slot van onderdeel l (nieuw) door een punt.

## B

Artikel 2, eerste lid, komt te luiden:

1. Deze wet is van toepassing op procedures tot buitengerechtelijke beslechting van geschillen die voortvloeien uit een koopovereenkomst en een overeenkomst tot het verrichten van diensten, door tussenkomst van een instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting die een oplossing voorstelt of oplegt, of die de partijen bijeenbrengt teneinde een minnelijke schikking te vergemakkelijken van:
  - a. binnenlandse en grensoverschrijdende geschillen tussen een in Nederland gevestigde ondernemer en een in de Europese Unie woonachtige consument; en
  - b. geschillen tussen een ondernemer uit een derde land en een in de Europese Unie woonachtige consument.

## C

Artikel 3 wordt als volgt gewijzigd:

1. In het eerste lid wordt na "artikel 2 lid 1" ingevoegd ", onderdeel a,", wordt "de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken" vervangen door "de Stichting De Geschillencommissie" en wordt na de eerste zin een zin ingevoegd, luidende: "Geschillen als bedoeld in artikel 2, lid 1, onderdeel b, kunnen uitsluitend op gezamenlijk verzoek van de consument en de ondernemer worden voorgelegd."
2. In het tweede lid wordt aan het slot van onderdeel a een zinsnede toegevoegd, luidende: ", mits de ondernemer geen onredelijke eisen aan de vorm of de inhoud van de interne klachtafhandeling stelt".
3. Onder vernummering van het derde en vierde lid tot vierde en vijfde lid wordt een lid ingevoegd, luidende:
  3. Een instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting kan in haar procesreglement bepalen een geschil als bedoeld in artikel 2, lid 1, onderdeel b, alleen in behandeling te nemen onder de voorwaarde dat:
    - a. partijen instemmen met de beslechting van het geschil naar Nederlands recht; en
    - b. de ondernemer toezegt zich te houden aan de procedureregels voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting, met inbegrip van terugkerende vergoedingen, in voorkomend geval.

## D

Na artikel 3 wordt een artikel ingevoegd, luidende:

### **Artikel 3a**

1. De instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting die een geschil als bedoeld in artikel 2, lid 1, onderdeel a, in behandeling neemt, nodigt de ondernemer uit om binnen twintig werkdagen aan te geven of hij aan de procedure tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting wenst deel te nemen.
2. Bij complexe geschillen of in uitzonderlijke omstandigheden kan de instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting deze termijn verlengen tot dertig werkdagen. De consument wordt van deze verlenging op de hoogte gesteld.
3. De ondernemer is gehouden om op het verzoek te reageren, tenzij:
  - a. hij zich ertoe heeft verbonden of wettelijk verplicht is gebruik te maken van de procedure tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting; of
  - b. de procedure tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting uitkomsten kan opleveren zonder deelname van de ondernemer aan deze procedure.
4. De ondernemer die niet binnen de gestelde termijn reageert, wordt geacht niet in te stemmen met de procedure tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting. In dat geval beëindigt de instantie de behandeling van het geschil. De consument wordt hiervan op de hoogte gesteld.

E

Artikel 4 wordt als volgt gewijzigd:

1. In onderdeel a wordt na "om" ingevoegd "op traceerbare wijze", wordt na "klacht" ingevoegd "en de vereiste ondersteunende documenten" en vervalt "en de nodige bewijsstukken te verzenden".
2. De onderdelen b en d vervallen, onder verlettering van onderdeel c tot onderdeel b en van onderdeel e tot onderdeel c.
3. De onderdelen b (nieuw) en c (nieuw) komen te luiden:
  - b. stelt de consument indien gewenst in staat een klacht en andere ondersteunende documenten anders dan op elektronische wijze in te dienen;
  - c. neemt binnenlandse, grensoverschrijdende en, in voorkomend geval, geschillen met een ondernemer uit een derde land in behandeling.

F

Artikel 5 wordt als volgt gewijzigd:

1. Aan het eerste lid, onderdeel a, wordt toegevoegd: "en, indien zij grensoverschrijdende geschillen behandelen, over een algemeen begrip van het internationaal privaatrecht".
2. In het zesde lid wordt "eventuele" vervangen door "de".

G

Artikel 6 wordt als volgt gewijzigd:

1. In het eerste lid wordt, onder vervanging van de punt aan het slot van onderdeel n door een puntkomma, een onderdeel toegevoegd, luidende:
  - o. voor zover van toepassing, de contactgegevens van de Autoriteit Consument en Markt.
2. In de aanhef van het tweede lid wordt "jaarlijkse" vervangen door "ten minste om de twee jaar".

3. In het tweede lid vervalt onderdeel g, onder vervanging van de puntkomma aan het slot van onderdeel f door een punt.

H

Artikel 7 wordt als volgt gewijzigd:

1. Voor de tekst wordt de aanduiding "1." geplaatst.
2. Aan het eerste lid, onderdeel a, wordt aan het slot een zin toegevoegd, luidende: "Bij een elektronische procedure wordt gebruik gemaakt van inclusieve instrumenten".
3. In het eerste lid wordt, onder verlettering van onderdeel e tot f, een onderdeel ingevoegd, luidende:
  - e. de instantie kan onder door haar te stellen voorwaarden gelijksoortige zaken bundelen, mits de betrokken consumenten van het bundelen in kennis worden gesteld;
4. Er wordt een lid toegevoegd, luidende:
  2. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen nadere regels worden gesteld voor het bundelen van zaken als bedoeld in lid 1, onderdeel e.

I

Artikel 8, eerste lid, wordt als volgt gewijzigd:

1. Onder verlettering van onderdeel c tot onderdeel d wordt een onderdeel ingevoegd, luidende:
  - c. de partijen, bij het gebruik van geautomatiseerde middelen in het besluitvormingsproces:
    - i. hierover vooraf op een duidelijke, begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke manier worden geïnformeerd; en
    - ii. in kennis worden gesteld van hun recht te verzoeken dat de uitkomst van de procedure tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting wordt getoetst door een natuurlijke persoon van de instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting als bedoeld in artikel 5, lid 1;

J

Artikel 12 wordt als volgt gewijzigd:

1. In het tweede lid wordt na "duidelijke," ingevoegd "prominente," en vervalt ", in voorkomend geval,".
2. In het derde lid vervalt "en vermeldt hij daarbij of hij voor het beslechten van het geschil gebruik zal maken van de relevante instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Deze informatie wordt op papier of op een andere duurzame drager verstrekt".

K

Artikel 13 wordt als volgt gewijzigd:

1. Voor de tekst wordt de aanduiding "1." geplaatst.

2. In het eerste lid wordt na "Europees Consumenten Centrum" ingevoegd "wordt aangewezen als ADR-contactpunt in de zin van artikel 14 van de Richtlijn 2013/11/EU en" en wordt na "consumenten" ingevoegd "en ondernemers".
3. Er worden twee leden toegevoegd, luidende:
  2. Het Europees Consumenten Centrum faciliteert op verzoek de communicatie tussen de partijen en de instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Dit faciliteren omvat in ieder geval de volgende taken:
    - a. het verlenen van bijstand bij het indienen van de klacht en, voor zover van toepassing, de relevante documentatie;
    - b. het ondersteunen van partijen, indien nodig door het verstrekken van machinevertaalde informatie, documentatie of procedureregels;
    - c. het informeren van partijen over consumentenrechten op nationaal niveau en het niveau van de Europese Unie;
    - d. het informeren van partijen over de procedureregels van de instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting; en
    - e. het informeren van de consument over andere verhaalsmogelijkheden indien een geschil niet via de procedure tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting kan worden beslecht.
  3. De persoon of de organisatie die een consument bijstaat bij een binnenlands of een grensoverschrijdend geschil, verstrekt in volledige transparantie de relevante informatie aan de consument, waaronder informatie over procedureregels en eventuele toepasselijke vergoedingen, en handelt daarbij te goeder trouw.

L

In artikel 15, tweede lid, wordt na "binnengekomen" ingevoegd ", onder meer over oneerlijke handelspraktijken en bedingen".

M

Artikel 16 wordt als volgt gewijzigd:

1. In het tweede lid wordt "de Stichting Geschillencommissies Consumentenzaken" vervangen door "de Stichting De Geschillencommissie".
2. In het tweede, derde en vierde lid wordt "Onze Minister van Veiligheid en Justitie" telkens vervangen door "Onze Minister van Justitie en Veiligheid".

N

Artikel 17 wordt als volgt gewijzigd:

1. Aan het tweede lid wordt toegevoegd "en verricht noodzakelijke controles van de werking en de activiteiten van de instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting om toezicht te houden op de naleving van de vereisten van deze wet".
2. In het derde lid wordt "Onze Minister van Veiligheid en Justitie" vervangen door "Onze Minister van Justitie en Veiligheid".
3. Het zesde lid vervalt.

O

In artikel 19, eerste en tweede lid, wordt "Onze Minister van Veiligheid en Justitie" vervangen door "Onze Minister van Justitie en Veiligheid".

P

Artikel 20 wordt als volgt gewijzigd:

1. In het eerste en tweede lid wordt "Onze Minister van Veiligheid en Justitie" telkens vervangen door "Onze Minister van Justitie en Veiligheid".
2. In het tweede lid wordt na "jaar" ingevoegd "uiterlijk op 1 november".

## **ARTIKEL II**

De Wet handhaving consumentenbescherming wordt als volgt gewijzigd:

A

In artikel 1.1 vervalt "onlinemarktplaats: een onlineplatform dat ondernemers in staat stelt hun producten en diensten aan consumenten aan te bieden;" en "Verordening (EU) nr. 524/2013: verordening (EU) nr. 524/2013 van het Europees parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (PbEU 2013, L 165);".

B

In artikel 8.12 vervalt "richtlijn".

C

Artikel 8.13 vervalt.

D

In de bijlage, onderdeel a, vervalt "Verordening (EU) nr. 524/ 2013 van het Europees parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (PbEU 2013, L165)." en "Artikel 8.13 van deze wet."

## **ARTIKEL III**

In artikel 504, derde lid, onderdeel g, van Boek 7 van het Burgerlijk Wetboek vervalt "en over het platform voor onlinegeschillenbeslechting overeenkomstig Verordening (EU) nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (PbEU, L 165)".

#### **ARTIKEL IV**

Deze wet treedt in werking op een bij koninklijk besluit te bepalen tijdstip.

#### **ARTIKEL V**

Deze wet wordt aangehaald als: Implementatiewet wijzigingsrichtlijn ADR consumenten.

Lasten en bevelen dat deze in het Staatsblad zal worden geplaatst en dat alle ministeries, autoriteiten, colleges en ambtenaren die zulks aangaat, aan de nauwkeurige uitvoering de hand zullen houden.

Gegeven

De Staatssecretaris van Justitie en Veiligheid,