



Advies Raad van State inzake het voorstel van wet strekkende tot implementatie van de Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG en uitvoering van de 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 (Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten)

Nader Rapport

26 juni 2014

Nr. 531265

Directie Wetgeving en Juridische Zaken

Aan de Koning

Nader rapport inzake het voorstel van wet strekkende tot implementatie van de Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG en uitvoering van de 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 (Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten)

Blijkens de mededeling van de Directeur van Uw kabinet van 17 februari 2014, nr. 2014000353, machtigde Uwe Majesteit de Afdeling advisering van de Raad van State haar advies inzake het bovenvermelde voorstel van wet rechtstreeks aan mij te doen toekomen. Dit advies, gedateerd 4 april 2014, nr. W03.14.0037/II, bied ik U hierbij aan.

De Afdeling advisering van de Raad van State (hierna: de Afdeling) onderschrijft de strekking van het wetsvoorstel. Voorts geeft het voorstel de Afdeling aanleiding tot het maken van enkele inhoudelijke opmerkingen. Voor de reactie hierop zal de volgorde van opmerkingen zoals de Afdeling in haar advies hanteert worden aangehouden.

1.

De Afdeling acht de keuze voor een zelfstandige wet niet overtuigend gemotiveerd en adviseert de buitengerechtelijke geschillenbeslechting in de zin van de richtlijn in een bestaande wet in te passen. Dit advies is niet gevolgd. De keuze voor een zelfstandige implementatiewet is ingegeven door het feit dat het buitengerechtelijke geschillenbeslechting in de zin van de richtlijn betreft, die een brede, maar geen algemene toepassing heeft. Het voorstel betreft in hoofdzaak bepalingen van publiekrechtelijke aard met betrekking tot de voorwaarden waaraan de procedures tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting moeten voldoen en de wijze waarop en voorwaarden waaronder instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting als zodanig kunnen worden aangewezen. Deze aanwijzingsregeling past uit zijn aard noch in het Burgerlijk Wetboek, noch in het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering, noch in de Wet handhaving consumentenbescherming, waardoor een zelfstandige wettelijke regeling in de rede ligt. Deze overweging geldt uiteraard niet voor alle bepalingen. In dat verband kan worden gewezen op artikel 11 van de wet, waarin de stuiting van de verjaring is geregeld en artikel 12 met betrekking tot de informatieverplichting voor ondernemers jegens consumenten. Hiervoor geldt dat de voordelen van kenbaarheid, transparantie en samenhang bij het plaatsen van deze bepalingen in de zelfstandige wettelijke regeling naar mijn mening opwegen tegen het nadeel dat de inhoud van deze bepalingen beter aansluit op regelingen die reeds elders zijn opgenomen. Overigens wijs ik erop dat bij de implementatie van de richtlijn nr. 2008/52/EG betreffende bepaalde aspecten van bemiddeling/mediation in burgerlijke en handelszaken eerder ook is gekozen voor een afzonderlijke wettelijke



regeling (Stb. 2012, 570). Naast deze overwegingen van inhoudelijke aard, is tevens de praktische overweging van belang dat het voorstel implementatie betreft, waarbij Nederland gebonden is aan de implementatietermijn van 9 juli 2015. Het op dit moment kiezen voor een aanpassing van het voorstel in de door de Afdeling gesuggereerde zin, zou het halen van deze termijn kunnen bemoeilijken.

2.

De Afdeling adviseert in te gaan op de verhouding tussen de bestaande erkenningsregelingen voor instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting en het voorstel en zo nodig de huidige erkenningsregelingen aan te passen. Hierover valt het volgende te melden. In het wetsvoorstel wordt zo dicht mogelijk aangesloten bij de thans bestaande structuur van buitengerechtelijke geschillenbeslechting in Nederland. De aanwijzing van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) wordt opgedragen aan de Minister van Veiligheid en Justitie (artikel 16, tweede lid). De geschillencommissies die ressorteren onder de SGC worden niet ieder afzonderlijk aangewezen als instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting in de zin van de richtlijn. De SGC biedt het raamwerk waaronder deze geschillencommissies functioneren. Dat de werkwijze van de erkende geschillencommissies voldoet aan de vereisten van de richtlijn wordt gewaarborgd door de voor deze commissies geldende eisen voor erkenning op grond van de Erkenningsregeling geschillencommissies consumentenklachten 1997 en de daarvan onderdeel uitmakende verplichte aansluiting bij de SGC.

De aanwijzing van de overige buitengerechtelijke geschilleninstanties wordt opgedragen aan 'Onze Minister die het aangaat'. Dit betreft de verantwoordelijke minister op wiens beleidsterrein de activiteiten van de buitengerechtelijke geschillenbeslechtingsinstantie liggen (artikel 16, eerste lid). Met artikel 17, eerste lid, onder j, is de mogelijkheid geopend om aanvullende eisen te stellen in sectorspecifieke regelingen. Met gebruikmaking van deze mogelijkheid zal het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft op de aanwijzing in de zin van het wetsvoorstel worden afgestemd. Hiertoe is tevens een aanpassing van artikel 4.17 van de Wet op het financieel toezicht opgenomen waarmee de erkenning in de zin van dat artikel zal worden vervangen door de aanwijzing in de zin van de implementatiewet. Het voorstel en de memorie van toelichting zijn in bovengenoemde zin aangevuld.

3.

De Afdeling merkt op dat letselschade en daaruit voortvloeiende immateriële schade ook kunnen voortkomen uit de niet-nakoming van contractuele verbintenissen die onder de reikwijdte van de richtlijn vallen. De beperking tot een deel van de materiële schade volgt niet uit de tekst van de richtlijn, noch uit de considerans van de richtlijn. De Afdeling betwijfelt of de instemming van de Europese Commissie een voldoende grondslag biedt voor een beperkte uitleg van de richtlijn.

Hoewel de Afdeling terecht opmerkt dat de beperking tot een deel van de materiële schade niet expliciet is genoemd in de richtlijn, noemt de richtlijn letselschade en daaruit voortvloeiende immateriële schade als zodanig evenmin; noch in artikel 2, noch in de definitiebepalingen of elders in de richtlijn. Letselschade en de afhandeling van claims op dit terrein zijn evenwel van dien aard dat zij zich niet noodzakelijk lenen voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting op alle terreinen waarop de richtlijn van toepassing is. Het feit dat de reikwijdte van de richtlijn is beperkt tot materiële schade ontstaan door het niet-nakomen van een overeenkomst – in artikel 2 van de richtlijn: 'contractuele verbintenissen die voortvloeien uit verkoop- of dienstenovereenkomsten' – is bevestigd door de Europese Commissie tijdens de expertmeeting over de implementatie van de richtlijn op 25 juni 2013. Dit is naar mijn overtuiging een, ook voor de uitvoeringspraktijk, belangrijke en gezaghebbende aanwijzing voor de uitleg van de richtlijn. Ik wijs in dat verband op de positie van de Commissie bij de totstandkoming van de richtlijn en haar rol als hoedster van de verdragen en toezichthouder op de toepassing van het recht van de Unie. In die rol beoordeelt zij in eerste instantie de correctheid van de implementatie van de richtlijn (artikel 25, eerste lid, van de richtlijn). Dit neemt uiteraard niet weg dat, zoals de Afdeling terecht opmerkt, het Hof van Justitie het laatste oordeel heeft over de uitleg van de richtlijn. De memorie van toelichting is in laatstgenoemde zin aangevuld.

4.

Het advies van de Afdeling om contact op te nemen met de Europese Commissie en het Raadssecretariaat met het verzoek om de Nederlandstalige versie te rectificeren is gevolgd.

5.

Het merendeel van de redactionele opmerkingen is verwerkt. Niet gevolgd is de aanbeveling het begrip 'gezondheidswerkers' in artikel 2, tweede lid, onderdeel h, van het voorstel te vervangen door



het begrip 'hulpverleners' in de zin van artikel 7:446 van het Burgerlijk Wetboek. 'Gezondheidswerkers' is overgenomen uit de richtlijn, en daarmee een begrip met een autonome betekenis. Daarbij wordt 'hulpverlener', genoemd in artikel 7:446 BW, niet nader gedefinieerd, waardoor deze term weinig meer houvast biedt dan het begrip 'gezondheidswerkers'. Gelet op deze beide overwegingen geef ik de voorkeur aan dit laatste begrip.

Ik moge U verzoeken het hierbij gevoegde gewijzigde voorstel van wet en de gewijzigde memorie van toelichting aan de Tweede Kamer der Staten-Generaal te zenden.

*De Minister van Veiligheid en Justitie,
I.W. Opstelten.*



Advies Raad van State

No. W03.14.0037/II
's-Gravenhage, 4 april 2014

Aan de Koning

Bij Kabinetsmissive van 17 februari 2014, no.2014000353, heeft Uwe Majesteit, op voordracht van de Minister van Veiligheid en Justitie, bij de Afdeling advisering van de Raad van State ter overweging aanhangig gemaakt het voorstel van wet strekkende tot implementatie van de Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG en uitvoering van de 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 (Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten), met memorie van toelichting.

Het wetsvoorstel strekt tot implementatie van de richtlijn ADR consumenten,¹ in de memorie van toelichting aangeduid als de richtlijn buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten, hierna: de richtlijn. De richtlijn verplicht de lidstaten, ter verwezenlijking van een hoog niveau van consumentenbescherming en ter bevordering van de goede werking van de interne markt, te voorzien in kwaliteitseisen voor procedures voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting. De toepassing van de richtlijn strekt zich uit tot zowel binnenlandse als grensoverschrijdende geschillen die voortvloeien uit een online dan wel offline gesloten koop- of dienstenovereenkomst tussen een consument en een ondernemer. De richtlijn beoogt minimumharmonisatie (zie de artikelen 2, derde lid, en 20, eerste lid) en is van toepassing op alle vormen van buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Ondernemers zijn krachtens de richtlijn niet verplicht om aan een procedure tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting deel te nemen. Nederland beschikt reeds over een, volgens de toelichting, kwalitatief zeer hoogstaand en voor de consument laagdrempelig systeem van buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Het uitgangspunt van het voorstel is om zo veel mogelijk aan te sluiten bij het bestaande, succesvolle Nederlandse systeem.²

Tegelijk met de totstandkoming van de richtlijn is de Verordening ODR consumenten,³ hierna: de verordening, tot stand gebracht. De verordening voorziet in de oprichting door de Europese Commissie van een interactieve website, het ODR-platform, voor de beslechting van geschillen door een buitengerechtelijke geschilleninstantie die onder de richtlijn valt. De verordening is eveneens van toepassing op grensoverschrijdende en binnenlandse geschillen, maar geldt uitsluitend voor online gesloten koop- of dienstenovereenkomsten.

De Afdeling advisering van de Raad van State onderschrijft de strekking van het wetsvoorstel, maar maakt onder meer een opmerking over de implementatie van de richtlijn in een afzonderlijke kaderwet. De Afdeling acht de hiervoor gegeven argumentatie onvoldoende toereikend, nu implementatie ook kan plaatsvinden in bestaande regelgeving. Zij is van oordeel dat in verband daarmee aanpassing van het wetsvoorstel wenselijk is.

1. Een afzonderlijke wet

De toelichting merkt ten aanzien van de wijze van implementatie op dat het onderhavige voorstel geen onderdeel is van het Burgerlijk Wetboek (BW). Volgens de toelichting is hiervoor gekozen omdat het buitengerechtelijke geschillenbeslechting in de zin van de richtlijn betreft, die een brede, maar geen algemene toepassing heeft. Daarnaast biedt een kaderwet de voordelen van kenbaarheid, transparantie en samenhang, aldus de toelichting.⁴

De Afdeling acht de keuze voor een zelfstandige wet en de daarvoor aangevoerde redenen niet overtuigend. Het is de Afdeling niet duidelijk waarom de buitengerechtelijke geschillenbeslechting in de zin van de richtlijn niet kan worden geïmplementeerd in een bestaande wet. Daarvoor zouden zowel in aanmerking komen Boek 7 BW als het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv) of specifieke consumentenwetgeving, zoals de Wet handhaving consumentenbescherming (Whc).

¹ Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (Pb EU L165).

² Memorie van toelichting, paragraaf 1.

³ 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 (Pb. EU L165).

⁴ Memorie van toelichting, paragraaf 5, onder a.



Het consumentenrecht vormt in het algemeen een integrerend onderdeel van het BW. Daarin is reeds veel consumentenwetgeving van Europese oorsprong opgenomen. Het ligt daarom voor de hand de richtlijnbevestigingen die tot doel hebben de consumentenbescherming te versterken, bij de consumentenrechten in het BW te plaatsen. Voor implementatie in het BW geldt bovendien dat enkele bepalingen uit het voorstel reeds een gelijke, althans sterk overlappende regeling kennen in het BW.⁵ Nu het gaat om beslechting van consumentengeschillen is ook een plaats in Rv mogelijk (als een aparte titel in Boek IV achter de regeling van arbitrage of in een nieuw vijfde boek). De Whc is voorts mede voortgekomen uit Europese regelgeving ter uitvoering van (de thans gewijzigde) Verordening 2006/2004. Deze regeling zou eveneens kunnen worden uitgebreid met een apart hoofdstuk ter zake van de buitengerechtelijke geschillenbeslechting in de zin van de richtlijn.

Naar het oordeel van de Afdeling doet richtlijnimplementatie van samenhangende bepalingen in bestaande regelgeving niet af aan de in de toelichting genoemde voordelen van kenbaarheid, transparantie en samenhang. Deze doelstellingen kunnen ook door implementatie in bestaande regelingen worden bereikt en zelfs in hoge mate. Volledige samenhangende implementatie in uitsluitend de voorgestelde nieuwe wet zal in elk geval niet mogelijk zijn. In dit verband wijst de Afdeling erop dat volgens de toelichting enkele richtlijnbevestigingen geen wettelijke implementatie behoeven, omdat deze reeds in Nederlandse wetgeving zijn verankerd. De toelichting verwijst in dat verband naar de Wet bescherming persoonsgegevens.⁶ Wat betreft de sancties ter verzekering van de handhaving van de richtlijn, voorziet het voorstel voorts in wijziging van de Whc.

De toelichting betoogt daarnaast dat de regeling niet in het BW zou kunnen worden ingepast, omdat de richtlijn geen algemene toepassing heeft. De omstandigheid dat de richtlijn niet van toepassing is op door een ondernemer tegen een consument ingeleide procedures en evenmin op geschillen tussen ondernemers (artikel 2, tweede lid, onderdeel d en g, van de richtlijn), neemt echter niet weg dat de richtlijn een algemene toepassing heeft op het gebied van het consumentenrecht. Daarbij merkt de Afdeling op dat in het BW ook andere op consumenten gerichte bepalingen voorkomen die geen algemene toepassing hebben in deze zin, waaronder de regeling van de algemene voorwaarden. Evenmin noopt de omstandigheid dat het voorstel alleen betrekking heeft op geschillenbeslechting door een instantie die in de zin van het voorstel is aangewezen en in de zin van de richtlijn bij de Europese Commissie is aangemeld,⁷ tot een zelfstandige wet. Indien de onderhavige regeling niet ziet op alle instanties die voorzien in buitengerechtelijke geschillenbeslechting in de zin van de richtlijn, dan kan een regeling in het BW daartoe ook worden beperkt. De toepassing van de regeling van de kwaliteitseisen om het door de richtlijn beoogde hoge niveau van consumentenbescherming te verwezenlijken, blijft dan beperkt tot de aangemelde instanties.

De Afdeling adviseert in de toelichting op het bovenstaande nader in te gaan en de buitengerechtelijke geschillenbeslechting in de zin van de richtlijn in een bestaande wet in te passen.

2. De huidige erkenningsregelingen

Het voorgestelde artikel 16 betreft een bepaling over de bevoegdheid tot aanwijzing van een instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting als bedoeld in het voorstel en tot intrekking van een aanwijzing. Een besluit tot aanwijzing of intrekking daarvan wordt bekendgemaakt in de Staatscourant. In het voorgestelde artikel 17 is de procedure voor het verkrijgen van een aanwijzing en de intrekking van een aanwijzing geregeld.

Thans worden geschillencommissies voor consumentenzaken en geschillencommissies ter zake van financiële diensten of producten erkend door de minister die het aangaat. De Afdeling wijst op de Erkenningsregeling geschillencommissies consumentklachten 1997 en het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft (Bgfo), dat is gebaseerd op artikel 4:17, derde lid, van de Wet op het financieel toezicht (Wft). Deze regelingen bevatten soortgelijke bepalingen met betrekking tot de erkenning van een buitengerechtelijke geschilleninstantie, de eisen ten aanzien van de erkenning, de mogelijkheid van intrekking van een erkenning en de bekendmaking van de beslissing tot erkenning of tot intrekking van een erkenning in de Staatscourant. In de toelichting wordt geen aandacht besteed aan de verhouding tussen deze bestaande regelingen en de desbetreffende bepalingen in het voorstel.

De Afdeling adviseert in de toelichting hierop in te gaan en zo nodig de huidige erkenningsregelingen aan te passen aan de bepalingen die uit de richtlijn voortvloeien.

⁵ Zie bijvoorbeeld het voorgestelde artikel 9 (de verbindendheid van een overeenkomst tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting) en het voorgestelde artikel 11 (de stuiting van de verjaring).

⁶ Zie de memorie van toelichting, paragraaf 5 onder b (m.b.t. de artikelen 5, tweede lid, onderdeel f en 17, derde lid, van de richtlijn). Artikel 23 van de richtlijn is volgens de transponeringstabel bij de memorie van toelichting reeds geïmplementeerd in artikel 3:305c BW.

⁷ Vgl. de artikelsgewijze toelichting in de memorie van toelichting bij artikel 9.



3. Aard van de schade

In de toelichting wordt ten aanzien van de reikwijdte van de richtlijn opgemerkt dat deze beperkt is tot materiële schade ontstaan door het niet-nakomen van een overeenkomst door een ondernemer. Letselschade en daaruit voortvloeiende materiële schade of daarmee samenhangende immateriële schade vallen buiten de reikwijdte van de richtlijn. Volgens de toelichting houdt deze beperking tot een deel van de materiële schade verband met het toepassingsgebied van de richtlijn dat volgens artikel 2 van de richtlijn beperkt is tot 'geschillen betreffende contractuele verbintenissen die voortvloeien uit verkoops- of dienstovereenkomsten'. De Afdeling wijst er evenwel op dat letselschade en daaruit voortvloeiende immateriële schade ook kunnen voortkomen uit de niet-nakoming van contractuele verbintenissen die onder de reikwijdte van de richtlijn vallen. De Afdeling constateert voorts dat de beperking tot een deel van de materiële schade niet volgt uit de tekst van de richtlijn, noch uit de considerans van de richtlijn. Volgens de toelichting heeft de Europese Commissie tijdens de expertmeeting over de implementatie van de richtlijn met deze beperkte uitleg van de richtlijn ingestemd.⁸ De Afdeling betwijfelt evenwel of deze instemming daarvoor een voldoende grondslag biedt. De interpretatie van het Hof van Justitie van de Europese Unie is uiteindelijk en uitsluitend bepalend voor de uitleg van de richtlijn. Daarnaast is het, mede gelet op het doel van de richtlijn de consumentenrechten te versterken en de goede werking van de interne markt te bevorderen, op voorhand niet duidelijk of een dergelijke beperkte uitleg van de richtlijn en in navolging daarvan van de voorgestelde omzettingwetgeving tot een deel van de materiële schade ook wenselijk is.

De Afdeling adviseert de toelichting met inachtneming van het bovenstaande aan te passen.

4. De definitie van consument

Artikel 4, eerste lid, van de richtlijn geeft in onderdeel a een definitie van het begrip 'consument'. Daarin is abusievelijk het woordje 'niet' opgenomen. Gelet op overweging 18 in de considerans van de richtlijn, alsmede de Franstalige, de Engelstalige en de Duitstalige versie van de richtlijn bepaling is evident sprake van een kennelijke onjuistheid in de Nederlandstalige versie van de richtlijn. De toelichting op artikel 1, eerste lid, onderdeel a, van het voorstel vermeldt dat de definitie van consument inhoudelijk ongewijzigd uit de richtlijn bepaling is overgenomen. Bij deze omzetting is echter de fout in de richtlijn terecht gecorrigeerd door schrapping van het woordje 'niet'.

De Afdeling adviseert in de toelichting te wijzen op de foutieve tekst van de Nederlandstalige versie van de richtlijn en op de correctie daarvan in het onderhavige voorstel. Daarnaast adviseert de Afdeling contact op te nemen met de Europese Commissie en het Raadssecretariaat met het verzoek om de Nederlandstalige versie te rectificeren.⁹

5. De Afdeling verwijst naar de bij dit advies behorende redactionele bijlage.

De Afdeling advisering van de Raad van State geeft U in overweging het voorstel van wet te zenden aan de Tweede Kamer der Staten-Generaal, nadat met het vorenstaande rekening zal zijn gehouden.

*De vice-president van de Raad van State,
J.P.H. Donner.*

⁸ Memorie van toelichting, artikelsgewijze toelichting bij artikel 1, eerste lid, onderdelen e en f.

⁹ Zie de Handleiding Wetgeving en Europa, De voorbereiding, totstandkoming en nationale implementatie van Europese regelgeving, blz. 174.



Redactionele bijlage bij het advies van de Afdeling advisering van de Raad van State betreffende no. W03.14.0037/II

- In het voorgestelde artikel 2, tweede lid, onderdeel h, ‘gezondheidswerkers’ vervangen door ‘hulpverleners in de zin van artikel 7:446 van het Burgerlijk Wetboek’.
- In het voorgestelde artikel 4, onderdeel d, het woordje ‘met’ vervangen door ‘tussen’.
- In het voorgestelde artikel 5, zesde lid, ‘van deze wet’ schrappen.
- In het voorgestelde artikel 6, tweede lid, laatste onderdeel, ‘h’ vervangen door ‘g’.
- In het voorgestelde artikel 10, eerste lid, ‘van de bepalingen’ schrappen en invoegen in de onderdelen a en b, en in onderdeel c toevoegen ‘van de dwingende bepalingen’ (overeenkomstig artikel 5, tweede lid, van het Verdrag van Rome van 19 juni 1980 inzake het recht dat van toepassing is op verbintenissen uit overeenkomst).
- In het voorgestelde artikel 10, tweede lid, na ‘procedures’ invoegen ‘tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting’.
- In het voorgestelde artikel 11, tweede lid, ‘maximaal’ vervangen door ‘niet langer dan’ en het woordje ‘dat’ in de laatste zinsnede schrappen (overeenkomstig artikel 3:319, tweede lid, van het Burgerlijk Wetboek).
- In het voorgestelde artikel 18, onderdeel b, ‘het aandeel in procent’ vervangen door ‘het procentuele aandeel van de’ (overeenkomstig het voorgestelde artikel 6, tweede lid, onderdeel d).
- In het voorgestelde artikel 19, eerste lid, onderdeel a, ‘betreffende’ vervangen door ‘desbetreffende’.
- In het voorgestelde artikel 19, eerste lid, onderdeel d, ‘de soorten’ vervangen door ‘het soort’.
- In het voorgestelde artikel 20, eerste en tweede lid, voor ‘Commissie’ invoegen ‘Europese’.
- In het voorgestelde artikel 20, eerste lid, onderdeel a, ‘betreffende’ vervangen door ‘desbetreffende’.
- In het voorgestelde artikel 21, onderdeel B, artikel 8.13, ‘van toepassing zijn’ vervangen door ‘van toepassing is’.



Tekst zoals toegezonden aan de Raad van State: Wet van .. strekkende tot implementatie van de Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG en uitvoering van de 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 (Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten)

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

Alzo Wij in overweging genomen hebben, dat het noodzakelijk is te voorzien in wettelijke regels om uitvoering te geven aan Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (PbEU 2013, L165) alsmede aan 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);

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:

HOOFDSTUK 1 DEFINITIES EN TOEPASSINGSBEREIK

Artikel 1

1. In deze wet wordt verstaan onder:
 - a. *consument*: iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen;
 - b. *ondernemer*: iedere natuurlijke of rechtspersoon die handelt in het kader van zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit, al dan niet mede via een andere persoon die namens hem of voor zijn rekening optreedt;
 - c. *koopovereenkomst*: de overeenkomst, bedoeld in artikel 1 van Boek 7 Burgerlijk Wetboek, die wordt gesloten tussen een consument en een ondernemer, met inbegrip van elke overeenkomst die zowel goederen als diensten betreft;
 - d. *overeenkomst tot het verrichten van diensten*: iedere andere overeenkomst dan een koopovereenkomst, waarbij de ondernemer zich jegens de consument verbindt een dienst te verrichten en de consument zich verbindt de prijs daarvan te betalen;
 - e. *binnenlands geschil*: 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 dezelfde lidstaat als die waar de ondernemer is gevestigd;
 - f. *grensoverschrijdend geschil*: 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 andere lidstaat dan die waar de ondernemer is gevestigd;
 - g. *procedure tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting*: een procedure als bedoeld in artikel 2 die voldoet aan de vereisten van deze wet en door een instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting in de zin van deze wet wordt uitgevoerd;
 - h. *instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting*: een in Nederland gevestigde instantie, ongeacht de benaming, die op duurzame basis is opgericht en de beslechting van een geschil door middel van een procedure tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting aanbiedt en die is aangewezen op grond van artikel 16 lid 1;
 - i. *Onze Minister die het aangaat*: Onze Minister op wiens beleidsterrein het onderwerp van geschil ligt.
 - j. *duurzame gegevensdrager*: ieder hulpmiddel dat de consument of de ondernemer in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk maakt;
 - k. *Richtlijn 2013/11/EU*: richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve geschillenbeslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn nr. 2009/22/EG (PbEU 2013, L165);



I. *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, L165).

2. Een ondernemer is gevestigd:
 - waar zijn bedrijf is gevestigd, indien de ondernemer een natuurlijke persoon is;
 - waar de statutaire zetel of het hoofdbestuur is of het bedrijf wordt uitgeoefend, met inbegrip van een filiaal, agentschap of enige andere vestiging, indien de ondernemer een vennootschap of andere rechtspersoon of een vereniging van natuurlijke of rechtspersonen is.
3. Een instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting is gevestigd:
 - indien de werking ervan wordt verzekerd door een natuurlijke persoon, op de plaats waar de instantie de activiteiten tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting verricht;
 - indien de werking ervan wordt verzekerd door een rechtspersoon of vereniging van natuurlijke of rechtspersonen, op de plaats waar die rechtspersoon of vereniging van natuurlijke of rechtspersonen de activiteiten tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting verricht of zijn statutaire zetel heeft;
 - indien de werking ervan wordt verzekerd door een overheidsinstantie of ander publiekrechtelijk lichaam, op de plaats waar de zetel is van die overheidsinstantie of dat publiekrechtelijk lichaam.

Artikel 2

1. Deze wet is van toepassing op procedures tot buitengerechtelijke beslechting van binnenlandse en grensoverschrijdende geschillen die voortvloeien uit een koopovereenkomst of een overeenkomst tot het verrichten van diensten tussen een in Nederland gevestigde ondernemer en een in de Europese Unie woonachtige consument, 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.
2. Deze wet is niet van toepassing op:
 - a. procedures voor geschillenbeslechtinginstanties waarbij de met de geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen uitsluitend in dienst zijn van of uitsluitend een vergoeding ontvangen van de individuele ondernemer;
 - b. procedures inzake systemen voor de afhandeling van consumentenklachten waarvan de werking door de ondernemer wordt verzekerd;
 - c. niet-economische diensten van algemeen belang;
 - d. geschillen tussen ondernemers;
 - e. rechtstreekse onderhandelingen tussen de consument en de ondernemer;
 - f. pogingen van een rechter om een schikking te beproeven in het kader van een gerechtelijke procedure met betrekking tot dat geschil;
 - g. door een ondernemer tegen een consument ingeleide procedures;
 - h. gezondheidsdiensten die door gezondheidswerkers aan patiënten worden verstrekt om de gezondheidstoestand van die patiënten te beoordelen, te behouden of te herstellen, waaronder begrepen het voorschrijven en het verstrekken van geneesmiddelen en medische hulpmiddelen;

HOOFDSTUK 2 TOEGANG TOT EN EISEN AAN INSTANTIES EN PROCEDURES TOT BUITENGERECHTELIJKE GESCHILLENBESLECHTING

Artikel 3

1. Geschillen als bedoeld in artikel 2 lid 1 kunnen worden voorgelegd aan een instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Is voor een geschil geen specifieke instantie aanwezig, dan kan het geschil worden voorgelegd aan een daartoe specifiek door de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken ingestelde geschillencommissie.
2. Een instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting kan in haar procesreglement bepalen een geschil niet te behandelen op één of meer van de volgende gronden:
 - a. de consument heeft niet geprobeerd contact op te nemen met de betrokken ondernemer om zijn klacht te bespreken en te trachten het probleem in eerste instantie rechtstreeks met de ondernemer op te lossen;
 - b. het geschil is van gering belang of vexatoir;
 - c. het geschil is reeds eerder door een andere instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting of door een rechter in behandeling genomen;
 - d. de waarde van de vordering valt onder of boven een vooraf vaststaand drempelbedrag;



- e. de consument heeft zijn klacht niet binnen een vooraf vaststaande termijn aan de instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting voorgelegd; deze termijn wordt niet bepaald op minder dan een jaar vanaf de datum waarop de consument een klacht bij de ondernemer indiende;
 - f. de behandeling van een dergelijk geschil zou de effectieve werking van de instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting anderszins ernstig in het gedrang brengen.
3. Indien een instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting, overeenkomstig haar procesreglement, een geschil dat aan haar is voorgelegd niet in behandeling kan nemen, verstrekt deze instantie binnen drie weken na ontvangst van het volledige klachtdossier aan beide partijen een gemotiveerde toelichting van de redenen om het geschil niet in behandeling te nemen.
 4. Procedurevoorschriften als bedoeld in lid 2 mogen de toegang van consumenten tot procedures tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting niet aanzienlijk belemmeren.

Artikel 4

De instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting:

- a. onderhoudt een geactualiseerde website die de partijen gemakkelijk toegang biedt tot informatie betreffende de procedure tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting en consumenten in staat stelt om elektronisch een klacht in te dienen en de nodige bewijsstukken te verzenden;
- b. verstrekt de partijen op hun verzoek de in onderdeel a bedoelde informatie op een duurzame gegevensdrager;
- c. stelt de consument zonodig in staat een klacht anders dan elektronisch in te dienen;
- d. biedt de mogelijkheid tot uitwisseling van informatie met de partijen langs elektronische weg of, indien van toepassing, per post;
- e. neemt zowel binnenlandse als grensoverschrijdende geschillen in behandeling, met inbegrip van geschillen die vallen onder Verordening (EU) nr. 524/ 2013.

Artikel 5

1. De noodzakelijke deskundigheid, onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de met de buitengerechtelijke geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen wordt gewaarborgd door de instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting, die ervoor zorg draagt dat die personen:
 - a. over de noodzakelijke kennis en vaardigheden beschikken op het gebied van buitengerechtelijke of gerechtelijke beslechting van consumentengeschillen, alsmede over een algemeen begrip van het recht;
 - b. worden aangewezen voor een ambtstermijn die voldoende lang is om de onafhankelijkheid van hun optreden te verzekeren en dat zij niet zonder geldige reden van hun taken kunnen worden ontheven;
 - c. niet gehouden zijn instructies van een van beide partijen of hun vertegenwoordigers aan te nemen;
 - d. een vergoeding ontvangen die niet met de uitkomst van de procedure verband houdt;
 - e. de instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting onverwijld in kennis stellen van alle omstandigheden die van invloed kunnen zijn, of kunnen worden gezien als zijnde van invloed, op hun onafhankelijkheid en onpartijdigheid of aanleiding kunnen geven tot een belangenconflict met een van de partijen bij het geschil dat hun ter beslechting wordt voorgelegd. De verplichting tot openbaarmaking blijft gedurende de gehele procedure tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting bestaan.
2. Onverminderd artikel 8 lid 2, onderdeel a, beschikken instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting ingeval sprake is van de in lid 1, onderdeel e, bedoelde omstandigheden over procedures die waarborgen dat:
 - a. de betrokken natuurlijke persoon wordt vervangen door een andere natuurlijke persoon die met het voeren van de procedure tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting wordt belast; of als dat niet mogelijk is,
 - b. de betrokken natuurlijke persoon ervan afziet de procedure tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting te voeren en dat, indien mogelijk, de instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting de partijen voorstelt het geschil voor te leggen aan een andere instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting die bevoegd is om het geschil te behandelen; of als dat niet mogelijk is,
 - c. de omstandigheden ter kennis van de partijen worden gebracht en de betrokken natuurlijke persoon alleen toestemming heeft om de procedure tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting voort te zetten indien de partijen, na in kennis te zijn gesteld van de omstandigheden en van hun recht bezwaar te maken, geen bezwaar hebben gemaakt.



3. Lid 1, onderdeel e, en lid 2, onderdeel a, zijn niet van toepassing op de instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting die uit één natuurlijke persoon bestaat.
4. De met de buitengerechtelijke geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen die uitsluitend in dienst zijn van of uitsluitend een vergoeding ontvangen van een beroeps- of bedrijfsorganisatie waarvan de ondernemer betrokken in het geschil lid is, voldoen aan de vereisten van leden 1 en 5, en beschikken over een afzonderlijk, specifiek en voor de vervulling van hun taken toereikend budget. Dit lid is niet van toepassing indien de betrokken natuurlijke personen deel uitmaken van een collegiaal orgaan waarin een gelijk aantal vertegenwoordigers zitting heeft van de beroeps- of bedrijfsorganisatie waarbij zij in dienst zijn of waarvan zij een vergoeding ontvangen, enerzijds, en van consumentenorganisaties, anderzijds.
5. Instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting waar de met de geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen deel uitmaken van een collegiaal orgaan, voorzien erin dat in dit orgaan een gelijk aantal vertegenwoordigers van consumentenbelangen en vertegenwoordigers van ondernemersbelangen zitting heeft.
6. Onze Minister die het aangaat houdt toezicht op eventuele opleidingsprogramma's van de instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting ten behoeve van de met de buitengerechtelijke geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen op basis van de informatie verstrekt op grond van artikel 18, onderdeel g, van deze wet.

Artikel 6

1. De instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting maken op hun website, op een duurzame gegevensdrager indien daarom wordt verzocht, en op elke andere wijze die zij geschikt, duidelijk en gemakkelijk te begrijpen achten, de volgende informatie voor het publiek toegankelijk:
 - a. hun contactgegevens, waaronder postadres en e-mailadres;
 - b. het feit dat instanties zijn opgenomen in de lijst volgens artikel 19 lid 1;
 - c. welke natuurlijke personen belast zijn met de geschillenbeslechting, hoe deze worden aangewezen en wat de duur van hun ambtstermijn is;
 - d. of zij, voor zover van toepassing, zijn aangesloten bij netwerken van instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting ter vergemakkelijking van de grensoverschrijdende geschillenbeslechting;
 - e. voor de behandeling van welke soorten geschillen zij bevoegd zijn, inclusief elke toepasselijke drempel;
 - f. welke procedurevoorschriften op de beslechting van een geschil van toepassing zijn en op welke gronden de instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting mag weigeren een gegeven geschil te behandelen overeenkomstig artikel 3 lid 2;
 - g. in welke taal of talen klachten bij de instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting kunnen worden ingediend en in welke talen de procedure wordt gevoerd;
 - h. op welke soorten voorschriften de instantie zich bij de geschillenbeslechting kan baseren;
 - i. welke stappen de partijen eventueel vooraf moeten zetten voordat een procedure tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting kan worden ingeleid, met inbegrip van een poging door de consument om met de ondernemer rechtstreeks tot een schikking van de zaak te komen;
 - j. of de partijen zich uit de procedure kunnen terugtrekken;
 - k. welke kosten in voorkomend geval voor rekening van partijen komen, met inbegrip van de regels inzake de verwijzing in de kosten aan het einde van de procedure;
 - l. hoe lang de procedure gemiddeld duurt;
 - m. welke rechtsgevolgen de uitkomst van de procedure heeft, met inbegrip van de sancties op het niet-naleven in het geval van een beslissing met bindende werking voor de partijen, voor zover van toepassing;
 - n. in hoeverre, voor zover ter zake doend, de beslissing in een procedure ten uitvoer kan worden gelegd.
2. Instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting maken op hun website, op een duurzame gegevensdrager indien daarom wordt verzocht, en op elke andere wijze die zij geschikt achten, jaarlijkse activiteitenverslagen voor het publiek toegankelijk. Deze verslagen bevatten de volgende informatie met betrekking tot zowel binnenlandse als grensoverschrijdende geschillen:
 - a. het aantal voorgelegde geschillen en de soorten klachten waarop zij betrekking hebben;
 - b. eventuele systematische of aanzienlijke, veelvuldig voorkomende problemen die leiden tot geschillen tussen consumenten en ondernemers;
 - c. het percentage geschillen dat de instantie heeft geweigerd te behandelen en het procentuele aandeel van de soorten gronden voor weigering, bedoeld in artikel 3 lid 2;
 - d. het procentuele aandeel van de procedures die zijn stopgezet en, voor zover bekend, de redenen van stopzetting;



- e. de gemiddelde tijd die de beslechting van geschillen in beslag heeft genomen;
- f. voor zover bekend, het percentage van de gevallen waarin de uitkomsten van de procedures zijn nageleefd;
- h. of er, voor zover van toepassing, sprake was van samenwerking binnen netwerken van instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting ter vergemakkelijking van de beslechting van grensoverschrijdende geschillen.

Artikel 7

De instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting draagt er in haar procesreglement zorg voor dat de procedures tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting doeltreffend zijn en voldoen aan de volgende vereisten:

- a. de procedure is zowel elektronisch als niet elektronisch beschikbaar en gemakkelijk toegankelijk voor beide partijen, ongeacht de plaats waar de partijen zich bevinden;
- b. de partijen hebben toegang tot de procedure zonder verplicht te zijn van een advocaat of een juridisch adviseur gebruik te maken, maar de procedure ontnemt de partijen niet het recht om in enig stadium van de procedure onafhankelijk advies in te winnen of zich door een derde te laten vertegenwoordigen of te laten bijstaan;
- c. de procedure is voor consumenten kosteloos of tegen een geringe vergoeding beschikbaar;
- d. de instantie die een klacht heeft ontvangen, brengt de partijen bij het geschil op de hoogte zodra zij alle documenten met de relevante informatie over de klacht heeft ontvangen;
- e. de uitkomst van de procedure wordt beschikbaar gesteld binnen een termijn van 90 kalenderdagen vanaf de datum waarop de instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting het volledige dossier van de klacht heeft ontvangen. In het geval van zeer complexe geschillen kan de met de klacht belaste instantie de termijn van 90 kalenderdagen verlengen. De partijen worden van elke verlenging van die termijn op de hoogte gesteld, alsmede van de tijd die nodig wordt geacht om het geschil te kunnen beëindigen.

Artikel 8

1. De instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting draagt er in haar procesreglement zorg voor dat in procedures tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting:
 - a. de partijen de mogelijkheid hebben om, binnen een redelijke termijn, hun standpunt kenbaar te maken, in kennis worden gesteld van alle argumenten, bewijsstukken, documenten en feiten die door de andere partij naar voren worden gebracht, alsmede van eventuele door deskundigen afgelegde verklaringen en ingenomen standpunten, en om daarop te reageren;
 - b. de partijen ervan in kennis worden gesteld dat zij niet verplicht zijn gebruik te maken van een advocaat of juridisch adviseur maar dat zij in elk stadium van de procedure onafhankelijk advies kunnen inwinnen of zich door een derde kunnen laten vertegenwoordigen of laten bijstaan;
 - c. de partijen schriftelijk of op een duurzame gegevensdrager van de uitkomst van de procedure in kennis worden gesteld, alsmede van de redenen waarop de uitkomst is gebaseerd.
2. De instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting draagt er in haar procesreglement zorg voor dat in procedures die zijn gericht op beslechting van het geschil door het voorstellen van een oplossing:
 - a. partijen, voor de aanvang van de procedure in kennis worden gesteld van hun recht zich in elk stadium uit de procedure terug te trekken, indien zij ontevreden zijn over de wijze waarop de procedure verloopt of wordt gevoerd. Indien de ondernemer verplicht is deel te nemen aan procedures tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting, geldt dit alleen voor de consument;
 - b. partijen, voordat zij met de voorgestelde oplossing instemmen of er gevolg aan geven, worden geïnformeerd over het feit dat:
 - i. zij de keuze hebben om al dan niet met de voorgestelde oplossing in te stemmen of er gevolg aan te geven;
 - ii. de deelname aan de procedure de mogelijkheid om zich tot de rechter te wenden onverlet laat;
 - iii. de voorgestelde oplossing kan verschillen van een door een rechter aan de hand van wettelijke regels bepaalde uitkomst;
 - c. partijen, voordat zij met een voorgestelde oplossing instemmen of er gevolg aan geven, worden geïnformeerd over de rechtsgevolgen hiervan;
 - d. partijen, voordat zij met een voorgestelde oplossing of minnelijke schikking instemmen, voldoende tijd krijgen om over het voorstel na te denken.

Artikel 9

1. Een vóór het ontstaan van het geschil gesloten overeenkomst tussen een consument en een



ondernemer om geschillen voor te leggen aan een instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting kan niet aan de consument worden tegengeworpen. Van dit lid kan niet ten nadele van de consument worden afgeweken.

2. Een beslissing, gegeven in een procedure tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting, kan alleen bindend zijn voor partijen als partijen vooraf zijn geïnformeerd over het bindende karakter van de beslissing en zij daarmee uitdrukkelijk hebben ingestemd.

Artikel 10

1. In procedures tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting die erop gericht zijn het geschil te beslechten door aan de consument een oplossing op te leggen, mag de oplossing er niet toe leiden dat voor de consument de bescherming weg valt van de bepalingen:
 - a. waarvan bij overeenkomst niet kan worden afgeweken op grond van het Nederlandse recht, indien de consument en de ondernemer hun gewone verblijfplaats respectievelijk plaats van vestiging in Nederland hebben;
 - b. waarvan bij overeenkomst niet kan worden afgeweken op grond van het recht van de lidstaat waar de consument zijn gewone verblijfplaats heeft, indien het op de koopovereenkomst of overeenkomst tot het verrichten van diensten toepasselijke recht wordt bepaald overeenkomstig artikel 6 leden 1 en 2 van Verordening (EG) nr. 593/2008;
 - c. van het recht van de lidstaat waar de consument zijn gewone verblijfplaats heeft, indien het op de koopovereenkomst of overeenkomst tot het verrichten van diensten toepasselijke recht wordt bepaald overeenkomstig artikel 5 leden 1 tot en met 3 van het Verdrag van Rome van 19 juni 1980 inzake het recht dat van toepassing is op verbintenissen uit overeenkomst.
2. Op procedures die beslecht worden door een vaststelling als bedoeld in artikel 7: 900 van het Burgerlijk Wetboek is artikel 7: 902 van het Burgerlijk Wetboek niet van toepassing.

Artikel 11

1. De verjaring van een rechtsvordering wordt gestuit door de aanvang van een procedure tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting waarvan de uitkomst niet bindend is.
2. Door stuiting van de verjaring van een rechtsvordering als bedoeld in lid 1 begint een nieuwe verjaringstermijn te lopen met de aanvang van de dag volgend op de dag dat de procedure tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting is geëindigd doordat een van de partijen of de instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting aan de andere partij schriftelijk heeft meegedeeld dat de procedure tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting is geëindigd of doordat in de procedure tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting gedurende een periode van zes maanden door geen van de partijen enige handeling is verricht. De nieuwe verjaringstermijn is gelijk aan de oorspronkelijke verjaringstermijn doch maximaal drie jaar. Niettemin treedt de verjaring in geen geval op een eerder tijdstip in dan dat waarop ook de oorspronkelijke termijn zonder stuiting zou zijn verstreken.

HOOFDSTUK 3 INFORMATIE EN SAMENWERKING

Artikel 12

1. Een in Nederland gevestigde ondernemer informeert de consument over de instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting waaronder hij valt, indien hij zich ertoe verbindt of verplicht is gebruik te maken van deze instantie. De informatie omvat het website-adres van de betrokken instantie.
2. De in lid 1 bedoelde informatie is op duidelijke, begrijpelijke en eenvoudige wijze toegankelijk op de website van de ondernemer, voor zover hij over een website beschikt, en, in voorkomend geval, in de algemene voorwaarden van tussen de ondernemer en een consument gesloten koopovereenkomst of overeenkomst tot het verrichten van diensten.
3. Wanneer het niet mogelijk is gebleken een geschil tussen een consument en een in Nederland gevestigde ondernemer naar aanleiding van een rechtstreeks door de consument bij de ondernemer ingediende klacht te beslechten, verstrekt de ondernemer de in lid 1 bedoelde informatie aan de consument 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.



Artikel 13

Het Europees Consumenten Centrum staat consumenten bij om in geschillen die voortvloeien uit grensoverschrijdende koopovereenkomsten of overeenkomsten tot het verrichten van diensten toegang te verkrijgen tot instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting die in een andere lidstaat bevoegd zijn.

Artikel 14

1. De instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting en het Europees Consumenten Centrum maken de in artikel 20 lid 4 van de Richtlijn 2013/11 EU bedoelde lijst van instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting voor het publiek toegankelijk. Dit geschiedt door middel van een link op hun website naar de website van de Europese Commissie, en voor zover mogelijk, op een duurzame gegevensdrager in hun ruimten.
2. Onze Minister die het aangaat bevordert dat betrokken consumenten- en bedrijfsorganisaties de lijst, genoemd in lid 1, eveneens voor het publiek toegankelijk maken.

Artikel 15

1. Onze Minister die het aangaat bevordert de samenwerking tussen de instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting en de nationale instanties belast met de handhaving van rechtshandelingen van de Unie inzake consumentenbescherming.
2. De samenwerking, genoemd in lid 1, omvat in het bijzonder de uitwisseling van gegevens over praktijken in specifieke bedrijfssectoren waarover er herhaaldelijk klachten van consumenten zijn binnengekomen. Zij omvat tevens de terbeschikkingstelling door die nationale instanties aan de instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting van technische evaluaties en informatie, wanneer die voor de afhandeling van individuele geschillen noodzakelijk zijn en zij reeds beschikbaar zijn.
3. Dit artikel doet geen afbreuk aan bepalingen betreffende het beroeps- en bedrijfsgeheim die van toepassing zijn op nationale instanties welke belast zijn met de handhaving van de rechtshandelingen van de Unie inzake consumentenbescherming. Voor de instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting gelden de voorschriften inzake het beroepsgeheim of een gelijkwaardige geheimhoudingsplicht zoals die gelden op grond van het nationale recht.

HOOFDSTUK 4 AANWIJZING, RAPPORTAGE EN HANDHAVING

1. Bevoegdheid tot aanwijzing en intrekking van een aanwijzing

Artikel 16

1. Onze Minister die het aangaat kan een instantie aanwijzen als instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting als bedoeld in deze wet of een aanwijzing intrekken. Van een besluit tot aanwijzing of intrekking van een aanwijzing wordt mededeling gedaan door plaatsing in de Staatscourant.
2. Onze Minister die het aangaat is Onze Minister van Veiligheid en Justitie, indien de verplichtingen uit dit hoofdstuk betrekking hebben op de Stichting Geschillencommissies Consumentenzaken.
3. Onze Minister die het aangaat doet van een aanwijzing of van een intrekking van een aanwijzing als bedoeld in lid 1 onverwijld mededeling aan Onze Minister van Veiligheid en Justitie.
4. Onze Minister van Veiligheid en Justitie stelt de Europese Commissie in kennis van de aanwijzing van een instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting en van de intrekking van een aanwijzing.

2. Gronden voor aanwijzing en intrekking van een aanwijzing

Artikel 17

1. Instanties die voor aanwijzing als instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting in aanmerking wensen te komen, doen hiertoe een aanvraag bij Onze Minister die het aangaat, onder verstrekking van de volgende gegevens:
 - a. hun naam, contactgegevens en internetadres;



- b. informatie over hun structuur en financiering, met inbegrip van informatie over de natuurlijke personen die zijn belast met de buitengerechtelijke geschillenbeslechting, over hun vergoeding, over hun ambtstermijn en over hun werkgever;
 - c. hun procedurevoorschriften;
 - d. de verschuldigde vergoedingen, indien van toepassing;
 - e. de gemiddelde duur van de procedures tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting;
 - f. de taal of talen waarin klachten kunnen worden ingediend en de procedure kan worden gevoerd;
 - g. een verklaring betreffende de soorten geschillen waarvoor de procedure geldt;
 - h. de gronden waarop de instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting mag weigeren een gegeven geschil in behandeling te nemen overeenkomstig artikel 3 lid 2;
 - i. een met redenen omklede verklaring of de instantie kan worden gekwalificeerd als een instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting in de zin van deze wet en of zij voldoet aan de in hoofdstuk 2 gestelde kwaliteitseisen;
 - j. indien van toepassing, documenten op grond waarvan Onze Minister die het aangaat kan beoordelen of de instantie voldoet aan andere vereisten, die op grond van andere nationale regelgeving op haar van toepassing zijn.
2. Onze Minister die het aangaat beoordeelt op basis van de in lid 1 verstrekte informatie of een instantie in aanmerking komt voor een aanwijzing als bedoeld in artikel 16 lid 1.
 3. Indien de informatie, genoemd in lid 1, onderdeel a tot en met h, wijzigingen ondergaat, delen de instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting deze wijzigingen onverwijld mee aan Onze Minister die het aangaat. Onze Minister die het aangaat deelt deze wijzigingen mee aan Onze Minister van Veiligheid en Justitie.
 4. Indien een instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting niet langer voldoet aan de eisen op grond van hoofdstuk 2 of artikel 17 lid 1, onderdeel j, verzoekt Onze Minister die het aangaat deze instantie gemotiveerd en schriftelijk om binnen een termijn van drie maanden alsnog aan deze eisen te voldoen. Indien de instantie na drie maanden in gebreke blijft, trekt Onze Minister die het aangaat de aanwijzing geheel of gedeeltelijk in.
 5. Indien een instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting niet langer voldoet aan de eisen op grond van artikel 9 lid 7 en artikel 10 van Verordening (EU) nr. 524/2013, verzoekt Onze Minister die het aangaat deze instantie gemotiveerd en schriftelijk om binnen een termijn van drie maanden alsnog aan deze eisen te voldoen. Indien de instantie na drie maanden in gebreke blijft, trekt Onze Minister die het aangaat de aanwijzing geheel of gedeeltelijk in.

3. Rapportageplicht

Artikel 18

Instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting verstrekken aan Onze Minister die het aangaat ten minste iedere twee jaar de volgende gegevens:

- a. het aantal voorgelegde geschillen en het soort klachten waarop zij betrekking hebben;
- b. het aandeel in procent procedures die zonder uitkomst zijn stopgezet;
- c. de gemiddelde tijd die nodig was voor de beslechting van de voorgelegde geschillen;
- d. voor zover bekend, het percentage gevallen waarin de uitkomsten van de procedures zijn nageleefd;
- e. eventuele systematische of aanzienlijke, veelvoorkomende problemen die leiden tot geschillen tussen consumenten en ondernemers;
- f. in voorkomend geval, een beoordeling van de doeltreffendheid van hun samenwerking binnen netwerken van instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting ter vergemakkelijking van de beslechting van grensoverschrijdende geschillen;
- g. in voorkomend geval, de opleiding die overeenkomstig artikel 5 lid 6 aan met de geschillenbeslechting belaste natuurlijke personen wordt verstrekt;
- h. een evaluatie van de doeltreffendheid van de door de instantie aangeboden procedure en van de mogelijke manieren om de prestaties daarvan te verbeteren.

HOOFDSTUK 5 INFORMATIE TEN BEHOEVE VAN KENNISGEVING AAN DE EUROPESE COMMISSIE

Artikel 19

1. Onze Minister van Veiligheid en Justitie stelt een lijst op van de op grond van artikel 16 lid 1



aangewezen instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Deze lijst bevat de volgende gegevens:

- a. de naam, contactgegevens en internetadressen van de betreffende instanties;
- b. de verschuldigde vergoedingen, indien van toepassing;
- c. de taal of talen waarin klachten kunnen worden ingediend en de procedure kan worden gevoerd;
- d. de soorten geschillen waarvoor de procedure geldt;
- e. de door elke instantie bestreken sectoren en soorten geschillen;
- f. indien van toepassing, de noodzaak dat partijen of hun vertegenwoordigers fysiek aanwezig zijn, met inbegrip van een verklaring van de instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting over het feit of de procedure een mondelinge of schriftelijke procedure is of kan zijn;
- g. de al dan niet bindende aard van de uitkomst van de procedure; en
- h. de gronden waarop de instantie mag weigeren een gegeven geschil in behandeling te nemen overeenkomstig artikel 3 lid 2.

2. Onze Minister van Veiligheid en Justitie deelt de in lid 1 genoemde lijst, alsmede wijzigingen hiervan op grond van artikel 17 lid 3 mee aan de Europese Commissie.

Artikel 20

1. Onze Minister van Veiligheid en Justitie, maakt de lijst, genoemd in artikel 20 lid 4 van de Richtlijn 2013/11/EU op zijn website voor het publiek beschikbaar door middel van een link naar de website van de Commissie. Daarnaast maakt Onze Minister die het aangaat deze lijst op een duurzame gegevensdrager voor het publiek beschikbaar.
2. Onze Minister die het aangaat, maakt op uiterlijk 9 juli 2018 en vervolgens om de vier jaar een verslag over de ontwikkeling en het functioneren van de instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting en stuurt dit aan Onze Minister van Veiligheid en Justitie. Onze Minister van Veiligheid en Justitie maakt dit verslag bekend en geleidt het door aan de Commissie. In het verslag worden met name:
 - a. de beste praktijken van de betreffende instanties aangegeven;
 - b. in voorkomend geval en onderbouwd met statistische gegevens, de tekortkomingen aangeduid die een belemmering vormen voor het functioneren van de instanties, voor zowel binnenlandse als grensoverschrijdende geschillen;
 - c. in voorkomend geval, aanbevelingen gedaan voor het verbeteren van het doeltreffende en doelmatige functioneren van de instanties.

HOOFDSTUK 6 HANDHAVING CONSUMENTENBESCHERMING

Artikel 21

De Wet handhaving consumentenbescherming wordt als volgt gewijzigd:

A

Artikel 1.1 wordt als volgt gewijzigd:

1. De onderdelen i tot en met n worden geletterd j tot en met o.
2. Na onderdeel h wordt een onderdeel ingevoegd, luidende:
 - i. *onlinemarktplaats*: een onlineplatform dat ondernemers in staat stelt hun producten en diensten aan consumenten aan te bieden;
3. De onderdelen n en o (nieuw) worden geletterd o en p.
4. Na onderdeel m (nieuw) wordt een onderdeel ingevoegd, luidende:
 - n. *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

Na artikel 8.11 worden twee nieuwe artikelen ingevoegd, luidende:



Artikel 8.12

Bij een koopovereenkomst of een overeenkomst tot het verrichten van diensten als bedoeld in artikel 1 onderdeel c, respectievelijk onderdeel d, van de Implementatiewet richtlijn buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten (Stb. ...) neemt de in Nederland gevestigde ondernemer, bedoeld in artikel 1, onderdeel b van die wet, artikel 12 van die wet in acht.

Artikel 8.13

De in Nederland gevestigde ondernemer, bedoeld in artikel 1, onderdeel b, van de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten (Stb. ...), op wie artikel 14 eerste, tweede of zevende lid van verordening (EU) nr. 524/2013 van toepassing zijn, en de dienstverlener die een onlinemarktplaats aanbiedt en op wie artikel 14 lid 1 van verordening (EU) nr. 524/2013 van toepassing is, nemen de verplichtingen uit artikel 14 leden 1, 2 of 7 van verordening (EU) nr. 524/2013 in acht.

C

Onderdeel a van de bijlage van de wet wordt als volgt gewijzigd:

Aan onderdeel a van de bijlage van de wet wordt twee rijen toegevoegd, luidende:

Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 22 mei 2013 betreffende alternatieve geschillenbeslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (PbEU 2013, L165). Artikel 8.12 van deze wet.

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). Artikel 8.13 van deze wet.

HOOFDSTUK 7 OVERGANGSRECHT, INWERKINGTREDING EN CITEERTITEL

Artikel 22

Hoofdstuk 2 van deze wet is van toepassing op procedures tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting die bij een instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting aanhangig zijn geworden op of na de datum van inwerkingtreding van deze wet.

Artikel 23

Deze wet treedt in werking op 9 juli 2015. Wordt het Staatsblad waarin deze wet wordt geplaatst later uitgegeven dan 8 juli 2015, dan treedt zij in werking op de dag na de datum van uitgifte van het Staatsblad waarin zij wordt geplaatst.

Artikel 24

Deze wet wordt aangehaald als: Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting 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.

De Minister van Veiligheid en Justitie,



MEMORIE VAN TOELICHTING

1. Buitengerechtelijke geschillenbeslechting in consumentenzaken

Op 21 mei 2013 zijn twee Europese regelingen tot stand gebracht betreffende alternatieve geschillenbeslechting in consumentenzaken. De eerste betreft de richtlijn 2013/11 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 (Pb EU L 165/ 63, hierna: de Richtlijn buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten, of: de richtlijn). De tweede betreft de verordening 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad betreffende de 'online'-beslechting van consumentengeschillen (Pb EU L 165/1, hierna: de Verordening ODR consumenten, of: de verordening). Genoemde regelingen zijn complementair. Alternatieve geschillenbeslechting duidt op geschillenbeslechting anders dan door de rechter. In het onderhavige wetsvoorstel en de daarbij behorende toelichting wordt deze vorm van geschillenbeslechting daarom aangeduid als 'buitengerechtelijke geschillenbeslechting'.

De Verordening ODR consumenten voorziet in de oprichting door de Europese Commissie van een platform voor zogenoemde 'onlinegeschillenbeslechting'. Het platform strekt zich uit tot transacties die door de consument via internet zijn aangegaan. Het platform functioneert als 'verwijsinstantie'. Consument en ondernemer kunnen door middel hiervan eenvoudig terecht komen bij de instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting die in de lidstaat waar de ondernemer is gevestigd, kan beslissen op hun geschil. Het platform verwijst door naar instanties die voldoen aan de eisen gesteld in de Richtlijn buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten. De richtlijn is daarmee een voorwaarde voor het goed functioneren van het platform.

De richtlijn verplicht lidstaten tot het voorzien in kwalitatief hoogstaande en voor de consument laagdrempelige, buitengerechtelijke geschillenbeslechting in consumentenzaken. Het bevorderen van dergelijke buitengerechtelijke geschillenbeslechting op Europees niveau versterkt het vertrouwen van de consument en bevordert daarmee de werking van de interne markt. De doelstelling van de richtlijn is in dit licht van drieërlei aard. In alle lidstaten moet toegang zijn tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting voor alle soorten consumentengeschillen. De kwaliteit van deze geschillenbeslechting dient in alle lidstaten aan de hand van gelijke uitgangspunten te worden bepaald en gewaarborgd. Consumenten dienen, ten slotte, adequaat te worden voorgelicht over het bestaan van de mogelijkheden van buitengerechtelijke geschillenbeslechting.

Nederland beschikt over een kwalitatief zeer hoogstaand systeem van buitengerechtelijke geschillenbeslechting, waarin de beslechting van consumentengeschillen centraal staat. Nederland is hiermee een voorbeeld voor andere lidstaten. De nieuwe Europese regelingen bevestigen dat de buitengerechtelijke geschillenbeslechting een waardevol alternatief is voor de beslechting van consumentengeschillen. Dit dient niet alleen in nationaal verband, maar ook internationaal te worden bevorderd, opdat consumenten ten volle kunnen profiteren van de mogelijkheden die de interne markt biedt.

Dit wetsvoorstel strekt tot implementatie van de Richtlijn buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten. Het uitgangspunt in deze wet is om zo veel mogelijk aan te sluiten bij het bestaande, succesvolle Nederlandse systeem. De richtlijn moet uiterlijk op 9 juli 2015 in nationaal recht zijn omgezet. Er is een transponeringstabel opgenomen, waaruit per richtlijnartikel blijkt of implementatie noodzakelijk is en zo ja, op welke wijze dit wordt voorgesteld.

2. De opzet en reikwijdte van de Richtlijn buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten

De richtlijn bestaat uit vijf hoofdstukken. In hoofdstuk 1 van de richtlijn zijn het onderwerp en het toepassingsgebied van de richtlijn bepaald. De richtlijn ziet op procedures voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting in consumentenzaken. De consumentenzaken kunnen zowel verbintenissen uit koopovereenkomsten of overeenkomsten tot het verrichten van diensten betreffen. De consument en de ondernemer dienen beide in de Unie woonachtig respectievelijk gevestigd te zijn. De richtlijn ziet op de buitengerechtelijke beslechting van zowel nationale als grensoverschrijdende consumentengeschillen. De richtlijn ziet uitsluitend op procedures die door de consument tegen de ondernemer worden gestart en niet op procedures die de ondernemer start tegen de consument. De richtlijn is evenmin van toepassing op directe onderhandelingen tussen de consument en de ondernemer. Het begrip buitengerechtelijke geschillenbeslechting is in de richtlijn niet gedefinieerd. Blijkens de overwegingen bij de richtlijn worden hieronder alle vormen van buitengerechtelijke geschillenbeslechting begrepen, waaronder arbitrage, bindend advies, mediation niet bindend advies en bijvoorbeeld procedures bij een ombudsman (overwegingen 19–21).

Hoofdstuk 2 van de richtlijn bevat bepalingen inzake de toegang tot buitengerechtelijke geschillenbe-



slechting en de kwaliteitseisen die van toepassing zijn op de buitengerechtelijke geschillenbeslechtinginstanties en -procedures.

Voor het begrip van de reikwijdte van de richtlijn is het van belang om in ogenschouw te nemen dat lidstaten dienen te voorzien in toegang tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting in consumentenzaken. De richtlijn verplicht tot volledige dekking in sectoraal en geografisch opzicht. Dat wil niet zeggen dat consument en ondernemer verplicht zijn aan deze wijze van geschillenbeslechting deel te nemen. De richtlijn verplicht lidstaten slechts tot het voorzien in een mogelijkheid daartoe. Het wil evenmin zeggen dat alle in Nederland gevestigde instanties of personen die zich bezig houden met buitengerechtelijke geschillenbeslechting aan de eisen van de richtlijn dienen te voldoen. Lidstaten melden op grond van de richtlijn alleen die instanties aan, die aan de eisen van de richtlijn voldoen en die tezamen voorzien in de volledige dekking. Is er voor een geschil geen bijzondere buitengerechtelijke geschillenbeslechter aangewezen, dan kan in de toegang worden voorzien door een zogenaamde 'vangnetinstantie': een algemene instantie die in dergelijke zaken bevoegd is en fungeert als een sluitpost. Indien een instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting niet alleen bevoegd is om de geschillen van de aangesloten ondernemers, maar ook die van de niet-aangesloten ondernemers in behandeling te nemen, wordt daarmee voldaan aan het vereiste van toegang; er hoeft in dat geval geen beroep te worden gedaan op de vangnetinstantie.

De kwaliteitseisen in de richtlijn betreffen de met de buitengerechtelijke geschillenbeslechting belaste personen, de instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting en de procedures tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Deze eisen zijn geïnspireerd op onder meer de aanbeveling 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 (98/257/EG) en de aanbeveling van 4 april 2001 met betrekking tot de beginselen voor de buitengerechtelijke organen die bij de consensuele beslechting van consumentengeschillen betrokken zijn (2001/310/EG). Deze aanbevelingen worden hierna aangeduid als: de aanbevelingen van 30 maart 1998 en 4 april 2001.

Hoofdstuk 3 van de richtlijn behelst enerzijds informatieverplichtingen van lidstaten en ondernemers op het terrein van buitengerechtelijke geschillenbeslechting en anderzijds de samenwerking tussen de verschillende nationale en internationale actoren betrokken bij buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Hoofdstuk 4 betreft de wijze waarop instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting in de zin van de richtlijn inzicht geven in hun werkwijze aan de bevoegde nationale instanties. Daarnaast ziet dit hoofdstuk op de wijze waarop de lidstaten hierover op hun beurt inzicht verschaffen aan de Europese Commissie. Hoofdstuk 5 betreft ten slotte de slotbepalingen van de richtlijn.

3. De Richtlijn buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten in de Nederlandse context

a. Door de overheid erkende buitengerechtelijke geschillenbeslechting in consumentenzaken

Nederland kent een lange traditie van buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Deze geschillenbeslechting is voornamelijk gebaseerd op een systeem van zelfregulering van brancheorganisaties in samenwerking met consumentenorganisaties. Hierna zal kort worden stil gestaan bij de belangrijkste Nederlandse instanties op het terrein van consumentengeschillen.

De Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken

De Geschillencommissie is opgericht in 1970 en faciliteert de geschillencommissies van de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf (SBB) en van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC). De SGC is een private, onafhankelijke instelling. Het bestuur van de SGC bestaat uit negen leden: drie onafhankelijke leden, benoemd door Onze Minister van Veiligheid en Justitie, drie leden vanuit VNO-NCW en MKB-Nederland en drie leden vanuit de consumentenorganisaties

De SGC functioneert bij wijze van spreken als de griffie van een rechtbank. De geschillenbeslechtters zijn te vergelijken met de rechters van de rechtbank, maar werken op persoonlijke titel. De SGC heeft geen betrokkenheid op zaaksniveau. Als regel worden geschillencommissies ingesteld met brancheorganisaties die representatief zijn voor een sector van het bedrijfsleven. Uit hoofde van het lidmaatschap van de brancheorganisatie zijn ondernemers dan bij deze commissies aangesloten. Hierdoor is een belangrijke mate van dekking gewaarborgd. Daarnaast zijn er sectoren waarvoor geschillencommissies zijn ingesteld waarbij alle ondernemers op individuele basis zijn aangesloten, omdat er een representatieve brancheorganisatie voor de sector ontbreekt. Op dit moment zijn er 53 consumenten geschillencommissies. De geschillencommissies beslissen in beginsel op basis van bindend advies.

Bij de totstandkoming van een nieuwe commissie vindt overleg plaats tussen de SGC, de consumenten-



tenorganisaties en de brancheorganisatie die wil participeren. In een tripartiete samenwerkingsovereenkomst wordt onder meer overeengekomen dat de brancheorganisatie haar leden de verplichting oplegt tot deelname aan de SGC. De brancheorganisatie verplicht zich tot het afgeven van een nakomingsgarantie. Deze garantie houdt in dat bij een onwillige ondernemer de brancheorganisatie jegens de consument de uitspraak nakomt. De brancheorganisatie verhaalt de kosten vervolgens op de ondernemer. Aldus heeft de consument geen nakomingsproblemen. Als spiegelbeeld dient de consument het onbetaalde deel van de rekening bij de geschillencommissie in depot te storten als voorwaarde voor het behandelen van een geschil.

De kosten van de geschillencommissies worden betaald door het bedrijfsleven. De consument betaalt een beperkte bijdrage in de vorm van klachtengeld. Het klachtengeld wordt door de ondernemer ingevolge de uitspraak vergoed indien de consument in het gelijk wordt gesteld. De SGC ontvangt subsidie van de Minister van Veiligheid en Justitie ter dekking van de kosten van de infrastructuur ('overhead'). Alle commissies voldoen aan de voorwaarden van de Erkenningsregeling geschillencommissies consumentenklachten 1997 en zijn erkend door Onze Minister van Veiligheid en Justitie.

Het Klachteninstituut financiële dienstverlening

De Stichting Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid) werd in 2007 opgericht door brancheorganisaties in de financiële sector en de Consumentenbond. Zij is het centrale klachteninstituut waar consumenten en financiële ondernemers in ons land terecht kunnen om hun geschillen te beslechten.

Kifid is een onafhankelijk klachteninstituut. Het bestuur van het Kifid bestaat uit drie leden onder wie een onafhankelijke voorzitter. De geschillenbeslechting bij Kifid bestaat uit drie fasen: behandeling door de ombudsman, de Geschillencommissie en eventueel de Commissie van Beroep, alle met bijbehorende reglementen en faciliteiten. De ombudsman bemiddelt en doet een aanbeveling in het geval de bemiddeling niet slaagt. De Geschillencommissie beslist op basis van bindend en niet-bindend advies. De Commissie van Beroep beslist uitsluitend door bindend advies.

De dienstverlening van Kifid wordt volledig bekostigd door de aangesloten financiële ondernemingen. De consument betaalt geen bijdrage voor een advies van de ombudsman. Hij betaalt een vaste, beperkte bijdrage voor procedures bij de Geschillencommissie en de Commissie van Beroep.

Voor de financiële onderneming in de zin van de Wet op het financieel toezicht (Wft) bestaat een plicht tot aansluiting bij een door Onze Minister van Financiën erkende geschilleninstantie die geschillen behandelt met betrekking tot betaaldiensten, financiële diensten of financiële producten van de financiële onderneming (artikel 4: 17 Wft). De eisen voor erkenning zijn uitgewerkt in het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft. Kifid is door Onze Minister van Financiën erkend als externe geschilleninstantie.

De Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen

De Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ) is in 2006 opgericht door de vereniging Zorgverzekering Nederland en de Nederlandse Patiënten en Consumenten Federatie. Het bestuur bestaat uit een onafhankelijke voorzitter en twee leden van de voornoemde organisaties. Er is een ombudsman en een Geschillencommissie. De Ombudsman Zorgverzekeringen bemiddelt en kan ook oplossingen aandragen of aanbevelingen doen. De Geschillencommissie beslist in de regel op basis van bindend advies, maar partijen kunnen ook kiezen voor niet bindend advies.

De SKGZ wordt volledig gefinancierd door de branche. De consument is geen bijdrage verschuldigd voor de procedure bij de ombudsman. Hij betaalt een vaste, beperkte bijdrage voor het voorleggen van zijn geschil aan de Geschillencommissie.

Artikel 114 Zorgverzekeringswet verplicht zorgverzekeraars tot het voorzien in een onafhankelijke instantie waaraan verzekeringnemers en verzekerden geschillen over de uitvoering van zorgverzekeringen kunnen voorleggen. Zorgverzekeringen zijn te onderscheiden in basisverzekeringen en aanvullende verzekeringen. Aanvullende zorgverzekeringen worden beschouwd als financieel product in de zin van de Wft. De SKGZ is daarom voor wat betreft deze laatstgenoemde producten erkend door Onze Minister van Financiën op grond van artikel 4: 17 Wft en het Besluit Gedragstoezicht financiële ondernemingen Wft.

b. Belangrijkste inzet tijdens onderhandelingen: proportionaliteit en subsidiariteit

De belangrijkste inzet van Nederland tijdens de onderhandelingen is gericht geweest op het behoud van het Nederlandse stelsel van buitengerechtelijke geschillenbeslechting. De Commissie voor Consumentenaangelegenheden van de Sociaal-Economische Raad is met name gelet op dit belang



verzocht om advies uit te brengen over het eerste voorstel van de Europese Commissie en de door Nederland te plegen inzet tijdens de onderhandelingen. Dit heeft geresulteerd in het advies Alternatieve geschillenbeslechting in de EU (SER CCA, Den Haag, juni 2012).

Twee belangrijke voorwaarden voor het behoud van het Nederlandse stelsel van buitengerechtelijke geschillenbeslechting zijn zelfregulering door de sector en vrijwilligheid van deelname waar het betreft de SGC. De vraag was of een wettelijk kader hiermee te verenigen was. Het antwoord hierop luidt bevestigend. De richtlijn laat de lidstaten de mogelijkheid om de buitengerechtelijke geschillenbeslechting aan de verschillende economische sectoren over te laten. Ook verplicht de richtlijn ondernemers niet tot deelname aan buitengerechtelijke geschillenbeslechting. De richtlijn laat ruimte voor de lidstaten om in bepaalde sectoren wel een verplichte deelname aan buitengerechtelijke geschillenbeslechting op te leggen. Nederland heeft dit bijvoorbeeld ten aanzien van de financiële sector gedaan. De SGC, het Kifid en de SKGZ werken nu op basis van de aanbevelingen van de Europese Commissie uit 1998 en 2001. De richtlijn betekent in dat licht geen grote veranderingen, maar vormt hooguit de aanleiding om bestaande procedures nog eens tegen het licht te houden.

Ook in de Tweede en Eerste Kamer zijn vragen gesteld over de subsidiariteit. De Eerste Kamer heeft de Voorzitter van de Europese Commissie op 24 januari 2012 een brief gestuurd, waarin onder meer aan de orde is gesteld dat een *wettelijke* regeling van buitengerechtelijke geschillenbeslechting zich niet goed lijkt te verhouden met het Nederlandse succesvolle systeem van zelfregulering en het uitgangspunt van vrijwillige deelname; de Europese Commissie kan volstaan met het nemen van beleidsmaatregelen alvorens eventueel over te gaan tot het voorstellen van een richtlijn, aldus de Eerste Kamer. Een andere vraag die de Eerste Kamer aan de orde stelde, was waarom de richtlijn zich uitstrekt tot grensoverschrijdende en binnenlandse consumentengeschillen. De richtlijn zou zich moeten beperken tot de eerstgenoemde geschillen (Eerste Kamer, 33 143, B).

Bij brief van 5 juni 2012 heeft de vice-voorzitter van de Europese Commissie de Eerste Kamer een reactie gezonden op haar vragen. Zij stelt samengevat dat niet bindende maatregelen – bijvoorbeeld aanbevelingen – niet tot het beoogde resultaat kunnen leiden en wijst ter adstructie hiervan op de aanbevelingen van 1998 en 2001. Bovendien bouwt de voorgestelde kaderrichtlijn voort op bestaande systemen van buitengerechtelijke geschillenbeslechting in de lidstaten. Met de richtlijn wordt slechts minimumharmonisatie beoogd. Krachtens de voorgestelde richtlijn zouden de in Nederland gevestigde ADR-entiteiten die op basis van zelfregulering zijn opgezet, kunnen blijven functioneren, op voorwaarde dat zij voldoen aan de minimumeisen uit de richtlijn. De richtlijn heeft voorts – aldus de Commissie – geen gevolgen voor ADR-systemen waaraan op basis van vrijwilligheid wordt deelgenomen. Als de richtlijn zou worden beperkt tot grensoverschrijdende situaties, zouden de verschillen in de lidstaten wat betreft de beschikbaarheid, kwaliteit en bekendheid van buitengerechtelijke geschillenbeslechting volgens de Commissie blijven bestaan. Het beschermingsniveau van de consumentenrechten van de EU zou dan afhangen van de vraag of de consument grensoverschrijdend of in eigen land winkelt. De Commissie is van oordeel dat consumenten in beide gevallen een gelijk beschermingsniveau moeten genieten (Eerste Kamer, 33 143, D).

c. Minimumharmonisatie, wettelijk kader en vangnetinstantie

De richtlijn stelt kwaliteitseisen voor buitengerechtelijke geschilleninstanties en procedures. Het staat de lidstaten vrij teneinde de consumentenbescherming te vergroten, om verdergaande maatregelen in te voeren of te behouden. De richtlijn bewerkstelligt met andere woorden minimumharmonisatie (artikel 2 lid 3 van de richtlijn). Voor Nederland zijn de speerpunten in het implementatietraject van tweeërlei aard.

In de eerste plaats verplicht de richtlijn tot het voorzien in een wettelijk kader waaronder de geschillenbeslechting in de zin van deze richtlijn kan worden geschaard. Dit wetsvoorstel voorziet daarin. In het wetsvoorstel wordt zo dicht mogelijk aangesloten bij de thans bestaande structuur van buitengerechtelijke geschillenbeslechting in Nederland. In het wetsvoorstel wordt de aanwijzing van de SGC opgedragen aan Onze Minister van Veiligheid en Justitie. De aanwijzing van de overige buitengerechtelijke geschilleninstanties wordt opgedragen aan 'Onze Minister die het aangaat'. Dit betreft Onze Minister op wiens beleidsterrein de activiteiten van de buitengerechtelijke geschillenbeslechtingsinstantie liggen. Deze Minister zal beoordelen of de geschilleninstantie voldoet aan de kwaliteitseisen uit de kaderwet en eventuele aanvullende eisen op grond van nationale wet- en regelgeving. De instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting is in dat kader verplicht om ten minste een keer per twee jaar te rapporteren aan deze Minister. Onze Minister van Veiligheid en Justitie zal voorts als enig contactpunt van de Europese Commissie fungeren. Het voordeel van het hanteren van de term 'Onze Minister die het aangaat' is, dat voor eventuele nieuw op te richten buitengerechtelijke geschillenbeslechtingsinstanties deze implementatiewet niet behoeft te worden aangepast.

In de tweede plaats verplicht de richtlijn tot het voorzien in een zogenaamde vangnetcommissie. Ingevolge het wetsvoorstel voorziet de Stichting Geschillencommissies hierin. Kan een consument



niet terecht bij de één van de bestaande instanties of bij één van de bijzondere geschillencommissies van de SGC, dan kan hij terecht bij deze algemene commissie van de SGC, mits ook de ondernemer bereid is daarvan gebruik te maken.

4. De verhouding van de Richtlijn buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten tot andere Europese instrumenten

De Richtlijn buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten heeft een ruim toepassingsbereik. Op verschillende deelterreinen bestaan reeds Europese regelingen betreffende buitengerechtelijke geschillenbeslechting in specifieke gevallen, bijvoorbeeld in de Richtlijn 2009/72/EG betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor elektriciteit en tot intrekking van Richtlijn 2003/54/EG en Richtlijn 2009/73/EG betreffende gemeenschappelijke regels voor de interne markt voor aardgas. In de richtlijn is expliciet bepaald dat zij voorgaat op andere reeds bestaande of nog tot stand te brengen Europese richtlijnen, tenzij in deze richtlijnen anders is bepaald (artikel 3 lid 1 richtlijn).

De richtlijn doet echter geen afbreuk aan de Richtlijn mediation 2008/52/EG (artikel 3 lid 2 richtlijn). De Richtlijn mediation voorziet in een kader voor op het niveau van de Unie te hanteren systemen van mediation bij grensoverschrijdende geschillen. In Nederland is deze richtlijn omgezet in de Wet implementatie richtlijn nr. 2008/52/EG betreffende bepaalde aspecten van bemiddeling/ mediation in burgerlijke en handelszaken (Stb. 2012, 570). Collisie tussen de onderhavige richtlijn en de Richtlijn mediation is door de Commissie niet voorzien. De bepaling dient daarmee enkel ter verduidelijking van eventuele toekomstige vragen van collisie. De Richtlijn mediation gaat dan voor. Dit laat evenwel onverlet dat de onderhavige richtlijn horizontaal van toepassing is op alle soorten procedures tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting, waaronder bemiddeling/ mediation in de zin van de voornoemde richtlijn en implementatiewet. De richtlijnen kennen derhalve een zekere overlap, zonder dat dit tot samenloopvragen leidt.

Tot slot is in de Richtlijn buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten expliciet bepaald dat artikel 13 van de richtlijn geen afbreuk doet aan andere, aanvullende informatieverplichtingen betreffende buitengerechtelijke geschillenbeslechting (artikel 3 lid 3 richtlijn). Waar andere rechtsinstrumenten eveneens informatieverplichtingen van de ondernemer jegens de consument behelzen, dienen deze verplichtingen naast die van artikel 13 van de onderhavige richtlijn te gelden.

5. Wijze van implementatie

a. Kaderwet; gebonden implementatie

De Implementatiewet Richtlijn buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten is geen onderdeel van het Burgerlijk Wetboek. De keuze hiervoor is ingegeven door het feit dat het buitengerechtelijke geschillenbeslechting in de zin van de richtlijn betreft, die een brede, maar geen algemene toepassing heeft. Daarnaast biedt een kaderwet de voordelen van kenbaarheid, transparantie en samenhang. Het uitgangspunt van de implementatie is gebonden implementatie. A fortiori bevat het wetsvoorstel geen nationale koppen. Er is zo dicht mogelijk aangesloten bij de tekst van de richtlijn. Van de door de richtlijn gelaten beleidsvrijheid is geen gebruik gemaakt, tenzij dit wenselijk was om aan te sluiten bij het in Nederland bestaande stelsel van buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Zo is ervan afgezien om de zogenaamde 'inhouse'- geschillenbeslechting te kwalificeren als geschillenbeslechting in de zin van het wetsvoorstel. Dit betreft geschillenbeslechting waarbij de met de geschillenbeslechting belaste personen uitsluitend in dienst zijn van of uitsluitend een vergoeding ontvangen van de individuele ondernemer. Lidstaten kunnen voor deze wijze van geschillenbeslechting kiezen om te voldoen aan de vereisten van de richtlijn, mits zij voldoen aan de strengere voorwaarden die hieraan worden gesteld (artikel 2 lid 2 onder a jo artikel 6 lid 3 van de richtlijn). In het wetsvoorstel is wel van de mogelijkheid gebruik gemaakt om instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting de keuze te laten voor het stellen van ontvankelijkheidseisen bij het beoordelen van ingediende klachten (artikel 5 lid 4 van de richtlijn en artikel 3 lid 2 van het wetsvoorstel). Dat sluit aan bij de huidige praktijk van de SGC, Kifid en de SKGZ.

b. De bepalingen van de richtlijn die geen wettelijke implementatie behoeven

Sommige richtlijnbevestigingen behoeven geen implementatie, omdat zij bijvoorbeeld verplichten tot feitelijk handelen (zie ook Aanwijzing 337a), of al elders in regelgeving zijn verankerd. Een voorbeeld van bepalingen die reeds in wetgeving zijn verankerd, betreffen de artikelen 5, lid 2, onderdeel f en artikel 17 lid 3 van de richtlijn. Hierin is kort gezegd bepaald dat instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting werken en samenwerken conform de voorschriften inzake de bescherming van persoonsgegevens die zijn neergelegd in Richtlijn 95/46/EG. De verwerking van persoonsgegevens door de Nederlandse instanties voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting wordt beheerst door de Wet bescherming persoonsgegevens (Wbp). De richtlijn die in dit wetsvoorstel wordt geïmplemen-



teerd, en artikel 5 van richtlijn 95/46/EG van het Europees Parlement en de Raad van 24 oktober 1995 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens (PbEG L 281) geven geen aanleiding tot het vaststellen van specifieke regels met betrekking tot de verwerking van persoonsgegevens door de bedoelde instanties.

Artikel 1 betreft de doelstelling van de richtlijn en behoeft evenmin implementatie. Dit geldt ook voor artikel 2, leden 3 en 4, waarin is bepaald dat de richtlijn uitgaat van minimumharmonisatie en het lidstaten is toegestaan om aan de verplichtingen te voldoen door vormen van buitengerechtelijke geschillenbeslechting, waarvan de uitkomst bindend is voor partijen. Artikel 3 betreft vervolgens de samenloop van de richtlijn met andere Europese instrumenten. Dit artikel legt geen verplichting op aan lidstaten en behoeft evenmin implementatie. Artikel 5 lid 7 betreft een fictie uit de richtlijn en behoeft geen implementatie. Lidstaten dienen te voorzien in een volledig dekkend stelsel van buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Zij kunnen dat stelsel op verschillende manieren vormgeven. Nederland sluit aan bij de bestaande wijze van buitengerechtelijke geschillenbeslechting en maakt dit wettelijk volledig dekkend door het oprichten van een restcommissie (artikel 3 lid 1). Artikel 11 lid 2 van de richtlijn behoeft geen implementatie, omdat het enkel een uitleg betreft van artikel 11 lid 1. In de memorie van toelichting wordt wel nader ingegaan op artikel 11 lid 2.

Artikel 15, leden 2 tot en met 4, moedigen de lidstaten aan tot het feitelijk verstrekken van informatie aan ondernemers en consumenten. Hieraan zal worden voldaan door publicatie op de website van ConsuWijzer en Antwoord voor Bedrijven.

Artikel 16 verplicht de Commissie en de lidstaten voorts te bevorderen dat buitengerechtelijke geschillenbeslechtingsinstanties samenwerken bij de beslechting van grensoverschrijdende geschillen en 'best practices' uitwisselen en indien aanwezig zich aan te sluiten bij sectorspecifieke netwerken. Samenwerking op sectoraal niveau behoort tot de mogelijkheden in die sectoren waar zich veel grensoverschrijdende geschillen voordoen. In de financiële sector is er reeds een Europees netwerk van buitengerechtelijke geschilleninstanties: FINNET.

Artikel 23 leidt tot plaatsing van artikel 13 van de Richtlijn buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten op bijlage I bij Richtlijn 2009/22/EG van het Europees Parlement en de Raad van 23 april 2009 betreffende het doen staken van inbreuken in het raam van de bescherming van de consumentenbelangen (hierna: Inbreukenrichtlijn). Ingevolge het genoemde artikel 13 van de richtlijn zijn ondernemers verplicht consumenten in te lichten over – kort gezegd – de instantie(s) tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting waaronder zij vallen. Plaatsing van deze bepaling op de Inbreukenrichtlijn brengt mee dat buitenlandse instanties die op een in beheer bij de Europese Commissie zijnde lijst zijn geplaatst in staat moeten zijn in een collectieve actie een verbod of gebod te vorderen tegen ondernemers die deze informatieverplichting niet (naar behoren) nakomen en daarmee de collectieve belangen van consumenten schenden. Artikel 23 van de richtlijn is reeds geïmplementeerd in artikel 3:305c BW. Dit artikel schrijft thans reeds in ruime zin voor dat buitenlandse instanties, op gelijke voet met Nederlandse consumentenorganisaties, collectieve vorderingen kunnen instellen.

Verder behelzen de artikelen 24 en 25 van de richtlijn rapportage- en informatieverplichtingen jegens de Commissie. Daaraan zal op de gebruikelijke wijze worden voldaan. In artikel 26 is vervolgens bepaald dat de Europese Commissie uiterlijk 9 juli 2019 en vervolgens om de vier jaar aan het Europees Parlement, de Raad en het Europees Economisch en Sociaal Comité een verslag voorlegt over de toepassing van deze richtlijn. Ten slotte bevatten de artikelen 27 en 28 de gebruikelijke bepalingen over het moment van inwerkingtreding en de adressanten van de richtlijn (de EU-lidstaten).

6. Gevolgen voor burgers en het bedrijfsleven

Het wetsvoorstel heeft geen gevolgen voor de regeldruk van burgers. De nalevingskosten voor het bedrijfsleven kunnen worden uitgesplitst in administratieve lasten en inhoudelijke nalevingskosten. Administratieve lasten zijn de kosten die het bedrijfsleven moet maken om te voldoen aan de informatieverplichtingen jegens de overheid, die voortvloeiën uit wet- en regelgeving. De inhoudelijke nalevingskosten bestaan uit andere kosten die het bedrijfsleven moet maken om aan de verplichtingen te voldoen die nieuwe wet- en regelgeving stelt. Hierbij kan worden gedacht aan informatieverplichtingen jegens consumenten.

De instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting zijn in Nederland veelal private organisaties die financieel geheel of bijna geheel door het bedrijfsleven in stand worden gehouden. Deze instanties dragen er zorg voor dat zij voldoen aan de in dit wetsvoorstel gestelde kwaliteitseisen (hoofdstuk 2 wetsvoorstel) en hierover verslag doen aan Onze Minister die het aangaat (hoofdstuk 4 wetsvoorstel). De instanties hebben tevens een inspanningsverplichting om regelmatig met andere nationale en Europese instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting in contact te treden om 'best



practices' uit te wisselen of sectorspecifieke netwerken tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting op te zetten (artikel 15–17 van de richtlijn en hoofdstuk 3 van het wetsvoorstel). De omvang van deze administratieve lasten en nalevingskosten zijn vermoedelijk gering. Ook zonder dit wetsvoorstel voorzien de instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting de betreffende Ministers reeds van informatie, maar op basis van andere wettelijke verplichtingen of afspraken. Het wetsvoorstel introduceert geen of slechts geringe nieuwe verplichtingen ten opzichte van deze bestaande verplichtingen.

De nalevingskosten betreffen voorts de informatieplicht die op ondernemers rust ingevolge artikel 12 van het wetsvoorstel. De verplichting voor ondernemers die *niet* zijn aangesloten bij instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting – zie artikel 12 lid 3 wetsvoorstel – betekent een nieuwe plicht voor ondernemers. De lasten die hier uit voortvloeien voor de individuele ondernemer zijn beperkt van omvang. Een enkele mededeling dat er een mogelijkheid van buitengerechtelijke geschillenbeslechting is, volstaat in het geval ondernemer en consument er bij een geschil in onderling overleg niet uitkomen.

7. Financiële gevolgen voor de Rijksbegroting

De financiële gevolgen voor de Rijksbegroting bedragen voor de oprichting van de vangnetcommissie op grond van artikel 3 lid 1 van het wetsvoorstel 75.000 € in 2014. In 2015 start de vangnetcommissie haar werkzaamheden en bedragen de kosten 100.000 € per jaar. Vanaf 2016 bedragen de kosten voor het functioneren van de vangnetcommissie structureel 125.000 € per jaar. De vangnetcommissie ressorteert onder de SGC en zal functioneren op gelijke wijze als de overige geschillencommissies van de SGC.

8. Consultatie en uitvoerings- en handhavingstoets Autoriteit Consument en Markt

Het voorontwerp en de daarbij behorende toelichting zijn ter informele consultatie gezonden aan VNO-NCW, de Consumentenbond, het ECC en een aantal instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting: de SGC, Kifid, SKGZ en de Raad van Arbitrage voor de Bouw. Het voorontwerp is op een aantal punten aangepast naar aanleiding van de verschillende commentaren. Het algemene beeld was dat de geconsulteerde instellingen het voorontwerp en haar uitgangspunten duidelijk en werkbaar vonden.

De Autoriteit Consument en Markt (ACM) heeft een uitvoerings- en handhavingstoets uitgevoerd. De ACM concludeert dat het wetsvoorstel handhaafbaar en uitvoerbaar voor het toezicht is.

Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1

Lid 1, onderdelen a en b (consument en ondernemer)

De definities 'consument' en 'ondernemer' zijn uit artikel 4 leden 1 onderdelen a en b van de richtlijn inhoudelijk ongewijzigd overgenomen. De begripsomschrijving van consument komt inhoudelijk overeen met begripsomschrijving van 'consument' die ook in andere, recente, richtlijnen is gehanteerd op het gebied van het consumentenrecht, zoals de Richtlijn 2011/83/ EU consumentenrechten. Overweging 18 van de richtlijn licht hierbij toe dat als het handelsoogmerk in een dergelijke situatie zo beperkt is dat dit het binnen de globale context van de overeenkomst niet overheerst, de betrokken persoon als consument dient te worden aangemerkt. Als voorbeeld kan strekken de notaris die als consument wordt beschouwd, als hij een computer aanschaft voor privédoeleinden. Het enkele feit dat hij deze computer ook af en toe gebruikt om een zakelijke e-mail te sturen, zal in deze context niet in de weg staan aan het aanmerken van de notaris als consument.

De ondernemer is een natuurlijke of rechtspersoon die handelt binnen zijn beroeps-, bedrijfs- of ambachtsactiviteit. Bij de omschrijving van het begrip 'ondernemer' wordt voorgesteld om de toevoeging 'ongeacht of deze privaot of publiek van aard is' weg te laten, omdat volgens de artikelen 2:1–2:3 BW rechtspersonen zowel publiek- als privaatrechtelijk kunnen zijn. Het door de richtlijn gewenste effect om elke rechtspersoon ongeacht diens aard onder het toepassingsbereik te laten vallen, wordt hiermee bereikt.

Lid 1, onderdeel c (koopovereenkomst)

In artikel 1 is in onderdeel c een verwijzing opgenomen naar de begripsomschrijving van artikel 7: 1 BW, betreffende de koop. De richtlijn heeft ook betrekking op koopovereenkomsten tussen consument en ondernemer die een gemend karakter hebben, dat wil zeggen een overeenkomst die betrekking



heeft op zowel goederen als diensten. Dit is aan de definitie toegevoegd.

Lid 1, onderdeel d (overeenkomst tot het verrichten van diensten)

De term 'dienstenovereenkomst' is geïmplementeerd als de 'overeenkomst tot het verrichten van diensten'. Uit de omschrijving blijkt dat het gaat om 'iedere andere overeenkomst dan een koopovereenkomst'. Eerst zal dus moeten worden beoordeeld of sprake is van een koopovereenkomst. Het ligt voorts voor de hand om bij de interpretatie van het begrip 'dienst' zoveel mogelijk aansluiting te zoeken bij de betekenis die het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (VWEU) en artikel 4 van de dienstenrichtlijn aan dit begrip toekennen. Het begrip 'dienst' in de zin van artikel 57 VWEU ziet op dienstverrichtingen die gewoonlijk tegen vergoeding geschieden, voor zover de bepalingen, betreffende het vrije verkeer van goederen, kapitaal en personen op deze dienstverrichtingen niet van toepassing zijn. Het gaat in die bepaling met name om werkzaamheden van industriële en commerciële aard, vrije beroepen en ambachtswerk, zoals glazenwassers, kappers en dergelijke.

Lid 1, onderdelen e en f (binnenlands en grensoverschrijdend geschil)

In de definiëring van 'binnenlands geschil' en 'grensoverschrijdend geschil' is één tekstuele wijziging aangebracht ten opzichte van de definitie in artikel 4 lid 1, onderdelen e en f, uit de richtlijn. Voorgesteld wordt om weg te laten dat het een 'contractueel geschil' moet betreffen. Naar Nederlands recht is ieder geschil tussen consument en ondernemer dat voortvloeit uit overeenkomst een contractueel geschil. De zinsnede 'een contractueel geschil dat voortvloeit uit een overeenkomst' zou een pleonasme betekenen.

Ten aanzien van de reikwijdte van de richtlijn zij in dit verband het volgende opgemerkt. Die is beperkt tot materiële schade ontstaan door het niet-nakomen van een overeenkomst door de ondernemer. Letselschade en daaruit voortvloeiende materiële schade of daarmee samenhangende immateriële schade vallen er buiten. De richtlijn noemt deze schadecategorieën als zodanig niet in artikel 2, noch in de definitiebepalingen. De noties komen zelfs in de hele richtlijn niet voor. Het feit dat de reikwijdte van de richtlijn is beperkt tot materiële schade ontstaan door het niet-nakomen van een overeenkomst – in artikel 2 van de richtlijn: 'contractuele verbintenissen die voortvloeien uit verkoop- of dienstenovereenkomsten' – is bevestigd door de Europese Commissie tijdens de expertmeeting over de implementatie van de richtlijn op 25 juni 2013.

In de richtlijn en het wetsvoorstel is voorts bepalend waar de consument 'woonachtig is'. Dit betreft een richtlijnautonoom begrip, dat niet nader is gedefinieerd. De vraag waar iemand woonachtig is, dient te worden beantwoord aan de hand van de waardering van de feitelijke omstandigheden van het geval. Enige duurzaamheid is daarbij vanzelfsprekend vereist. Gelet op de doelstelling van de richtlijn – het bevorderen van de werking van de interne markt en het verbeteren van de positie van de consument – kan een consument in meer dan één lidstaat of land woonachtig zijn. Als voorbeeld kan worden gegeven een student die een half jaar in Nederland studeert en daarna terugkeert naar zijn land van verblijf, de Verenigde Staten. Schaft hij tijdens zijn verblijf in Nederland een stofzuiger aan, dan valt hij onder de reikwijdte van de richtlijn en de implementatiewet. Ook al is hij tevens woonachtig in de Verenigde Staten.

Lid 1, onderdelen g en h (procedure en instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting)

De richtlijn spreekt van 'ADR-procedure' en 'ADR-entiteit'. Hoewel de afkorting 'ADR' (alternative dispute resolution) in Nederland niet geheel onbekend is, is er in het wetsvoorstel voor gekozen om de term 'procedure respectievelijk instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting' te hanteren. Dit maakt duidelijk dat de buitengerechtelijke geschillenbeslechting van de gerechtelijke geschillenbeslechting moet worden onderscheiden. Een procedure tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting is een procedure als bedoeld in artikel 2 lid 1 van deze implementatiewet die voldoet aan de vereisten van deze wet en door een instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting in de zin van deze wet wordt uitgevoerd. Deze instantie dient op duurzame wijze te zijn opgericht en te zijn opgenomen in de lijst volgens artikel 19 lid 1 van dit wetsvoorstel. Het feit dat de instantie op de lijst ex artikel 19 lid 1 van dit wetsvoorstel en daarmee op de lijst van de Europese Commissie opgenomen moet zijn, vormt een belangrijke beperking van de reikwijdte van de richtlijn. Niet elke instantie die in Nederland aan enige wijze van buitengerechtelijke geschillenbeslechting voldoet, dient daarmee aan de eisen van dit wetsvoorstel te voldoen en onder een zekere mate van overheidstoezicht te staan, doch slechts zij die ten behoeve van de uitvoering van deze richtlijn zijn aangewezen.

Lid 1, onderdeel i (Onze Minister die het aangaat)

In onderdeel i van de richtlijn is de term 'Onze Minister die het aangaat' uitgewerkt. Dit betreft Onze



Minister op wiens beleidsterrein het onderwerp van geschil ligt. Dit is de 'bevoegde autoriteit' in de zin van artikel 4, lid 1, onderdeel i, van de richtlijn. Door uit te gaan van 'Onze Minister die het aangaat' wordt de Nederlandse structuur van buitengerechtelijke geschillenbeslechting, zoals die thans zijn beslag heeft gekregen bij het Kifid, de SKGZ en de SGC, gehandhaafd. Zouden er nieuwe instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting worden opgericht, dan hoeft de wet niet te worden aangepast.

Lid 1, onderdeel j (duurzame gegevensdrager)

Het begrip 'duurzame gegevensdrager' is in de richtlijn niet nader gedefinieerd, maar wordt daarin wel gehanteerd. Duidelijkheidshalve is het in de implementatiewet wel gedefinieerd. Het betreft ieder hulpmiddel dat de consument of de ondernemer in staat stelt om persoonlijk aan hem gerichte informatie op te slaan op een wijze die deze informatie toegankelijk maakt voor toekomstig gebruik gedurende een periode die is aangepast aan het doel waarvoor de informatie is bestemd, en die een ongewijzigde weergave van de opgeslagen informatie mogelijk maakt. Met deze definitie wordt aangesloten bij de definities in andere EU-richtlijnen, waaronder de timesharerichtlijn en de richtlijn consumentenrechten. Als niet-uitputtende lijst van voorbeelden van duurzame gegevensdragers kan worden genoemd papier, usb-sticks, cd-rom's, dvd's, geheugenkaarten, harde schijven van computers en e-mails. Bij nieuwe dragers heeft het Hof van Justitie in zijn uitspraak van 5 juli 2012 (HvJ 5 juli 2012, C-49/11, Content Services) overwogen dat beoordeeld moet worden dat die nieuwe drager waarborgt dat de consument, op dezelfde manier als in geval van een papieren drager de verplichte vermelde informatie in bezit krijgt, zodat een consument, in voorkomend geval, zijn rechten kan doen gelden.

Lid 1, onderdelen ken I (Richtlijn 2013/11/ EU)

Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve geschillenbeslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn nr. 2009/22/EG is omwille van de leesbaarheid van het wetsvoorstel verkort aangehaald in het wetsvoorstel. Dit geldt eveneens voor de 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).

Lid 2 (vestigingsplaats ondernemer)

In artikel 1 lid 2 wordt de vestigingsplaats van een ondernemer bepaald. Een ondernemer is gevestigd:

- waar zijn bedrijf is gevestigd, indien de ondernemer een natuurlijke persoon is;
- waar de statutaire zetel of het hoofdbestuur is, of het bedrijf wordt uitgeoefend, met inbegrip van een filiaal, agentschap of enige andere vestiging, indien de ondernemer een vennootschap of andere rechtspersoon of een vereniging van natuurlijke of rechtspersonen is.

De consument die betrokken is bij een geschil met een ondernemer die volgens deze definitie in Nederland is gevestigd, dient ingevolge artikel 3 lid 1 van het wetsvoorstel toegang te hebben tot een Nederlandse instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Dit laat onverlet, dat de richtlijn de ondernemer niet verplicht tot deelname aan buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Deze keuze is aan de ondernemer zelf, dit vanzelfsprekend behoudens verplichtingen op grond van andere regelgeving.

Lid 3 (vestigingsplaats instantie tot buitengerechtelijke geschilleninstantie)

In artikel 1 lid 3 is ten slotte bepaald waar de instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting is gevestigd. Voor een natuurlijke persoon is bepalend waar de activiteiten tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting worden verricht. Voor een rechtspersoon of een vereniging van rechtspersonen is dit eveneens zo, maar ook de statutaire zetel kan bepalend zijn. Heeft de instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting een publiekrechtelijk karakter, dan is de zetel van de betreffende overheidsinstantie bepalend.

Artikel 2

Lid 1 (toepassingsbereik)

In artikel 2 van het wetsvoorstel is het toepassingsbereik van het wetsvoorstel bepaald. De tekst is gelijk aan die van artikel 2 van de richtlijn, maar toegespitst op de in Nederland gevestigde ondernemer. Verder is de zinsnede 'betreffende contractuele verbintenissen die voortvloeien uit' weggelaten, omdat dit naar Nederlands recht een pleonasme betekent (zie de toelichting op artikel 1 lid 1, onderdelen e en f, hiervoor). De woonplaats van de consument is niet bepalend voor de vraag of het



geschil kan worden voorgelegd aan een Nederlandse instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Iedere in de Unie woonachtige consument, die bij een in Nederland gevestigde ondernemer goederen of diensten betreft, kan terecht bij een Nederlandse instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting. De voorwaarde daarvoor is wel, dat de ondernemer bij deze instantie is aangesloten. De richtlijn en het wetsvoorstel verplichten de ondernemer hiertoe niet. Het is wel mogelijk dat de ondernemer hiertoe verplicht is op basis van andere wetgeving. Dit is bijvoorbeeld het geval voor een financiële onderneming in de zin van artikel 4:17 van de Wft.

Uit artikel 2 blijkt voorts dat de wijze van buitengerechtelijke geschillenbeslechting door het wetsvoorstel onverlet wordt gelaten: zowel mediation, bindend advies, niet-bindend advies, als arbitrage kunnen hieronder worden begrepen. Het kan voorts een bindende en niet bindende wijze van buitengerechtelijke geschillenbeslechting betreffen; in de richtlijn wordt gelet hierop een onderscheid gemaakt tussen het voorstellen van een oplossing respectievelijk het opleggen van een oplossing. Daarnaast kan sprake zijn van een combinatie van verschillende wijzen van geschillenbeslechting, aldus overweging 21 van de richtlijn. Te denken is aan een procedure waarbij zowel een ombudsman als een geschillencommissie kan worden benaderd, zoals mogelijk is bij bijvoorbeeld het Kifid en de SKGZ. Tot slot ziet het wetsvoorstel op consumententransacties die via internet zijn gesloten en overeenkomsten die op elke andere wijze zijn aangegaan.

Lid 2, onderdelen a tot en met h (beperking van het toepassingsbereik)

In artikel 2 lid 2 van het wetsvoorstel is bepaald welke procedures niet onder de reikwijdte van het wetsvoorstel vallen. Het wetsvoorstel ziet alleen op buitengerechtelijke geschillenbeslechting die geschiedt door een van de partijen onafhankelijke derde. Rechtstreekse onderhandelingen tussen ondernemer en consument vallen niet onder de reikwijdte van het wetsvoorstel (onderdeel e). Vormen van 'inhouse-geschillenbeslechting' doen dat evenmin (onderdelen a en b). Deze vorm van geschillenbeslechting betreft, kort gezegd, klachtenafhandeling waarin wordt voorzien door de ondernemer zelf.

Voorts ziet het wetsvoorstel uitsluitend op door de consument tegen de ondernemer ingeleide procedures en niet op procedures die de ondernemer tegen de consument start (onderdeel g). Daarnaast ziet het wetsvoorstel niet op geschillen die geen consumententransacties betreffen (onderdeel d) of een poging tot schikking door een rechter, die plaatsvindt in het kader van een gerechtelijke procedure (onderdeel f). Ook zijn uitgesloten niet-economische diensten van algemeen belang, zoals bijvoorbeeld aanbieders van het basisonderwijs (onderdeel c), gezondheidsdiensten verstrekt door gezondheidswerkers verstrekt aan patiënten (onderdeel g). In de richtlijn zijn ook openbare aanbieders van voortgezet of hoger onderwijs uitgezonderd van het toepassingsbereik (artikel 2 lid 2, onder h, van de richtlijn). In Nederland wordt niet alleen het basisonderwijs, maar ook het openbaar voortgezet en hoger onderwijs beschouwd als niet-economische dienst van algemeen belang. Aan een afzonderlijke wettelijke uitzondering voor openbare aanbieders van voortgezet of hoger onderwijs naast onderdeel c is daarom geen behoefte. Deze beperking van de reikwijdte van de richtlijn en het wetsvoorstel staat niet in de weg aan de bevordering van buitengerechtelijke geschillenbeslechting in Nederland op voornoemde terreinen.

Artikel 3 (toegang tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting)

Lid 1 (volledige dekking)

Lid 1 ziet op de volledige dekking waar het betreft de buitengerechtelijke geschillenbeslechting in consumentenzaken. Alle consumentengeschillen bedoeld in artikel 2 van deze wet, waarbij een in Nederland gevestigde ondernemer is betrokken, kunnen worden voorgelegd aan een instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting, mits de ondernemer daarmee instemt of daartoe verplicht is op grond van een nationale wettelijke regeling. Is voor een geschil geen specifieke instantie aanwezig, dan kan het geschil worden voorgelegd aan de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (zie voor de vangnetcommissie nader paragraaf 4 onder c van deze toelichting).

Leden 2 tot en met 5 (ontvankelijkheid)

Een instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting kan valide redenen hebben om een bepaald geschil niet in behandeling te nemen, en de consument in zijn verzoek tot geschillenbeslechting niet ontvankelijk te verklaren. Artikel 3 lid 2 voorziet daartoe in een limitatieve opsomming van weigeringsgronden (onderdelen a tot en met f). Een instantie moet in deze gronden hebben voorzien in haar procesreglement, wil zij zich hierop kunnen beroepen.

Als een geschil van gering belang of vexatoir is, kan de consument niet in zijn klacht worden ontvangen (onderdeel b). Of hiervan sprake is, hangt af van de waardering van de omstandigheden van het geval. Een instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting kan een consument voorts niet in zijn klacht ontvangen, als zijn klacht reeds eerder in behandeling is genomen door een andere instantie tot



buitengerechtelijke geschillenbeslechting of een rechter (onderdeel c). Vanzelfsprekend moge voorts zijn, dat een consument contact dient op te nemen met de ondernemer, alvorens hij zich kan wenden tot een instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting (onderdeel a). De consument dient vervolgens binnen een door de instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting vastgestelde termijn zijn klacht ter beslechting aan deze instantie voor te leggen. Deze termijn mag niet worden bepaald op minder dan een jaar vanaf de datum waarop de consument een klacht bij de ondernemer indiende, aldus onderdeel e. Overschrijdt de consument deze termijn, dan staat het de instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting vrij om de consument niet in de procedure te ontvangen.

Van belang zijn met name de gronden in de onderdelen d en f. Onderdeel d bepaalt dat een instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting drempelbedragen mag vaststellen ten aanzien van de waarde van de vordering. Deze drempelbedragen kunnen zowel een minimum- als een maximumdrempel betreffen ('U wordt niet ontvangen in uw klacht als de waarde van uw vordering minder bedraagt dan x' respectievelijk 'meer bedraagt dan y'). Deze drempels mogen er niet toe leiden dat de toegang van de consument tot klachtenbehandeling door instanties tot buitengerechtelijk geschillenbeslechting aanzienlijk wordt belemmerd. Of hiervan sprake is, hangt af van de omstandigheden van het geval. Omstandigheden die hierbij een rol kunnen spelen, zijn bijvoorbeeld de prijs van het goed of van de dienst dat onderwerp van geschil is en in dat verband de omvang van de gestelde schade. Drempels zijn in het Nederlandse stelsel van buitengerechtelijke geschillenbeslechting niet ongebruikelijk. De geschillencommissies Advocatuur en Notariaat, die onderdeel uitmaken van de SGC, hanteren bijvoorbeeld maximumdrempels teneinde een effectieve behandeling van de klachten te verzekeren.

Als door de behandeling van een geschil de effectieve werking van de buitengerechtelijke geschilleninstantie in het gedrang zou worden gebracht, kan een instantie kan de behandeling van een geschil weigeren, aldus ten slotte de weigeringsgrond onder f. Tegenover de limitatieve opsomming staat derhalve een open weigeringsgrond. Hieraan wordt invulling gegeven aan de hand van de concrete omstandigheden van een specifiek geval. Dit neemt niet weg dat ook deze grond moet worden gelezen tegen de achtergrond van de doelstellingen van de richtlijn: het verbeteren van de interne markt, bevorderen van het consumentenvertrouwen en de volledige dekking van buitengerechtelijke geschillenbeslechting. De open formulering kent daarmee wel enige beperking. Indien een instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting een geschil dat aan haar is voorgelegd niet in behandeling kan nemen, verstrekt deze instantie binnen drie weken na ontvangst van het volledige klachtdossier aan beide partijen een gemotiveerde toelichting van de redenen om het geschil niet in behandeling te nemen. Niet alleen voor de drempelbedragen, maar voor alle procedurevoorschriften genoemd in lid 2 geldt dat deze de toegang van consumenten tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting niet aanzienlijk mogen belemmeren (lid 4). Indien een instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting op de gronden van lid 2 een geschil niet in behandeling neemt, heeft de consument geen aanspraak op een behandeling hiervan door een andere buitengerechtelijke geschilleninstantie. De richtlijn bevestigt in artikel 5 lid 6 dat een lidstaat er in dat geval niet voor hoeft te zorgen dat de consument zijn klacht bij een andere instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting kan indienen.

Een instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting die geschillen in een specifieke sector behandelt, kan eveneens geschillen in behandeling nemen, die betrekking hebben op een ondernemer die in de sector actief is, maar geen lid is van de organisatie of vereniging die de instantie vormt of financiert. De instantie kan de ondernemer daartoe verplichten aan een aantal voorwaarden te voldoen. Deze geschillen vallen daarmee niet onder de algemene commissie bedoeld in artikel 3 lid 1, laatste zin, van dit wetsvoorstel (artikel 3 lid 5 wetsvoorstel).

Artikel 4 (faciliteren van toegang)

Artikel 4 behelst de eisen waaraan een instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting moet voldoen, om de toegang van de consument tot deze instantie te optimaliseren. De insteek is om zo veel mogelijk elektronisch te organiseren. De instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting onderhoudt een geactualiseerde website, die de partijen gemakkelijk toegang biedt tot informatie betreffende de procedure tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting. De consument wordt zo in staat gesteld om elektronisch een klacht in te dienen en de nodige bewijsstukken te verzenden. Op verzoek van de consument verstrekt de instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting deze informatie op een duurzame gegevensdrager. Voorts stelt de instantie de consument in staat om een klacht anders dan elektronisch in te dienen en faciliteert zij partijen bij het uitwisselen van stukken, elektronisch of per post. De instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting neemt zowel binnenlandse als grensoverschrijdende geschillen in behandeling.



Artikel 5 (deskundigheid, onafhankelijkheid en onpartijdigheid)

De eisen betreffende de deskundigheid, onafhankelijkheid en onpartijdigheid betreffen in de eerste plaats de individuele geschillenbeslechter. De eisen uit artikel 5 lid 1 van het wetsvoorstel zijn rechtstreeks overgenomen uit artikel 6 lid 1 van de richtlijn. De eisen worden gewaarborgd door de instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Aan de instantie wordt enige ruimte gelaten voor een nadere invulling hiervan. Er wordt bijvoorbeeld uitgegaan van 'noodzakelijke kennis en vaardigheden' en van een ambtstermijn 'die voldoende lang is' om de onafhankelijkheid te verzekeren. Deze ruimte is passend gelet op de veelheid van consumentengeschillen en daarvoor benodigde geschillenbeslechters.

Aandacht verdient voorts de eis van openbaarmaking in onderdeel e. Een individuele geschillenbeslechter stelt de instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting in een individuele zaak onverwijld in kennis van alle omstandigheden die kunnen leiden tot (de schijn van) partijdigheid, afhankelijkheid of tot een mogelijk belangenconflict. Een conflict zou kunnen bestaan in een financieel belang, rechtstreeks of niet rechtstreeks, bij de uitkomst van de procedure, of enige persoonlijke of zakelijke relatie met één van de partijen. In overweging 34 bij de richtlijn wordt hieraan toegevoegd 'gedurende de drie jaar die voorafgaan aan het tijdstip van de bekleding van het ambt'. Deze termijn kan derhalve als indicatie dienen bij de beantwoording van de vraag of een persoon als onpartijdig en onafhankelijk wordt beschouwd. De instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting dient te voorzien in procedures voor het geval sprake is van omstandigheden die de onpartijdigheid en onafhankelijkheid van een geschillenbeslechter in het gedrang kunnen brengen (lid 2). De opgesomde procedures vormen een getrappt systeem. Als niet kan worden voorzien in de procedure uit onderdeel a, wordt voorzien in de procedure in onderdeel b, en als niet voorzien kan worden in de procedure in onderdeel b, wordt voorzien in de procedure uit onderdeel c. Met één van deze maatregelen kan worden volstaan. Ook als de instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting volstaat uit één persoon dient in procedures te worden voorzien, die de onpartijdigheid en onafhankelijkheid waarborgen (lid 3).

Naast de eisen die de individuele geschillenbeslechter betreffen, stelt het artikel ook eisen aan het budget waaruit de vergoedingen aan de geschillenbeslechters wordt gefinancierd (lid 4) en de wijze waarop de collegiale organen – dat wil zeggen organen die uit meer dan één persoon bestaan – zijn samengesteld. Die samenstelling dient paritair te zijn (lid 5). Ten slotte is bepaald dat Onze Minister die het aangaat, toezicht houdt op eventuele opleidingsprogramma's van de instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting ten behoeve van de geschillenbeslechters (lid 6). De instantie dient deze Minister daartoe ten minste eenmaal per twee jaar informatie te verschaffen (artikel 18, onderdeel g wetsvoorstel).

Artikelen 6 tot en met 8 (transparantie, doeltreffendheid en billijkheid)

Artikel 6 van het wetsvoorstel behelst eisen aan de instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting, opdat consument en ondernemer worden geïnformeerd over hun bestaan en wijze van functioneren. Informatie dient aan het publiek te worden verschaft via de website en op verzoek via een duurzame gegevensdrager en kan voorts nog worden verstrekt op elke andere wijze die de instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting geschikt acht. Onder deze informatie vallen de voorschriften waarop de instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting zich kan beroepen bij het beslechten van een geschil, bijvoorbeeld wettelijke voorschriften, overwegingen van billijkheid, gedragscodes, procesreglementen. Onder deze informatie worden voorts ook jaarlijkse activiteitenverslagen begrepen, waarin inzage wordt gegeven in de werkwijze van de instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Zij geven onder meer inzicht in het aantal geschillen dat zij behandelen en eventuele veelvoorkomende problemen die leiden tot geschillen tussen consument en ondernemer. Deze informatie kan vergezeld gaan van aanbevelingen over de wijze waarop dergelijke problemen in de toekomst kunnen worden vermeden of opgelost. Ondernemers kunnen op deze wijze worden aangespoord de lat steeds hoger te leggen en de uitwisseling van informatie en beste praktijken te optimaliseren.

Artikel 7, onderdelen a tot en met e, van het wetsvoorstel ziet op de doeltreffendheid van buitengerechtelijke geschillenprocedures. De instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting dient de eisen daartoe te waarborgen in haar procesreglement. Een tweetal eisen verdient nadere toelichting. In de eerste plaats dient een procedure voor consumenten kosteloos of tegen een geringe vergoeding beschikbaar te zijn (onderdeel c). De Engelse tekst van de richtlijn spreekt van een 'nominal fee' de Franse tekst van 'un coût modique'. Afhankelijk van de soort zaak en procedure kan hieraan invulling worden gegeven. De kosten die de geschillencommissies van de SGC en het Kifid en de SKGZ anno 2013 in rekening brengen aan de consument vallen binnen de gestelde bandbreedte. Het klachtengeld bij de SGC is in de regel tussen 25 en 125 euro. Het klachtengeld voor de Geschillencommissie bij Kifid bedraagt thans 50 euro, met twee uitzonderingen. Voor klachten die door de ombudsman kennelijk



ongegrond zijn verklaard bedraagt het klachtgeld euro 100. Voor klachten die door de ombudsman rechtstreeks naar de geschillencommissie zijn doorverwezen geldt dat geen klachtgeld is verschuldigd. De consument die in het gelijk wordt gesteld krijgt zijn eigen bijdrage terug. Het klachtgeld voor de Commissie van Beroep van Kifid bedraagt op het moment van schrijven van dit wetsvoorstel 500 euro voor de consument. De SKGZ brengt 37 euro bij de consument in rekening voor de behandeling van zijn klacht door de Geschillencommissie. De in het gelijk gestelde consument krijgt zijn eigen bijdrage in de regel terug.

In de tweede plaats dient een instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting de uitkomst van de procedure beschikbaar te stellen binnen een termijn van 90 kalenderdagen vanaf de datum waarop de instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting het volledige dossier van de klacht heeft ontvangen (onderdeel e). Het volledige dossier betreft alle informatie die nodig is om te beslissen op een geschil. Dit kan in sommige geschillen alleen een verzoekschrift en een verweerschrift betreffen. In andere zaken is mogelijk ook informatie ter zitting vereist of zelfs een deskundigenbericht ter completering van een dossier. In het geval van zeer complexe geschillen kan de met de klacht belaste instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting de termijn van 90 kalenderdagen verlengen. De mogelijkheid tot verlenging is een discretionaire bevoegdheid van de instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting, afhankelijk van de beoordeling van de omstandigheden van het geval. De partijen worden van elke verlenging van die termijn op de hoogte gesteld, alsmede van de tijd die nodig wordt geacht om het geschil te kunnen beëindigen. Hierbij kan bijvoorbeeld worden gedacht aan de complexe financiële beleggingsgeschillen die door Kifid worden behandeld.

Artikel 8 ziet op de billijkheid van procedures. De eisen komen er samengevat op neer dat een consument en ondernemer goed worden geïnformeerd over de voorwaarden waaronder zij de procedure tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting aangaan. De instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting waarborgt de eisen daartoe in haar procesreglement. De eisen spreken voor zich zelf. De eisen in lid 2 zien specifiek op procedures, waarin geen bindende oplossing wordt opgelegd, maar een oplossing wordt *voorgesteld*, bijvoorbeeld procedures tot bemiddeling/ mediation.

Artikel 9

Lid 1 (verbindendheid overeenkomsten tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting)

Artikel 9 lid 1 bepaalt dat een overeenkomst tussen een consument en een ondernemer tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting, die is gesloten vóórdat een conflict zich heeft gemanifesteerd, niet aan de consument kan worden tegengeworpen. Is sprake van zo'n overeenkomst, dan moet het een consument vrij staan om zich alsnog tot de rechter te wenden. De overeenkomst bindt met andere woorden de ondernemer, maar niet de consument. De overeenkomst kan door de consument worden vernietigd (artikel 3: 49 BW). Naar Nederlands recht zijn arbitrale bedingen, bindend-advies-bedingen en bedingen ter zake van niet bindend advies voorbeelden van dergelijke overeenkomsten.

Dit artikellid vertoont overlap met artikel 6: 236, onderdeel n, BW (zwarte lijst). Hierin is kort gezegd bepaald dat als onredelijk bezwarend wordt aangemerkt een in de algemene voorwaarden voorkomend beding, dat voorziet in de beslechting van een geschil door een ander dan de rechter of door ander dan arbiter(s). Voorts is hierin bepaald dat een dergelijk beding niet onredelijk bezwarend is, als het de wederpartij – de consument – een termijn van gunt van tenminste een maand nadat de gebruiker – de ondernemer – zich schriftelijk jegens haar op het beding heeft beroepen, om zich alsnog tot de volgens de wet bevoegde rechter te wenden. Het gevolg van een onredelijk bezwarend beding is, dat het vernietigbaar is (artikel 6: 233, onderdeel a, BW).

In het onderhavige wetsvoorstel is gekozen voor een regeling die voornoemde regeling uit het BW onverlet laat. De reden hiervoor is dat het wetsvoorstel betrekking heeft op buitengerechtelijke geschillenbeslechting in de zin van dit wetsvoorstel. Dit betreft geschillenbeslechting door een instantie die is aangewezen als instantie in de zin van dit wetsvoorstel en bij de Europese Commissie is aangemeld als instantie in de zin van de Richtlijn buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten. Dit betreft derhalve niet alle instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Artikel 9 lid 1 van het wetsvoorstel heeft daarmee geen algemene gelding. Daarnaast ziet dit artikel op alle overeenkomsten en beperkt artikel 6: 236, onderdeel n, BW zich tot bedingen in algemene voorwaarden. In dat opzicht is artikel 9 derhalve ruimer dan de huidige regeling in het BW.

De gevolgen van deze bepaling zijn het grootst voor de zogenaamde arbitrale bedingen. Artikel 6: 236, onderdeel n, BW stelt overheidsrechtspraak gelijk aan arbitrage. Dat betekent dat een consument gebonden is aan een arbitraal beding, ook al wordt het hierdoor voor hem onmogelijk om zijn geschil in volle omvang aan de rechter voor te leggen. Het onderhavige wetsvoorstel maakt dit anders. Is arbitrage overeengekomen voordat een conflict zich manifesteert en geschiedt de arbitrage door een



instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting in de zin van dit wetsvoorstel, dan is de consument niet gebonden aan het arbitrale beding. In het wetsvoorstel tot Wijziging van Boek 6 en Boek 10 van het Burgerlijk Wetboek en het Vierde Boek van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering in verband met de modernisering van het arbitragerecht (33 611) wordt voorgesteld om in artikel 6: 236, onderdeel n, arbitrage niet langer gelijk te stellen aan de overheidsrechtspraak. Wordt dit wetsvoorstel tot wet verheven, dan geldt voor arbitrale bedingen derhalve hetzelfde als voor andere vormen van bedingen tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting.

Lid 2 (informatie partijen betreffende bindende uitspraken)

Artikel 9 lid 2 beperkt zich tot bindende uitspraken van instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting, bijvoorbeeld een arbitraal vonnis of een bindend advies. Een beslissing kan alleen bindend zijn, als partijen – consument en ondernemer – hierover vooraf zijn geïnformeerd en hiermee uitdrukkelijk hebben ingestemd. Het wetsvoorstel regelt niet wie partijen hierover informeert en evenmin op welke wijze moet zijn ingestemd. Is een ondernemer aangesloten bij een instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting, en meer in het bijzonder bij een commissie die bindende uitspraken doet, dan is dit voldoende om aan te nemen dat hij met het bindende karakter van uitspraken uitdrukkelijk heeft ingestemd. Het is voorts raadzaam dat instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten in klachtenformulieren, expliciet verzoeken om instemming met het bindende karakter van de uitspraken.

Artikel 10 (bescherming bepalingen van dwingend recht)

In artikel 10 van het wetsvoorstel is bepaald dat een consument recht heeft op de bescherming van bepalingen van dwingendrechtelijke aard van het recht van de lidstaat van zijn gewone verblijfplaats. Het artikel ziet uitsluitend op procedures van buitengerechtelijke geschillenbeslechting die leiden tot een voor partijen bindende oplossing. Naar Nederlands recht leiden arbitrage en bindend advies tot een voor partijen bindende oplossing. In navolging van de richtlijn wordt uitgegaan van de ‘gewone verblijfplaats’ van de consument. Dit is een begrip uit het internationaal privaatrecht, belangrijk in het conflictenrecht. Het conflictenrecht regelt welk rechtsstelsel van toepassing is op een internationale rechtsverhouding. In verschillende internationale en nationale regelingen is het recht van de ‘gewone verblijfplaats’ van een rechtssubject, het recht dat op een internationale rechtsverhouding van toepassing is. Voor de uitleg van dit begrip verwijst de richtlijn naar de Verordening (EG) nr. 593/ 2008. Dit betreft de Verordening inzake het recht dat van toepassing is op verbintenissen uit overeenkomst, hierna: Rome I. Of sprake is van de ‘gewone verblijfplaats’ in de zin van deze verordening, hangt af van de omstandigheden van het geval. Bepalend is kort gezegd of iemand enigszins duurzaam op een plaats verblijft.

Lid 1, onderdeel a, ziet op binnenlandse geschillen. Hebben de consument en de ondernemer hun gewone verblijfplaats respectievelijk plaats van vestiging in Nederland, dan geniet de consument de bescherming van bepalingen van Nederlands dwingend recht. De onderdelen b en c zien op grensoverschrijdende geschillen. Onderdeel b ziet op de situatie waarin het toepasselijke recht wordt bepaald op basis van Rome I. Onderdeel c ziet op het geval waarin het toepasselijke recht wordt bepaald op grond van het Verdrag van Rome van 19 juni 1980 (Verdrag inzake het recht dat van toepassing is op verbintenissen uit overeenkomst, hierna: EVO). Wordt het toepasselijke recht bepaald aan de hand van artikel 6 leden 1 en 2 van Rome I, dan kan dit er niet toe leiden dat de consument de bescherming verliest van de bepalingen van dwingendrechtelijke aard van het land van zijn gewone verblijfplaats, aldus onderdeel b. Dit geldt ingevolge onderdeel c eveneens voor de situatie waarin het toepasselijke recht wordt bepaald aan de hand van artikel 5, leden 1 tot en met 3, EVO. Alle lidstaten die partij zijn bij Rome I, zijn ook partij bij het EVO, met uitzondering van Denemarken. Lid 1, onderdeel c, is daarmee alleen van betekenis als de consument zijn gewone verblijfplaats in Denemarken heeft. In het wetsvoorstel wordt aangesloten bij de bewoordingen uit Rome I en het EVO. In Rome I wordt gesproken van ‘bepalingen waarvan bij overeenkomst niet kan worden afgeweken’, zo ook de onderdelen a en b. Het EVO spreekt van ‘dwingende bepalingen’, zo ook onderdeel c. Juridisch komen deze begripsomschrijvingen op hetzelfde neer.

De bescherming van het dwingende consumentenrecht van de lidstaat van de gewone verblijfplaats van de consument is niet nieuw, en reeds voorgeschreven in Rome I en het EVO. Het achterhalen van deze regels is vereenvoudigd door het feit dat de regels van dwingend consumentenrecht in Europa in vergaande mate zijn geharmoniseerd. Het Europees Consumenten Centrum (ECC) kan consumenten voorts behulpzaam zijn bij het achterhalen van het recht van de lidstaat van hun gewone verblijfplaats.

In lid 2 is vervolgens opgenomen dat artikel 7: 902 BW niet van toepassing is op procedures die beslecht worden door een vaststelling als bedoeld in artikel 7: 900 van het Burgerlijk Wetboek. In laatstgenoemd artikel is bepaald dat een vaststelling ter beëindiging van een geschil op vermogensrechtelijke gebied ook geldig is, als zij in strijd mocht blijken met dwingend recht. Dit is niet het geval



als de vaststelling naar inhoud of strekking tevens in strijd komt met de goede zeden of openbare orde. Dit artikel laat derhalve – zij het in zeer beperkte mate – de ruimte om af te wijken van dwingend-rechtelijke bepalingen. Artikel 11 van de richtlijn – en daarmee artikel 10 van het wetsvoorstel – laat deze ruimte niet.

Artikel 11 (niet bindende buitengerechtelijke geschillenbeslechting: stuiting van de verjaring)

Artikel 11 van het wetsvoorstel ziet op de stuiting van de verjaring door procedures tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting, waarvan de uitkomst niet bindend is. Voor procedures die leiden tot een voor partijen bindende oplossing, voorziet artikel 3: 316 BW reeds in de stuiting van de verjaringstermijn. Voor de stuiting van de verjaring in het geval van mediation in grensoverschrijdende zaken is reeds een regeling getroffen in artikel 6 van de Wet implementatie richtlijn nr. 2008/52/EG betreffende bepaalde aspecten van bemiddeling/mediation in burgerlijke en handelszaken (Stb. 2012, 570). De in artikel 11 van dit wetsvoorstel getroffen regeling sluit aan bij deze regeling en breidt deze uit tot alle vormen van buitengerechtelijke geschillenbeslechting waarvan de uitkomst niet bindend is, in zowel nationale als grensoverschrijdende zaken.

Zodra een procedure tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting is geëindigd, begint een nieuwe verjaringstermijn te lopen van in beginsel drie jaar. De verjaringstermijn kan langer zijn dan drie jaar, indien van de oorspronkelijke verjaringstermijn van de rechtsvordering op het moment dat de procedure tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting is beëindigd, nog meer dan drie jaar resten. Op dat moment geldt namelijk de oorspronkelijke verjaringstermijn.

Het doel van de stuiting van de rechtsvordering door buitengerechtelijke geschillenbeslechting is om partijen niet in het mes van de verjaring te laten lopen, waardoor de buitengerechtelijke geschillenbeslechting onder druk zou kunnen komen te staan. Partijen kunnen het initiatief nemen om de buitengerechtelijke geschillenbeslechting te beëindigen door dit schriftelijk mede te delen aan de wederpartij waardoor het duidelijk is op welk moment een nieuwe verjaringstermijn gaat lopen. Indien geen schriftelijke mededeling wordt gedaan, eindigt de buitengerechtelijke geschillenbeslechting nadat een half jaar geen van de betrokkenen enige handeling in de procedure heeft verricht, van rechtswege. Het zou te veel rechtsonzekerheid met zich brengen indien de buitengerechtelijke geschillenbeslechting pas na een langere termijn als beëindigd zou mogen worden beschouwd.

De aanvang van de procedure van buitengerechtelijke geschillenbeslechting is van belang voor het tijdstip waarop de verjaring wordt gestuit. Een procedure vangt niet aan door het enkele overeenkomen van buitengerechtelijke geschillenbeslechting voor een eventueel toekomstig geschil. Een procedure tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting begint door het verrichten van enige concrete handeling ter uitvoering van hiervan. Dit kan zijn:

- a. Het ondertekenen van een afzonderlijke overeenkomst waarin partijen afspreken op welke wijze zij zich zullen inspannen om het (vaak in die overeenkomst geduide) geschil door middel van buitengerechtelijke geschillenbeslechting op te lossen. Dergelijke afspraken kunnen ook mondeling plaatsvinden.
- b. Het feitelijk starten van de buitengerechtelijke geschillenbeslechting, bijvoorbeeld door het voeren van gesprekken of het formeel indienen van een klacht.

Artikel 12 (informatieverplichting ondernemers)

Artikel 12 van het wetsvoorstel richt zich tot de ondernemer. De ondernemer die is aangesloten bij een instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting dient de consument hierover te informeren op zijn website en/of in zijn algemene voorwaarden. Ook op ondernemers die niet zijn aangesloten bij een instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting rust een informatieverplichting. Ingevolge het derde lid dient iedere ondernemer informatie over relevante instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting aan de consument te verstrekken. Deze informatieverplichting is beperkt tot de situatie, waarin er een geschil bestaat tussen de ondernemer en de consument dat zij in onderling overleg niet hebben kunnen oplossen. De richtlijn, en het wetsvoorstel, trachten op deze wijze zo veel mogelijk te bevorderen dat ondernemers zich aansluiten bij instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Dit laat onverlet dat zij hiertoe op basis van de richtlijn en het onderhavige wetsvoorstel niet verplicht zijn.

De handhaving van de verplichtingen van artikel 12 van het wetsvoorstel geschiedt op basis van de Wet handhaving consumentenbescherming (zie hierna de artikelsgewijze toelichting op artikel 21 van het wetsvoorstel).



Artikelen 13 en 14 (informatie en bijstand aan de consument)

Een belangrijk onderdeel van het bevorderen van buitengerechtelijke geschillenbeslechting is het informeren van de consument over het bestaan en de mogelijkheden hiervan. Deze informatie betreft niet alleen de Nederlandse instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting, maar ook de instanties in andere lidstaten. Informatie wordt daartoe versterkt door het ECC. Het ECC staat consumenten op verzoek bij als zij goederen en diensten betrekken uit een andere lidstaat. Het ECC verleent consumenten voorts bijstand als er sprake is van een geschil dat uit dergelijke internationale transacties voortvloeit. Het helpt consumenten dan bij het verkrijgen van toegang tot de bevoegde instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting in een andere lidstaat, aldus ook artikel 13 van het wetsvoorstel.

Artikel 14 van het wetsvoorstel verplicht instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting en het ECC er voorts toe, om op hun website een link naar de website van de Europese Commissie te maken. Deze link dient de consument toegang te verschaffen tot de door de Commissie opgestelde lijst met alle instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting in de zin van de richtlijn. De informatie over de lijst van de Europese Commissie kan ook via een duurzame gegevensdrager worden verstrekt. Voorts bevordert de Minister die het aangaat dat de betrokken consumenten- en bedrijfsorganisaties vernoemde lijst eveneens via hun website of anderszins toegankelijk maken voor de consument.

Artikel 15 (samenwerking)

In artikel 15 van het wetsvoorstel is bepaald dat Onze Minister die het aangaat de samenwerking bevordert tussen de instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting en de nationale instanties belast met de handhaving van rechtshandelingen van de Unie inzake consumentenbescherming (lid 1). Deze samenwerking omvat in het bijzonder de uitwisseling van gegevens over praktijken in specifieke bedrijfssectoren waarover herhaaldelijk klachten van consumenten zijn binnengekomen. Zij omvat tevens de terbeschikkingstelling door die nationale instanties aan de instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting van technische evaluaties en informatie, wanneer die voor de afhandeling van individuele geschillen noodzakelijk zijn en zij reeds beschikbaar zijn (lid 2). Deze samenwerking doet geen afbreuk aan bepalingen betreffende het beroeps- of bedrijfsgeheim die van toepassing zijn op vernoemde instanties (artikel 15 lid 3). Voor de ACM geldt op grond van artikel 7 Instellingswet ACM (Stb. 2013, 102) bijvoorbeeld een geheimhoudingsplicht betreffende gegevens of inlichtingen welke in verband met enige werkzaamheid ten behoeve van de uitvoering van haar taak is verkregen. Ook is in artikel 2.24 van de Wet handhaving consumentenbescherming bepaald dat de ACM de gegevens die zij verkrijgt van andere bevoegde autoriteiten en overheidsinstanties alleen openbaar kan maken met de instemming van deze anderen. Het wetsvoorstel laat dergelijke geheimhoudingsplichten onverlet. Dit geldt ook voor de vertrouwelijkheid van zaken die arbiters en bindend adviseurs geldt. De samenwerking tussen de verschillende instanties kan worden gefaciliteerd door het organiseren van reguliere bijeenkomsten tussen de spelers in het veld. De SGC en de ACM hebben nu reeds regulier overleg met elkaar. Wat betreft de financiële sector wordt voorts op regelmatige basis overleg gevoerd tussen het Kifid, de toezichthoudende instanties Autoriteit Financiële Markten en De Nederlandsche Bank, en het ministerie van Financiën, waarbij onder meer relevante ontwikkelingen worden besproken. Dit geldt eveneens voor de SKGZ, die ook regulier rapporteert aan de Nederlandse Zorgautoriteit.

Artikelen 16 (bevoegdheid tot aanwijzing en intrekking van een aanwijzing)

In artikel 16 van het wetsvoorstel is geregeld wie bevoegd is tot aanwijzing van een instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting in de zin van dit wetsvoorstel of tot een intrekking van een aanwijzing. Dat betreft Onze Minister die het aangaat. Deze Minister doet van een besluit tot aanwijzing of intrekking daarvan mededeling door plaatsing in de Staatscourant. Onder de SGC ressorteren geschillencommissies die actief zijn op het beleidsterrein van verschillende Ministers, bijvoorbeeld op het terrein van Onze Minister van Economische Zaken en Onze Minister van Veiligheid en Justitie. Om de aanwijzing van de SGC en de daaronder ressorterende commissies in één hand te houden, is Onze Minister van Veiligheid en Justitie aangewezen voor de aanwijzing van de SGC (lid 2). Op deze wijze sluit de voorgestelde wettelijke regeling aan bij het huidige Nederlandse stelsel van buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Het is niet uit te sluiten dat in de toekomst ook instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting die onder de rijksoverheid ressorteren onder het toepassingsbereik van de wet worden gebracht. Nu Onze Minister die het aangaat deze instantie kwalificeert als instantie in de zin van deze wet, acht ik het passender om uit te gaan van de tem 'aanwijzing' dan van 'erkenning'. Materieel komen deze begrippen op hetzelfde neer.

Onze Minister van Veiligheid en Justitie is het – op grond van artikel 18 lid 1 van de richtlijn verplichte – enige Nederlandse contactpunt van de Europese Commissie voor de uitvoering van de Richtlijn buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten. Wordt een instantie tot buitengerechtelijke



geschillenbeslechting aangewezen of wordt een aanwijzing ingetrokken, dan doet Onze Minister die het aangaat daarvan mededeling aan Onze Minister van Veiligheid en Justitie (lid 3). Onze Minister van Veiligheid en Justitie stelt de Europese Commissie hiervan op haar beurt in kennis (lid 4).

Artikel 17 (gronden voor aanwijzing en intrekking van een aanwijzing)

Instanties die voor aanwijzing als instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting in de zin van het onderhavige wetsvoorstel in aanmerking wensen te komen, doen hiertoe een aanvraag bij Onze Minister die het aangaat. Zij verstrekken daartoe de informatie, genoemd in artikel 17, onderdelen a tot en met j. De onderdelen a tot en met i, komen overeen met artikel 19, onderdelen a tot en met i, van de richtlijn. Onderdeel j is aan het wetsvoorstel toegevoegd. Hierin is bepaald dat aan een instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting ook andere eisen kunnen worden gesteld, teneinde voor aanwijzing in aanmerking te komen. Dit in overeenstemming met de richtlijn, die in deze ruimte voorziet in artikel 20, lid 1, slot ('met inbegrip van nationale bepalingen die verder gaan dan de vereisten van deze richtlijn, in overeenstemming met het Unierecht'). De richtlijn beoogt minimumharmonisatie. Het staat lidstaten vrij om verdergaande eisen te stellen aan de instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting, met het oog op het verwezenlijken van de doelstelling van de richtlijn: het verbeteren van de toegang tot de interne markt en het realiseren van een hoog niveau van consumentenbescherming. Het wetsvoorstel zorgt ervoor dat deze ruimte kan worden benut in het Nederlandse stelsel van buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Een voorbeeld van verdergaande regelingen dan die in het wetsvoorstel zijn voorzien, zijn maatregelen omtrent de samenstelling van een bestuur van een instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Ook kan worden gedacht aan eisen met betrekking tot verdergaande rapportageverplichtingen, bijvoorbeeld een keer per jaar in plaats van een keer per twee jaar (zie artikel 18 van het wetsvoorstel hierna).

Als de informatie, genoemd in lid 1, onderdeel a tot en met h, wijzigingen ondergaat, delen de instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting deze wijzigingen onverwijld mee aan Onze Minister die het aangaat. Onze Minister die het aangaat deelt deze wijzigingen mee aan Onze Minister van Veiligheid en Justitie (lid 2). Op deze wijze wordt er voor zorg gedragen dat de Europese consument en ondernemer over de meest recente informatie kunnen beschikken.

Indien een instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting niet langer voldoet aan de eisen op grond van hoofdstuk 2 van dit wetsvoorstel of aan de vereisten als bedoeld in artikel 17, onderdeel j, van dit wetsvoorstel, verzoekt Onze Minister die het aangaat deze instantie schriftelijk om binnen een termijn van drie maanden alsnog aan deze eisen te voldoen. Indien de instantie na drie maanden in gebreke blijft, trekt Onze Minister die het aangaat het besluit tot aanwijzing geheel of gedeeltelijk in (lid 4). De termijn van drie maanden stamt rechtstreeks uit artikel 20 lid 2 van de Richtlijn buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten. Een gedeeltelijk intrekking van een aanwijzing kan bijvoorbeeld aan de orde zijn, als één van de geschillencommissies ressorterend onder een koepelinstantie niet langer aan de voornoemde vereisten voldoet. Is van een dergelijke gedeeltelijke intrekking sprake, dan wordt de bevoegdheid van de vangnetinstantie ex artikel 3, lid 1 (slotzin) van dit wetsvoorstel automatisch verruimd met het terrein waarop de voormalige geschillencommissie betrekking had.

Lid 5 betreft ten slotte de sanctie van het niet-naleven van artikel 9 lid 7 en artikel 10 van de Verordening ODR consumenten door de instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting. De verordening heeft betrekking op geschillen die de consument jegens de ondernemer aanhangig maakt, maar ook op geschillen die een ondernemer tegen een consument start. In artikel 9 lid 7 is bepaald dat instantie waarnaar het ODR-platform een klacht heeft doorgeleid partijen onverwijld mededeelt of zij het geschil in behandeling neemt of niet. Neemt zij het geschil in behandeling dan stelt zij partijen tevens in kennis van haar procedurevoorschriften en van de eventuele kosten van de betrokken geschillenprocedure. In artikel 10 onder a voorts geregeld dat op de procedure de termijn van artikel 8 onder e van de Richtlijn van toepassing is (artikel 7 onder e van dit wetsvoorstel). In artikel 10 onder b is bepaald dat de instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting niet verlangt dat partijen of hun vertegenwoordigers fysiek aanwezig zijn, tenzij haar procedurevoorschriften in deze mogelijkheid voorzien en partijen daarmee instemmen. De instantie informeert het ODR-platform over de behandeling van de procedure. Zij stuurt het ODR-platform informatie over de datum van ontvangst van het klachtendossier, het voorwerp van geschil, de datum van voltooiing van de procedure en het resultaat van de procedure, aldus tot slot artikel 10 onder c. Voor de sancties op het niet naleven van voornoemde verplichtingen uit de verordening is aangesloten bij de sanctie uit artikel 17 lid 4 van het wetsvoorstel.

Artikel 18 (rapportageplicht)

Artikel 18 van het wetsvoorstel behelst de rapportageplicht van de instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting, opdat Onze Minister die het aangaat kan beoordelen of een instantie aan de eisen voor aanwijzing blijft voldoen. Instanties dienen ten minste een keer per twee jaar te rapporteren



over de in artikel 18, onderdelen a tot en met h, opgesomde feiten en omstandigheden. Ten aanzien van de in h vermelde evaluatie valt op te merken dat het hierbij niet gaat om een uitgebreide evaluatie, zoals Kifid die ingevolge artikel 48f lid 7 Besluit gedragstoezicht financiële ondernemingen uitvoert.

Artikel 19

Leden 1 en 2 (lijst van Nederlandse instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting)

Artikel 19 van het wetsvoorstel voorziet erin dat Onze Minister van Veiligheid en Justitie een lijst bijhoudt van de in Nederland erkende instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting. In lid 1 is bepaald welke informatie over de betreffende instanties in deze lijst moeten zijn opgenomen. Aan de hand van deze informatie kan worden bepaald bij welke instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting een consument met een specifiek geschil terecht kan, in welke taal, op welke wijze – al dan niet fysiek vertegenwoordigd – en of de uitkomst van de buitengerechtelijke geschillenbeslechting bindend is of niet. Onze Minister van Veiligheid en Justitie deelt deze lijst, en eventuele wijziging daarvan, mee aan de Europese Commissie, aldus lid 2.

Artikel 20 (kennisgevingen van en aan de Europese Commissie)

De Europese Commissie stelt een lijst op van alle Europese instanties tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting, die bij haar zijn aangemeld. Onze Minister van Veiligheid en Justitie maakt deze lijst op www.rijksoverheid.nl voor het publiek beschikbaar door middel van een link naar de website van de Commissie. Daarnaast maken Onze Ministers die het aangaan deze lijst op een duurzame gegevensdrager voor het publiek beschikbaar (lid 1). Onze Minister die het aangaat, maakt op uiterlijk 9 juli 2018 en vervolgens om de vier jaar een verslag over de ontwikkeling en het functioneren van de instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting bekend en stuurt dit aan Onze Minister van Veiligheid en Justitie. Onze Minister van Veiligheid en Justitie geleidt dit verslag door aan de Europese Commissie (lid 2).

Artikel 21 (handhaving consumentenbescherming)

Artikel 21 van de richtlijn verplicht lidstaten, via de standaardclausule, tot het instellen van passende, doeltreffende, evenredige en afschrikkende sancties om de naleving van de bepalingen uit deze richtlijn te verzekeren. Artikel 13 van de richtlijn wordt in artikel 21 van de richtlijn met name genoemd. Aan deze verplichting uit de richtlijn wordt gevolg gegeven door de wijziging van de Wet handhaving consumentenbescherming (Whc). Artikel 18 van de Verordening ODR consumenten verplicht de lidstaten eveneens tot het instellen van passende, doeltreffende, evenredige en afschrikkende sancties om de naleving van de bepalingen uit deze verordening te verzekeren.

Het Nederlands rechtsbestel kent een effectief systeem van handhaven van bepalingen van consumentenbescherming, door zowel de Autoriteit Consument en Markt (ACM) als door de Stichting Autoriteit Financiële Markten (AFM). Voor optreden op grond van de Whc is vereist dat sprake is van een inbreuk op collectieve belangen van consumenten. Tussen de definitie van consument in de in de Whc en de definitie van de consument in de Richtlijn buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten en het onderhavige wetsvoorstel bestaan geen materiële verschillen. De ACM houdt toezicht op de overtredingen die niet betreffen een financiële dienst of financiële activiteit. De ACM is een samenvoeging van de toezichthouders NMa, OPTA en de Consumentenautoriteit. De AFM houdt ingevolge de Whc toezicht op overtredingen die betrekking hebben op een financiële dienst of een financiële activiteit.

Artikel 13 van de richtlijn is geïmplementeerd in artikel 12 van het wetsvoorstel. Om mogelijk te maken dat de ACM artikel 12 van het wetsvoorstel bestuursrechtelijk kan handhaven, wordt in hoofdstuk 8 van de Whc ten eerste artikel 8.12 ingevoegd. Hierin is kort gezegd bepaald dat een in Nederland gevestigde ondernemer artikel 12 van het wetsvoorstel in acht dient te nemen. Daarnaast wordt onderdeel a van de bijlage de Whc aangevuld met een verwijzing naar de Richtlijn buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten en een verwijzing naar het voornoemde artikel 8.12.

De verordening heeft rechtstreekse werking. Zij verplicht de lidstaten tot het in het nationale recht voorzien van sancties op de niet naleving van de verplichtingen uit de verordening. Voor de verplichtingen die op ondernemers rusten – artikel 14 leden 1 en 2 en lid 7 van de verordening – voorziet dit wetsvoorstel eveneens in de handhaving door aan hoofdstuk 8 van de Whc een bepaling toe te voegen: artikel 8.13. Hierin is bepaald dat een in Nederland gevestigde ondernemer op wie artikel 14 leden 1, 2, of 7 van de verordening van toepassing is, de verplichtingen uit deze leden in acht neemt. Voorts is bepaald dat een onlinemarktplaats de verplichting van artikel 14 lid 1 in acht neemt. Het begrip onlinemarktplaats wordt de in overwegingen bij de verordening als volgt omschreven:



onlinemarktplaatsen zijn onlineplatforms die ondernemers in staat stellen hun producten en diensten aan consumenten ter beschikking te stellen. Ter verduidelijking van de Whc wordt deze omschrijving ingevolge het wetsvoorstel opgenomen in artikel 1.1 van de Whc. Daarnaast wordt onderdeel a van de bijlage de Whc aangevuld met een verwijzing naar de Verordening ODR consumenten en naar het voornoemde artikel 8.13.

Artikel 14 lid 1 verplicht in de Unie gevestigde ondernemers die koopovereenkomsten en overeenkomsten tot het verrichten van diensten via internet aanbieden en in de Unie gevestigde eigenaren van onlinemarktplaatsen op hun website te voorzien in een elektronische link naar het ODR-platform van de Europese Commissie. De link moet voor de consument gemakkelijk toegankelijk zijn. Voornoemde ondernemers dienen tevens hun email-adressen te vermelden op hun website, opdat de consument een eerste contactpunt heeft bij vragen of problemen.

Artikel 14 lid 2 betreft uitsluitend de ondernemer die online consumententransacties aangaat en is aangesloten bij een instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting als bedoeld in de Richtlijn ADR consumenten. Deze ondernemer informeert de consument over het bestaan van het ODR-platform en de mogelijkheid om hiervan gebruik te maken voor het beslechten van zijn geschil. Deze informatie wordt verstrekt op hun website, via een elektronische link naar het ODR-platform. Geschiedt de aanbieding per e-mail, dan wordt deze link tevens verstrekt in die e-mail. Hanteert de ondernemer algemene voorwaarden voor consumentenovereenkomsten via internet, dan wordt de link ook hierin opgenomen.

Artikel 22 (overgangsrecht)

De wet heeft onmiddellijke werking. Dit is slechts anders voor hoofdstuk 2 van deze wet. Hoofdstuk 2 is alleen van toepassing op procedures tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting die bij een instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting aanhangig zijn geworden op of na de datum van inwerkingtreding van deze wet. Dit betekent onder meer dat procedures die reeds aanhangig zijn op de datum van inwerkingtreding van deze wet, niet alsnog elektronisch beschikbaar hoeven te worden gemaakt (zie artikel 7 onder a wetsvoorstel).

Artikel 23 (inwerkingtreding)

Deze wet treedt in werking op 9 juli 2015. Wordt het Staatsblad waarin deze wet wordt geplaatst later uitgegeven dan 8 juli 2015, dan treedt zij in werking op de dag na de datum van uitgifte van het Staatsblad waarin zij wordt geplaatst. Omdat de richtlijn dwingend de vaststelling en inwerkingtreding voorschrijft wordt afgeweken van de vaste verandermomenten (Aanwijzing 174 lid 4, uitzonderingsgrond d).

Artikel 24 (citeertitel)

Deze wet wordt aangehaald als: Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten.

De Minister van Veiligheid en Justitie,