

---

## 160

### **Wet van 16 april 2015 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.

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

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);

l. *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 geschillenbeslechttingsinstanties 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 zo nodig in staat een klacht anders dan elektronisch in te dienen;

d. biedt de mogelijkheid tot uitwisseling van informatie tussen 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.

## **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;

g. 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, indien die overeenkomst tot gevolg heeft dat de consument het recht wordt ontnomen zich voor de beslechting van het geschil tot de rechter te wenden. 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:

a. de bepalingen 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. de bepalingen 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. de dwingende bepalingen 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 tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting 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, doch niet langer dan 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 procentuele aandeel 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 Europese 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 Europese 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 WIJZIGING VAN ANDERE WETTEN

### 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. 2015, 160) 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. 2015, 160), op wie artikel 14 eerste, tweede of zevende lid van verordening (EU) nr. 524/2013 van toepassing is, en de dienstverlener die een onlinemarktplaats aanbiedt en op wie artikel 14, eerste lid, van verordening (EU) nr. 524/2013 van toepassing is, nemen de verplichtingen uit artikel 14, eerste, tweede of zevende lid, 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.
--	----------------------------

---

### **Artikel 22**

Artikel 4:17 van de Wet op het financieel toezicht wordt als volgt gewijzigd:

1. Het eerste lid, onderdeel b, komt te luiden:

b. is de financiële onderneming aangesloten bij een door Onze Minister op grond van artikel 16, eerste lid, van de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten aangewezen instantie tot beslechting van geschillen met betrekking tot betaaldiensten, financiële diensten of financiële producten van de financiële onderneming, tenzij er geen zodanige instantie is.

2. Het derde lid komt te luiden:

3. Bij algemene maatregel van bestuur kunnen regels worden gesteld met betrekking tot de afhandeling van klachten. Voorts kunnen, in aanvulling op de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten gestelde regels, bij algemene maatregel van bestuur nadere regels worden gesteld met betrekking tot de aan instanties of procedures tot buitengerechtelijke beslechting van geschillen als bedoeld in het eerste lid, onderdeel b, te stellen eisen, alsmede regels met betrekking tot de door die instanties aan Onze Minister te verstrekken informatie.

## **HOOFDSTUK 7 OVERGANGSRECHT, INWERKINGSTREDING EN CITEERTITEL**

### **Artikel 23**

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 24**

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 25**

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.

Kamerstuk 33 982

Gegeven te Wassenaar, 16 april 2015

Willem-Alexander

De Minister van Veiligheid en Justitie,  
G.A. van der Steur

Uitgegeven de *dertigste* april 2015

De Minister van Veiligheid en Justitie,  
G.A. van der Steur