I

*(Wetgevingshandelingen)*

# VERORDENINGEN

## 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 (verordening ODR consumenten)**

HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

Gezien het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, en met name artikel 114,

Gezien het voorstel van de Europese Commissie,

Na toezending van het ontwerp van wetgevingshandeling aan de nationale parlementen,

Gezien het advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité [1],

Handelend volgens de gewone wetgevingsprocedure [2],

Overwegende hetgeen volgt:

(1) In artikel 169, lid 1, en lid 2, onder a), van het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie (VWEU) is bepaald dat de Unie bijdraagt tot de verwezenlijking van een hoog niveau van consumentenbescherming door middel van maatregelen die zij op grond van artikel 114 VWEU neemt. Volgens artikel 38 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie wordt in het beleid van de Unie zorg gedragen voor een hoog niveau van consumentenbescherming.

(2) Overeenkomstig artikel 26, lid 2, VWEU omvat de interne markt een ruimte zonder binnengrenzen waarin het vrije verkeer van goederen en diensten gewaarborgd is. Om ervoor te zorgen dat consumenten vertrouwen hebben in en profiteren van de digitale dimensie van de interne markt, dienen zij toegang te hebben tot eenvoudige, doelmatige, snelle en goedkope manieren van beslechting van geschillen die voortvloeien uit de verkoop van goederen of de verlening van diensten via internet. Dit is met name van belang wanneer consumenten over de grens winkelen.

(3) In haar mededeling van 13 april 2011 met als titel „Akte voor de interne markt — Twaalf hefbomen voor het stimuleren van de groei en het versterken van het vertrouwen — „Samen werk maken van een nieuwe groei" " heeft de Commissie wetgeving over alternatieve geschillenbeslechting (ADR), waaronder die inzake de onlineconsumentenhandel, aangemerkt als een van de twaalf hefbomen voor het stimuleren van de groei en het versterken van het vertrouwen in de eengemaakte markt.

(4) De versnippering van de interne markt belemmert de bevordering van concurrentievermogen en groei. Bovendien vormt de ongelijke beschikbaarheid, kwaliteit en kennis van eenvoudige, doelmatige, snelle en goedkope middelen voor het beslechten van uit de verkoop van goederen of de verrichting van diensten in de Unie voortvloeiende geschillen een belemmering binnen de interne markt die het vertrouwen van consumenten en ondernemers in grensoverschrijdend winkelen en grensoverschrijdende verkoop ondergraaft.

(5) In zijn conclusies van 24-25 maart en 23 oktober 2011 heeft de Europese Raad het Europees Parlement en de Raad verzocht vóór eind 2012 een eerste reeks van prioritaire maatregelen vast te stellen om de eengemaakte markt een nieuwe impuls te geven.

(6) De interne markt is een realiteit in het dagelijkse leven van consumenten bij het reizen, het doen van aankopen en betalen. Consumenten zijn de belangrijkste actoren op de interne markt en moeten derhalve in het middelpunt daarvan staan. De digitale dimensie van de interne markt wordt van cruciaal belang voor zowel consumenten als ondernemers. Consumenten kopen steeds meer online en steeds meer ondernemers verkopen online. Consumenten en ondernemers moeten vertrouwen hebben in onlinetransacties en het is derhalve van essentieel belang om bestaande belemmeringen weg te werken en om het consumentenvertrouwen te vergroten. De beschikbaarheid van een betrouwbare, efficiënte onlinegeschillenbeslechting („online dispute resolution" — ODR) zou uitermate bevorderlijk kunnen zijn voor het bereiken van dat doel.

[1] PB C 181 van 21.6.2012, blz. 99.

[2] Standpunt van het Europees parlement van 12 maart 2013 (nog niet bekendgemaakt in het Publicatieblad) en besluit van de Raad van 22 april 2013.

(7) De mogelijkheid van eenvoudige en goedkope beslechting van geschillen kan het vertrouwen van consumenten en ondernemers in de digitale eengemaakte markt bevorderen. Consumenten en ondernemers lopen echter nog steeds tegen barrières aan wanneer zij op zoek gaan naar buitengerechtelijke oplossingen voor met name hun geschillen die voortvloeien uit grensoverschrijdende onlinetransacties. Dergelijke geschillen blijven thans dus vaak onopgelost.

(8) ODR biedt een eenvoudige, doelmatige, snelle en goedkope buitengerechtelijke oplossing voor geschillen die voortvloeien uit onlinetransacties. Er ontbreken momenteel echter mechanismen die het voor consumenten en ondernemers mogelijk maken om dergelijke geschillen langs elektronische weg op te lossen; dit leidt tot benadeling van de consument, vormt een belemmering voor in het bijzonder grensoverschrijdende onlinetransacties, en zorgt voor ongelijke voorwaarden voor ondernemers, en staat aldus de algemene ontwikkeling van de onlinehandel in de weg.

(9) Deze verordening dient te gelden voor de buitengerechtelijke beslechting van geschillen van in de Unie woonachtige consumenten tegen in de Unie gevestigde ondernemers, die vallen onder Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen (richtlijn ADR consumenten) ([1]).

(10) Om ervoor te zorgen dat het ODR-platform tevens kan worden gebruikt voor ADR-procedures waarbij ondernemers klachten tegen consumenten kunnen indienen, dient deze verordening tevens te gelden voor de buitengerechtelijke beslechting van geschillen van ondernemers tegen consumenten, waarvoor de specifieke ADR-procedures worden aangeboden door de ADR-entiteiten die op de lijst overeenkomstig artikel 20, lid 2, van Richtlijn 2013/11/EU zijn opgenomen. De toepassing van deze verordening op dergelijke geschillen mag geen verplichting scheppen voor de lidstaten ervoor te zorgen dat de ADR-entiteiten dergelijke procedures aanbieden.

(11) Hoewel in het bijzonder consumenten en ondernemers die grensoverschrijdende onlinetransacties uitvoeren voordeel zullen hebben van het ODR-platform, dient deze verordening ook van toepassing te zijn op binnenlandse onlinetransacties, zodat op het gebied van de onlinehandel werkelijk gelijke voorwaarden gelden.

(12) Deze verordening dient te gelden onverminderd Richtlijn 2008/52/EG van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2008 betreffende bepaalde aspecten van bemiddeling/mediation in burgerlijke en handelszaken ([2]).

(13) Onder de definitie van „consument" dienen natuurlijke personen te vallen die niet handelen in de uitoefening van hun handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit. Wordt de overeenkomst evenwel gesloten voor doeleinden die deels binnen en deels buiten de handelsactiviteit van de persoon liggen (gemengde overeenkomsten) en is het handelsoogmerk zo beperkt dat het binnen de algehele context van de overeenkomst niet overheerst, dan dient de betrokkene eveneens als consument te worden aangemerkt.

(14) Onder de definitie van „verkoop- of dienstenovereenkomst via internet" dient een verkoop- of dienstenovereenkomst te vallen waarbij de ondernemer, of zijn tussenpersoon, goederen of diensten op een website of via andere elektronische middelen heeft aangeboden en de consument die goederen of diensten op die website of via andere elektronische middelen heeft besteld. Die definitie dient ook de gevallen te bestrijken waarin de consument via een mobiel elektronisch apparaat, zoals een mobiele telefoon, toegang tot de website of andere dienst van de informatiemaatschappij heeft verkregen.

(15) Deze verordening dient noch te gelden voor geschillen tussen consumenten en ondernemers die voortvloeien uit offline gesloten verkoop- of dienstenovereenkomsten noch voor geschillen tussen ondernemers.

(16) Deze verordening moet worden bekeken in samenhang met Richtlijn 2013/11/EU, die bepaalt dat de lidstaten ervoor moeten zorgen dat alle geschillen tussen in de Unie woonachtige consumenten en in de Unie gevestigde ondernemers die voortvloeien uit de verkoop van goederen of de verrichting van diensten, kunnen worden voorgelegd aan een ADR-entiteit.

(17) Consumenten moeten door de lidstaten worden aangemoedigd om, voordat ze hun klacht via het ODR-platform voorleggen aan een ADR-entiteit, op passende wijze contact met de ondernemer op te nemen om het geschil in der minne te schikken.

(18) Deze verordening beoogt een ODR-platform op uniaal niveau tot stand te brengen. Het ODR-platform dient de vorm te krijgen van een interactieve website die een enkel toegangspunt biedt voor consumenten en ondernemers die buitengerechtelijke beslechting nastreven van geschillen die zijn voortgevloeid uit onlinetransacties. Het ODR-platform moet algemene informatie verstrekken over de buitengerechtelijke beslechting van contractuele geschillen die voortvloeien uit de verkoop- of dienstenovereenkomsten via internet tussen consumenten en ondernemers. Het moet consumenten en ondernemers in staat stellen klachten in te dienen door het invullen van een in alle officiële talen van de instellingen van de Unie beschikbaar elektronisch klachtenformulier, en daar ter zake doende documentatie bij te voegen. Het moet de klachten doorgeleiden naar een ADR-entiteit die bevoegd is met betrekking tot het betrokken geschil. Het ODR-platform moet ook gratis een elektronische applicatie ter beschikking stellen die de ADR-entiteiten in staat stelt de geschillenbeslechtingsprocedure met de partijen te voeren via het ODR-platform. Gebruik van deze applicatie dient niet verplicht te zijn voor ADR-entiteiten.

([1]) Zie bladzijde 63 van dit Publicatieblad.
([2]) PB L 136 van 24.5.2008, blz. 3.

(19) De Commissie dient verantwoordelijk te zijn voor de ontwikkeling, de werking en het onderhoud van het ODR-platform en moet alle technische faciliteiten bieden die nodig zijn voor het functioneren van het platform. Het ODR-platform moet een elektronische vertaalfunctie bieden met behulp waarvan de partijen en de ADR-entiteit informatie die via het ODR-platform wordt uitgewisseld en die nodig is voor de beslechting van het geschil, waar passend kunnen laten vertalen. Deze functie moet alle noodzakelijke vertalingen kunnen verrichten en moet zo nodig door ingrijpen van de mens worden ondersteund. Ook moet de Commissie de indieners van een klacht op het ODR-platform informatie verschaffen over de mogelijkheid om de ODR-contactpunten om bijstand te vragen.

(20) Het ODR-platform dient een veilige gegevensuitwisseling met ADR-entiteiten mogelijk te maken, met inachtneming van de grondbeginselen van het Europees Interoperabiliteitskader, dat is aangenomen krachtens Besluit 2004/387/EG van het Europees Parlement en de Raad van 21 april 2004 betreffende de interoperabele levering van pan-Europese e-overheidsdiensten aan overheidsdiensten, ondernemingen en burgers (IDABC) ([1]).

(21) Het ODR-platform moet met name toegankelijk worden gemaakt door de portaalsite „Uw Europa", ingesteld overeenkomstig bijlage II bij Besluit 2004/387/EG, die toegang biedt tot pan-Europese, meertalige online-informatie en interactieve diensten voor ondernemingen en burgers in de Unie. Het ODR-platform moet een prominente plaats op het „Uw Europa"-portaal krijgen.

(22) Een ODR-platform op uniaal niveau moet voortbouwen op de in de lidstaten bestaande ADR-entiteiten, met eerbiediging van de juridische tradities van de lidstaten. De ADR-entiteiten waarnaar via het ODR-platform een klacht is doorgeleid, dienen derhalve hun eigen procedurevoorschriften, met inbegrip van de kostenregeling, toe te passen. Deze verordening beoogt evenwel een aantal gemeenschappelijke regels vast te stellen die op deze procedures van toepassing zijn en die de doeltreffendheid daarvan zullen waarborgen. Dit moet regels omvatten die verzekeren dat bij dergelijke geschilbeslechting de fysieke aanwezigheid van de partijen of hun vertegenwoordiging voor de ADR-entiteiten niet vereist is, tenzij haar procedurevoorschriften in die mogelijkheid voorzien en de partijen daarmee instemmen.

(23) De registratie van alle overeenkomstig artikel 20, lid 2, van Richtlijn 2013/11/EU in een lijst opgenomen ADR-entiteiten bij het ODR-platform moet online buitengerechtelijke beslechting ten volle mogelijk maken voor geschillen die voortvloeien uit verkoop- of dienstenovereenkomsten via internet.

(24) Deze verordening mag de werking van een bestaande entiteit voor geschillenbeslechting die online actief is of van een ODR-mechanisme binnen de Unie, niet in de weg staan. Zij mag geschillenbeslechtingsentiteiten of -mechanismen niet beletten onlinegeschillen te behandelen die hun rechtstreeks zijn voorgelegd.

(25) In elke lidstaat moet een ODR-contactpunt met ten minste twee ODR-adviseurs worden aangewezen. De ODR-contactpunten moeten de partijen bij een via het ODR-platform aanhangig gemaakt geschil ondersteunen zonder dat zij gehouden zijn met dat geschil gerelateerde stukken te vertalen. De lidstaten moeten over de mogelijkheid beschikken de verantwoordelijkheid voor de ODR-contactpunten over te dragen aan hun centra van het netwerk van Europese consumentencentra. De lidstaten moeten gebruikmaken van die mogelijkheid, zodat de ODR-contactpunten optimaal kunnen profiteren van de ervaringen van de centra van het netwerk van Europese consumentencentra met het faciliteren van de beslechting van geschillen tussen consumenten en ondernemers. De Commissie dient een netwerk van ODR-contactpunten op te zetten om de onderlinge samenwerking en hun werkzaamheden te bevorderen en om in samenwerking met de lidstaten in passende opleiding voor de ODR-contactpunten te voorzien.

(26) Het recht op een doeltreffende voorziening in rechte en het recht op een onpartijdig gerecht zijn grondrechten die zijn opgenomen in artikel 47 van het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie. ODR is niet bedoeld voor en mag niet worden ontworpen om gerechtelijke procedures te vervangen en mag consumenten of ondernemers evenmin het recht ontnemen om zich tot de rechter te wenden. Deze verordening mag partijen dan niet ook beletten hun recht op toegang tot de rechter uit te oefenen.

(27) De verwerking van gegevens in het kader van deze verordening moet zijn omkleed met strikte waarborgen ten aanzien van de vertrouwelijkheid en moet in overeenstemming zijn met de voorschriften inzake de bescherming van persoonsgegevens zoals neergelegd in 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 ([2]) en in Verordening (EG) nr. 45/2001 van het Europees Parlement en de Raad van 18 december 2000 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens door de communautaire instellingen en organen en betreffende het vrije verkeer van die gegevens ([3]). Deze voorschriften moeten gelden voor de verwerking van persoonsgegevens in het kader van deze verordening door de diverse bij het ODR-platform betrokken actoren, ongeacht of zij alleen dan wel gezamenlijk met andere van zulke actoren handelen.

(28) Betrokkenen moeten over de verwerking van hun persoonsgegevens in het ODR-platform worden geïnformeerd, moeten daarmee instemmen en moeten over hun rechten met betrekking tot die verwerking worden geïnformeerd door middel van een door de Commissie openbaar te maken uitgebreide privacyverklaring waarin in heldere en eenvoudige bewoordingen de verwerkingshandelingen die worden verricht onder verantwoordelijkheid van de diverse bij het platform betrokken actoren, worden toegelicht, overeenkomstig de artikelen 11 en 12 van Verordening (EG) nr. 45/2001 en de nationale wetgeving die is vastgesteld op grond van de artikelen 10 en 11 van Richtlijn 95/46/EG.

([1]) PB L 144 van 30.4.2004, blz. 62.

([2]) PB L 281 van 23.11.1995, blz. 31.

([3]) PB L 8 van 12.1.2001, blz. 1.

(29) Deze verordening moet bepalingen in nationale wetgeving inzake vertrouwelijkheid met betrekking tot ADR onverlet laten.

(30) Teneinde een ruime bewustwording bij consumenten van het bestaan van het ODR-platform te garanderen, moeten in de Unie gevestigde ondernemers die aan verkoop- of dienstenovereenkomsten via internet doen, op hun websites in een elektronische link naar dat platform voorzien. Die ondernemers moeten daarnaast hun e-mailadres opgeven, zodat de consumenten een eerste contactpunt hebben. Een aanzienlijk aandeel van de verkoop- en dienstenovereenkomsten via internet wordt gesloten via onlinemarktplaatsen, die consumenten en ondernemers bij elkaar brengen of onlinetransacties tussen hen faciliteren. Onlinemarktplaatsen zijn onlineplatforms die ondernemers in staat stellen hun producten en diensten aan consumenten ter beschikking te stellen. Aan deze onlinemarktplaatsen moet derhalve dezelfde verplichting worden opgelegd om in een link naar het ODR-platform te voorzien. Deze verplichting mag geen afbreuk doen aan artikel 13 van Richtlijn 2013/11/EU betreffende verplichting voor ondernemers om consumenten voor te lichten over de ADR-procedures die voor die ondernemers gelden en over de vraag of deze zich al dan niet ertoe verbinden om gebruik te maken van alternatieve procedures voor de beslechting van geschillen met consumenten. Voorts mag deze verplichting geen afbreuk doen aan artikel 6, lid 1, onder t), en artikel 8 van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2011 betreffende consumentenrechten ([1]). Artikel 6, lid 1, onder t), van Richtlijn 2011/83/EU bepaalt dat de ondernemer de consument in geval van op afstand of buiten verkoopruimten gesloten consumentenovereenkomsten informatie moet verstrekken over de mogelijkheid van toegang tot buitengerechtelijke klachten- en geschilbeslechtingsprocedures waaraan de ondernemer is onderworpen, en de wijze waarop daar toegang toe is, voordat de consument door de overeenkomst is gebonden. Om dezelfde redenen in verband met bewustmaking van de consumenten moeten de lidstaten consumentenverenigingen en bedrijfsorganisaties aanmoedigen om in een elektronische link naar de website van het ODR-platform te voorzien.

(31) Om rekening te houden met de criteria aan de hand waarvan de ADR-entiteiten de gebieden waarop zij elk bevoegd zijn, afbakenen, moet aan de Commissie de bevoegdheid worden overgedragen om overeenkomstig artikel 290 VWEU handelingen vast te stellen teneinde de informatie aan te passen die de indiener van een klacht moet verstrekken op het op het ODR-platform beschikbare elektronische klachtenformulier. Het is van bijzonder belang dat de Commissie tijdens haar voorbereidende werkzaamheden het nodige overleg pleegt, ook op deskundigenniveau. Bij het voorbereiden en opstellen van gedelegeerde handelingen dient de Commissie ervoor te zorgen dat de desbetreffende documenten gelijktijdig, tijdig en op passende wijze aan het Europees Parlement en de Raad worden toegezonden.

(32) Om eenvormige voorwaarden voor de uitvoering van deze verordening te waarborgen, moeten aan de Commissie uitvoeringsbevoegdheden worden toegekend ten aanzien van het functioneren van het ODR-platform, de modaliteiten voor de indiening van een klacht en samenwerking binnen het netwerk van ODR-contactpunten. Deze bevoegdheden moeten worden uitgeoefend overeenkomstig Verordening (EU) nr. 182/2011 van het Europees Parlement en de Raad van 16 februari 2011 tot vaststelling van de algemene voorschriften en beginselen die van toepassing zijn op de wijze waarop de lidstaten de uitoefening van de uitvoeringsbevoegdheden door de Commissie controleren ([2]). Voor de vaststelling van uitvoeringshandelingen in verband met het elektronische klachtenformulier moet, gezien de zuiver technische aard ervan, de raadplegingsprocedure worden toegepast. Voor de vaststelling van de voorschriften met betrekking tot de wijze van samenwerking tussen de ODR-adviseurs van het netwerk van ODR-contactpunten, moet de onderzoeksprocedure worden toegepast.

(33) Bij de toepassing van deze verordening dient de Commissie, waar passend, de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming te raadplegen.

(34) Aangezien de doelstelling van deze verordening, namelijk de oprichting van een Europees ODR-platform bij onlinegeschillen waarvoor gemeenschappelijke regels gelden, niet voldoende door de lidstaten kunnen worden verwezenlijkt en derhalve vanwege de omvang en de gevolgen van het optreden beter door de Unie kunnen worden bereikt, kan de Unie overeenkomstig het in artikel 5 van het Verdrag betreffende de Europese Unie neergelegde subsidiariteitsbeginsel maatregelen treffen. Overeenkomstig het in hetzelfde artikel neergelegde evenredigheidsbeginsel gaat deze verordening niet verder dan wat nodig is om deze doelstelling te verwezenlijken.

(35) Deze verordening is in overeenstemming met de grondrechten en de beginselen die met name zijn erkend in het Handvest van de grondrechten van de Europese Unie, in het bijzonder in de artikelen 7, 8, 38 en 47.

(36) Overeenkomstig artikel 28, lid 2, van Verordening (EG) nr. 45/2001 is de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming geraadpleegd, en op 12 januari 2012 heeft hij een advies uitgebracht ([3]),

HEBBEN DE VOLGENDE VERORDENING VASTGESTELD:

HOOFDSTUK I

**ALGEMENE BEPALINGEN**

*Artikel 1*

**Onderwerp**

Deze verordening heeft tot doel om, door de verwezenlijking van een hoog niveau van consumentenbescherming, bij te dragen tot de goede werking van de interne markt, met name de digitale dimensie ervan, door een Europees ODR-platform („ODR-platform") te bieden dat de onafhankelijke, onpartijdige, transparante, doeltreffende, snelle en billijke buitengerechtelijke onlinebeslechting van geschillen tussen consumenten en ondernemers faciliteert.

([1]) PB L 304 van 22.11.2011, blz. 64.

([2]) PB L 55 van 28.2.2011, blz. 13.

([3]) PB C 136 van 11.5.2012, blz. 1.

*Artikel 2*

**Toepassingsgebied**

1. Deze verordening is van toepassing op de buitengerechtelijke beslechting van geschillen over contractuele verplichtingen die voortvloeien uit verkoop- of dienstenovereenkomsten via internet tussen een in de Unie woonachtige consument en een in de Unie gevestigde ondernemer door tussenkomst van een ADR-entiteit die is opgenomen in de lijst overeenkomstig artikel 20, lid 2, van Richtlijn 2013/11/EU en waarbij gebruik wordt gemaakt van het ODR-platform.

2. Deze verordening is van toepassing op de buitengerechtelijke beslechting van geschillen als bedoeld in lid 1, waarvoor de procedure door een ondernemer tegen een consument wordt ingeleid, voor zover op grond van de wetgeving van de lidstaat waar de consument zijn gewone woonplaats heeft, dergelijke geschillen door tussenkomst van een ADR-entiteit mogen worden beslecht.

3. De lidstaten delen de Commissie mee of hun wetgeving voorziet in de mogelijkheid om geschillen als bedoeld in lid 1, waarvoor de procedure door een ondernemer tegen een consument wordt ingeleid, te beslechten door tussenkomst van een ADR-entiteit. Bij de kennisgeving van de lijst bedoeld in artikel 20, lid 2, van Richtlijn 2013/11/EU delen de bevoegde autoriteiten de Commissie mee welke ADR-entiteiten dergelijke geschillen behandelen.

4. De toepassing van deze verordening op geschillen als bedoeld in lid 1, waarvoor de procedure door een ondernemer wordt ingeleid tegen een consument, schept geen verplichting voor de lidstaten om ervoor te zorgen dat ADR-entiteiten procedures voor de buitengerechtelijke beslechting van dergelijke geschillen aanbieden.

*Artikel 3*

**Verband met andere rechtshandelingen van de Unie**

Deze verordening geldt onverminderd Richtlijn 2008/52/EG.

*Artikel 4*

**Definities**

1. Voor de toepassing van deze verordening wordt verstaan onder:

a) „consument": een consument als omschreven in punt a) van artikel 4, lid 1, van Richtlijn 2013/11/EU;

b) „ondernemer": een ondernemer als omschreven in punt b) van artikel 4, lid 1), van Richtlijn 2013/11/EU;

c) „verkoopovereenkomst": een verkoopovereenkomst als omschreven in punt c) van artikel 4, lid 1), van Richtlijn 2013/11/EU;

d) „dienstenovereenkomst": een dienstenovereenkomst als omschreven in punt d) van artikel 4, lid 1), van Richtlijn 2013/11/EU;

e) „verkoop- of dienstenovereenkomst via internet": een verkoop- of dienstenovereenkomst waarbij de ondernemer, of zijn tussenpersoon, goederen of diensten op een website of via andere elektronische middelen heeft aangeboden en de consument die goederen of diensten op die website of via andere elektronische middelen heeft besteld;

f) „onlinemarktplaats": een dienstverlener, als omschreven in artikel 2, punt b), van Richtlijn 2000/31/EG van het Europees Parlement en de Raad van 8 juni 2000 betreffende bepaalde juridische aspecten van de diensten van de informatiemaatschappij, met name de elektronische handel, in de interne markt („richtlijn inzake elektronische handel") ([1]), die consumenten en ondernemers in staat stelt op de website van de onlinemarktplaats verkoop- en dienstenovereenkomsten te sluiten;

g) „elektronische middelen": elektronische apparatuur voor de verwerking (met inbegrip van digitale compressie) en de opslag van gegevens, die geheel via draden, radio, optische middelen of andere elektromagnetische middelen worden verzonden, doorgeleid en ontvangen;

h) „procedure voor alternatieve geschillenbeslechting" („ADR-procedure"): een procedure voor de buitengerechtelijke beslechting van geschillen als bedoeld in artikel 2 van deze verordening;

i) „entiteit voor alternatieve geschillenbeslechting" („ADR-entiteit"): een ADR-entiteit als omschreven in punt h) van artikel 4, lid 1, van Richtlijn 2013/11/EU;

j) „indiener van de klacht": de consument of de ondernemer die een klacht heeft ingediend via het ODR-platform;

k) „adressaat van de klacht": de consument tegen wie of de ondernemer tegen wie een klacht is ingediend via het ODR-platform;

l) „bevoegde autoriteit": een overheidsinstantie als omschreven in punt i) van artikel 4, lid 1, van Richtlijn 2013/11/EU;

m) „persoonsgegevens": iedere informatie betreffende een geïdentificeerde of identificeerbare natuurlijke persoon („de betrokkene"); als identificeerbaar wordt beschouwd een persoon die direct of indirect kan worden geïdentificeerd, met name aan de hand van een identificatienummer of van een of meer specifieke elementen die kenmerkend zijn voor de fysieke, fysiologische, psychische, economische, culturele of sociale identiteit van die persoon.

2. De plaats waar de ondernemer, respectievelijke, de ADR-entiteit gevestigd is, wordt bepaald overeenkomstig artikel 4, lid 2, respectievelijk lid 3, van Richtlijn 2013/11/EU.

([1]) PB L 178 van 17.7.2000, blz. 1.

HOOFDSTUK II

**ODR-PLATFORM**

*Artikel 5*

**Oprichting van het ODR-platform**

1. De Commissie ontwikkelt het ODR-platform en is verantwoordelijk voor de werking ervan, inclusief alle voor de toepassing van deze verordening vereiste vertaaltaken, het onderhoud ervan, de financiering en de gegevensbeveiliging. Het ODR-platform is gebruikersvriendelijk. Bij de ontwikkeling, de werking en het onderhoud van het ODR-platform wordt gewaarborgd dat vanaf de ontwerpfase de persoonlijke levenssfeer van de gebruikers ervan geëerbiedigd wordt („ingebouwde privacy") en dat het ODR-platform zo goed mogelijk toegankelijk en bruikbaar is voor iedereen, ook de kwetsbare gebruikers („ontwerpen voor iedereen").

2. Het ODR-platform vormt één enkel toegangspunt voor consumenten en ondernemers die buitengerechtelijke beslechting nastreven van geschillen waarop deze verordening van toepassing is. Het ODR-platform is een interactieve website die elektronisch en gratis toegankelijk is in alle officiële talen van de instellingen van de Unie.

3. De Commissie maakt het ODR-platform, waar passend, toegankelijk via haar websites, die informatie aan burgers en ondernemingen in de Unie verstrekken en meer bepaald via de overeenkomstig Besluit 2004/387/EG ingestelde portaalsite „Uw Europa".

4. Het ODR-platform heeft de volgende taken:

a) een elektronisch klachtenformulier verstrekken dat door de indiener van de klacht overeenkomstig artikel 8 kan worden ingevuld;

b) de adressaat van de klacht in kennis stellen van de klacht;

c) bepalen welke de bevoegde ADR-entiteit(en) is (zijn) en de klacht doorgeleiden aan de ADR-entiteit die de partijen conform artikel 9 zijn overeengekomen te zullen gebruiken;

d) gratis een elektronische applicatie (case management tool) aanbieden met behulp waarvan de partijen en de ADR-entiteit de geschillenbeslechtingsprocedure online via het ODR-platform kunnen voeren;

e) aan de partijen en de ADR-entiteit de vertaling verstrekken van de informatie die noodzakelijk is voor de beslechting van het geschil en die via het ODR-platform wordt uitgewisseld;

f) een elektronisch formulier verstrekken door middel waarvan de ADR-entiteiten de in artikel 10, onder c), bedoelde informatie toezenden;

g) in een feedbacksysteem voorzien dat partijen in staat stelt hun standpunten kenbaar te maken over het functioneren van het ODR-platform en over de ADR-entiteit die hun klacht heeft afgehandeld;

h) het volgende voor het publiek beschikbaar maken:

i) algemene informatie over ADR als middel van buitengerechtelijke geschillenbeslechting;

ii) informatie over overeenkomstig artikel 20, lid 2, van Richtlijn 2013/11/EU in de lijst opgenomen ADR-entiteiten die bevoegd zijn voor het behandelen van geschillen waarop deze verordening van toepassing is;

iii) een onlinehandleiding over de wijze van indiening van klachten via het ODR-platform;

iv) informatie, met inbegrip van contactgegevens, over de door de lidstaten overeenkomstig artikel 7, lid 1, van deze verordening aangewezen ODR-contactpunten;

v) cijfers over het resultaat van de via het ODR-platform aan de ADR-entiteiten doorgeleide geschillen.

5. De Commissie zorgt ervoor dat de in lid 4, onder h), bedoelde informatie nauwkeurig en bijgewerkt is en op duidelijke, begrijpelijke en gemakkelijk toegankelijke wijze beschikbaar wordt gesteld.

6. Overeenkomstig artikel 20, lid 2, van Richtlijn 2013/11/EU in de lijst opgenomen ADR-entiteiten die bevoegd zijn voor het behandelen van geschillen waarop deze verordening van toepassing is, worden elektronisch geregistreerd bij het ODR-platform.

7. De Commissie stelt door middel van uitvoeringshandelingen maatregelen vast met betrekking tot de wijze van uitvoering van de in lid 4 van dit artikel bedoelde taken. Deze uitvoeringshandelingen worden volgens de in artikel 16, lid 3, van deze verordening bedoelde onderzoeksprocedure vastgesteld.

*Artikel 6*

**Testen van het ODR-platform**

1. De Commissie test uiterlijk op 9 januari 2015 de technische werking en de gebruikersvriendelijkheid van het ODR-platform en van het klachtenformulier, ook wat de vertaling betreft. Het testen wordt uitgevoerd en geëvalueerd in samenwerking met deskundigen in ODR uit de lidstaten en met vertegenwoordigers van consumenten en ondernemers. De Commissie legt het Europees Parlement en de Raad een verslag over het resultaat van de tests voor en treft de passende maatregelen om eventuele problemen aan te pakken, teneinde de doeltreffende werking van het ODR-platform te waarborgen.

2. In het in lid 1 van dit artikel bedoelde verslag beschrijft de Commissie tevens de technische en organisatorische maatregelen die zij voornemens is te nemen om ervoor te zorgen dat het ODR-platform aan de privacyvereisten van Verordening (EG) nr. 45/2001 voldoet.

*Artikel 7*

**Netwerk van ODR-contactpunten**

1. Elke lidstaat wijst een ODR-contactpunt aan en geeft de naam en de contactgegevens daarvan door aan de Commissie. De lidstaten kunnen de verantwoordelijkheid voor de ODR-contactpunten overdragen aan hun centra van het netwerk van Europese consumentencentra, aan consumentenverenigingen of aan een andere instantie. Elk ODR-contactpunt beschikt ten minste over twee ODR-adviseurs.

2. De ODR-contactpunten zorgen voor ondersteuning bij de beslechting van geschillen die verband houden met via het ODR-platform ingediende klachten, door de volgende taken te vervullen:

a) desgevraagd, de communicatie tussen partijen en de bevoegde ADR-entiteit vergemakkelijken, hetgeen met name kan omvatten:

   i) bijstand verlenen bij het indienen van de klacht en in voorkomend geval van ter zake dienende documenten;

   ii) de partijen en de ADR-entiteiten algemene informatie verstrekken over de voor verkoop- en dienstenovereenkomsten geldende consumentenrechten in de lidstaat van het ODR-contactpunt waarvoor de betrokken ODR-adviseurs werken;

   iii) informatie verstrekken over het functioneren van het ODR-platform;

   iv) partijen toelichting geven over de door de als bevoegd aangemerkte ADR-entiteiten toegepaste procedurevoorschriften;

   v) de indiener van de klacht informeren omtrent andere verhaalsmogelijkheden wanneer een geschil niet via het ODR-platform kan worden beslecht;

b) om de twee jaar een activiteitenverslag aan de Commissie en de lidstaten uitbrengen, op basis van de praktische ervaringen die zijn opgedaan met de uitvoering van hun taken;

3. Het ODR-contactpunt is niet gehouden de in lid 2 vermelde taken uit te voeren wanneer het geschillen betreft waarbij de partijen hun gewone woonplaats in dezelfde lidstaat hebben.

4. Niettegenstaande lid 3 kunnen de lidstaten besluiten, met inachtneming van de nationale omstandigheden, dat het ODR-contactpunt één of meer van de in lid 2 vermelde taken uitvoert wanneer het geschillen betreft waarbij de partijen hun gewone woonplaats in dezelfde lidstaat hebben.

5. De Commissie richt een netwerk van contactpunten op („het ODR-netwerk van contactpunten") dat samenwerking tussen de contactpunten mogelijk maakt en bijdraagt tot de uitvoering van de in lid 2 vermelde taken.

6. De Commissie roept ten minste twee maal per jaar een vergadering van de leden van het ODR-netwerk van contactpunten bijeen teneinde een uitwisseling van beste praktijken en een gedachtewisseling over terugkerende problemen bij het functioneren van het ODR-platform mogelijk te maken.

7. De Commissie stelt door middel van uitvoeringshandelingen de voorschriften betreffende de modaliteiten voor samenwerking tussen de ODR-contactpunten vast. Deze uitvoeringshandelingen worden volgens de in artikel 16, lid 3, bedoelde onderzoeksprocedure aangenomen.

*Artikel 8*

**Indiening van een klacht**

1. Voor de indiening van een klacht bij het ODR-platform vult de indiener van de klacht het elektronisch klachtenformulier in. Het klachtenformulier is gebruikersvriendelijk en gemakkelijk toegankelijk op het ODR-platform.

2. De door de consument te verstrekken informatie volstaat om te kunnen vaststellen welke ADR-entiteit bevoegd is. Deze informatie wordt opgesomd in een lijst in de bijlage van deze verordening. De indiener van de klacht kan stukken ter schraging van zijn klacht aanhechten.

3. Om rekening te houden met de criteria aan de hand waarvan de ADR-entiteiten die overeenkomstig artikel 20, lid 2, van Richtlijn 2013/11/EU worden aangemeld en die zich bezig houden met geschillen die onder deze verordening vallen, de gebieden waarop zij elk bevoegd zijn, afbakenen, wordt aan de Commissie de bevoegdheid verleend om overeenkomstig artikel 17 van deze verordening gedelegeerde handelingen vast te stellen, teneinde de in de bijlage opgesomde informatie aan te passen.

4. De Commissie stelt door middel van uitvoeringshandelingen de regels betreffende de modaliteiten van het elektronisch klachtenformulier vast. Deze uitvoeringshandelingen worden volgens de raadplegingsprocedure bedoeld in artikel 16, lid 2, vastgesteld.

5. Alleen gegevens die nauwkeurig en relevant zijn voor en in een redelijke verhouding staan tot de doeleinden waarvoor zij worden verzameld, worden verwerkt door middel van het elektronisch klachtenformulier en de daaraan gehechte documenten.

*Artikel 9*

**Inbehandelingneming en doorgeleiding van een klacht**

1. Een bij het ODR-platform ingediende klacht wordt in behandeling genomen indien alle noodzakelijke onderdelen van het elektronisch klachtenformulier zijn ingevuld.

2. Indien het klachtenformulier niet volledig is ingevuld, wordt de indiener van de klacht ervan in kennis gesteld dat de klacht niet verder in behandeling kan worden genomen, tenzij de ontbrekende informatie wordt verstrekt.

3. Zodra het ODR-platform een volledig ingevuld klachtenformulier heeft ontvangen, doet het de adressaat van de klacht onverwijld op eenvoudige en begrijpelijke wijze de klacht toekomen, in één van de, door die partij gekozen, officiële talen van de instellingen van de Unie, tezamen met de volgende gegevens:

a) de mededeling dat partijen overeenstemming moeten bereiken over een ADR-entiteit, zodat de klacht daarnaar kan worden doorgeleid, en dat, indien geen overeenstemming wordt bereikt door de partijen of geen bevoegde ADR-entiteit wordt aangewezen, de klacht niet verder in behandeling zal worden genomen;

b) informatie over de ADR-entiteit(en) die bevoegd is (zijn) voor het behandelen van de klacht, indien in het elektronisch klachtenformulier naar hen wordt verwezen of door het ODR-platform worden aangewezen op basis van de in dat formulier verstrekte informatie;

c) ingeval de adressaat van de klacht een ondernemer is, een verzoek om binnen tien kalenderdagen te vermelden:

   — of de ondernemer zich ertoe verbindt of gehouden is van een bepaalde ADR-entiteit gebruik te maken om geschillen met consumenten te beslechten, en

   — tenzij de ondernemer gehouden is van een bepaalde ADR-entiteit gebruik te maken, of de ondernemer ertoe bereid is gebruik te maken van eender welke onder b) bedoelde ADR-entiteit(en);

d) ingeval de adressaat van de klacht een consument is en de ondernemer gehouden is van een bepaalde ADR-entiteit gebruik te maken, een verzoek om binnen tien kalenderdagen overeenstemming te bereiken over die ADR-entiteit, of, ingeval de ondernemer niet gehouden is van een bepaalde ADR-entiteit gebruik te maken, een verzoek om een of meer onder b) bedoelde ADR-entiteiten te kiezen;

e) de naam en de contactgegevens van het ODR-contactpunt in de lidstaat waar de adressaat van de klacht gevestigd of woonachtig is, alsmede een korte beschrijving van de taken bedoeld in artikel 7, lid 2, onder a).

4. Zodra het ODR-platform van de adressaat van de klacht de in lid 3, onder c) of d), bedoelde informatie heeft ontvangen, verstrekt het de indiener van de klacht onverwijld op een gemakkelijk te begrijpen wijze in één van de, door die partij gekozen, officiële talen van de instellingen van de Unie de volgende informatie:

a) de in lid 3, onder a), bedoelde informatie;

b) ingeval de indiener van de klacht een consument is, de informatie over de door de ondernemer overeenkomstig lid 3, onder c), opgegeven ADR-entiteit(en), alsmede een verzoek om binnen tien kalenderdagen overeenstemming te bereiken over een ADR-entiteit;

c) ingeval de indiener van de klacht een ondernemer is en die ondernemer niet gehouden is van een bepaalde ADR-entiteit gebruik te maken, de informatie over de door de consument overeenkomstig lid 3, onder d), opgegeven ADR-entiteit(en), alsmede een verzoek om binnen tien kalenderdagen overeenstemming te bereiken over een ADR-entiteit;

d) de naam en de contactgegevens van het ODR-contactpunt in de lidstaat waar de indiener van de klacht gevestigd of woonachtig is, alsmede een korte beschrijving van de taken bedoeld in artikel 7, lid 2, onder a).

5. De in lid 3, onder b), en in lid 4, onder b) en c), bedoelde informatie bevat een beschrijving van de volgende kenmerken van elke ADR-entiteit:

a) de naam, de contactgegevens en het internetadres van de ADR-entiteit;

b) de kosten voor de ADR-procedure, indien van toepassing;

c) de taal of de talen waarin de ADR-procedure kan worden gevoerd;

d) hoe lang de ADR-procedure gemiddeld duurt;

e) de al dan niet bindende aard van de uitkomst van de ADR-procedure;

f) de gronden waarop de ADR-entiteit kan weigeren een gegeven geschil in behandeling te nemen overeenkomstig artikel 5, lid 4, van Richtlijn 2013/11/EU.

6. Het ODR-platform geleidt de klacht automatisch en onverwijld door naar de ADR-entiteit die de partijen in overeenstemming met de leden 3 en 4 zijn overeengekomen te gebruiken.

7. De ADR-entiteit waarnaar de klacht is doorgeleid, deelt de partijen onverwijld mede of zij ermee instemt dan wel weigert het geschil te behandelen overeenkomstig artikel 5, lid 4, van Richtlijn 2013/11/EU. De ADR-entiteit die ermee heeft ingestemd het geschil te behandelen, stelt de partijen tevens in kennis van haar procedurevoorschriften en, indien van toepassing, van de kosten van de betrokken geschillenbeslechtingsprocedure.

8. Bereiken de partijen binnen 30 kalenderdagen na de indiening van het klachtenformulier geen overeenstemming over een ADR-entiteit of weigert de ADR-entiteit het geschil te behandelen, dan wordt de klacht niet verder in behandeling genomen. De indiener van de klacht wordt geïnformeerd omtrent de mogelijkheid om contact op te nemen met een ODR-adviseur voor algemene inlichtingen over andere verhaalsmogelijkheden.

*Artikel 10*

**Beslechting van het geschil**

Een ADR-entiteit die overeenkomstig artikel 9 van deze verordening heeft aanvaard een geschil te behandelen:

a) voltooit de ADR-procedure binnen de termijn bedoeld in artikel 8, onder e), van Richtlijn 2013/11/EU;

b) verlangt niet dat de partijen of hun vertegenwoordigers fysiek aanwezig zijn, tenzij haar procedurevoorschriften in deze mogelijkheid voorzien en de partijen daarmee instemmen;

c) zendt onverwijld de volgende informatie aan het ODR-platform toe:

i) de datum van ontvangst van het klachtendossier;

ii) het voorwerp van het geschil;

iii) de datum van voltooiing van de ADR-procedure;

iv) het resultaat van de ADR-procedure;

d) hoeft de ADR-procedure niet via het ODR-platform te voeren.

*Artikel 11*

**Databank**

De Commissie neemt de nodige maatregelen om een elektronische databank op te zetten en bij te houden waarin zij de overeenkomstig artikel 5, lid 4, en artikel 10, onder c), met inachtneming van artikel 13, lid 2, verwerkte informatie opslaat.

*Artikel 12*

**Verwerking van persoonsgegevens**

1. De toegang tot informatie, met inbegrip van de persoonsgegevens, die verband houdt met een geschil en die is opgeslagen in de in artikel 11 bedoelde databank, wordt voor de in artikel 10 genoemde doeleinden enkel verleend aan de ADR-entiteit waarnaar het geschil overeenkomstig artikel 9 is doorgeleid. De toegang tot die informatie wordt voor de in artikel 7, leden 2 en 4, genoemde doeleinden eveneens, voor zover nodig, verleend aan de ODR-contactpunten.

2. De Commissie heeft toegang tot de overeenkomstig artikel 10 verwerkte informatie met het oog op het toezicht op het gebruik en het functioneren van het ODR-platform en het opstellen van de verslagen bedoeld in artikel 21. Zij verwerkt de persoonsgegevens van de gebruikers van het ODR-platform voor zover dat nodig is voor het functioneren en in stand houden van het ODR-platform, mede met het oog op het toezicht op het gebruik van het ODR-platform door ADR-entiteiten en ODR-contactpunten.

3. De met een geschil verband houdende persoonsgegevens worden in de in lid 1 van dit artikel bedoelde databank niet langer bewaard dan nodig is voor de doeleinden waarvoor ze werden verzameld, en om ervoor te zorgen dat de betrokkenen voor de uitoefening van hun rechten toegang tot hun persoonsgegevens kunnen hebben, en worden automatisch gewist, uiterlijk zes maanden na de datum van voltooiing van het geschil dat overeenkomstig artikel 10, onder c), punt iii), naar het ODR-platform is doorgeleid. Deze bewaringstermijn geldt ook voor de persoonsgegevens die in de nationale bestanden worden bewaard door de ADR-entiteit of het ODR-contactpunt die het betrokken geschil heeft behandeld, behalve wanneer de door de ADR-entiteit toegepaste procedurevoorschriften of specifieke bepalingen van nationaal recht in een langere bewaringstermijn voorzien.

4. Elke ODR-adviseur wordt beschouwd als voor de verwerking verantwoordelijke wat zijn eigen gegevensverwerkingactiviteiten in het kader van deze verordening betreft, overeenkomstig artikel 2, onder d), van Richtlijn 95/46/EG, en zorgt ervoor dat deze activiteiten in overeenstemming zijn met de ingevolge Richtlijn 95/46/EG vastgestelde nationale wetgeving van de lidstaat van het ODR-contactpunt waarvoor de ODR-adviseur werkt.

5. Elke ADR-entiteit wordt beschouwd als voor de verwerking verantwoordelijke wat haar gegevensverwerkingactiviteiten in het kader van deze verordening betreft, overeenkomstig artikel 2, onder d), van Richtlijn 95/46/EG, en zorgt ervoor dat deze activiteiten in overeenstemming zijn met de ingevolge Richtlijn 95/46/EG vastgestelde nationale wetgeving van de lidstaat waar de ADR-entiteit gevestigd is.

6. De Commissie wordt met betrekking tot haar verantwoordelijkheden uit hoofde van deze verordening en de daarmee verband houdende verwerking van persoonsgegevens beschouwd als verantwoordelijke voor de verwerking in de zin van artikel 2, onder d), van Verordening (EG) nr. 45/2001.

*Artikel 13*

**Vertrouwelijkheid en beveiliging van gegevens**

1. Voor de ODR-contactpunten gelden de voorschriften inzake het beroepsgeheim of een gelijkwaardige geheimhoudingsplicht als neergelegd in de wetgeving van de betrokken lidstaat.

2. De Commissie neemt de passende technische en organisatorische maatregelen om de beveiliging te waarborgen van de in het kader van deze verordening verwerkte informatie, met inbegrip van een passende controle op de toegang tot gegevens, een beveiligingsplan en het beheer van beveiligingsincidenten, in overeenstemming met artikel 22 van Verordening (EG) nr. 45/2001.

*Artikel 14*

**Voorlichting van consumenten**

1. In de Unie gevestigde ondernemers die aan verkoop- dienstenovereenkomsten via internet doen, en in de Unie gevestigde onlinemarktplaatsen voorzien op hun websites in een elektronische link naar het ODR-platform. Die link moet voor de consumenten gemakkelijk toegankelijk zijn. In de Unie gevestigde ondernemers die aan verkoop- of dienstenovereenkomsten via internet doen, geven tevens hun e-mailadressen op.

2. In de Unie gevestigde ondernemers die aan verkoop- of dienstenovereenkomsten via internet doen en die zich ertoe verbinden of gehouden zijn van de diensten van één of meer ADR-entiteiten gebruik te maken om geschillen met consumenten te beslechten, informeren de consumenten over het bestaan van het ODR-platform en de mogelijkheid om van het ODR-platform gebruik te maken voor het beslechten van hun geschillen. Zij voorzien op hun websites in een elektronische link naar het ODR-platform, en, indien de aanbieding via per e-mail wordt gedaan, in die e-mail. De informatie wordt, indien van toepassing, ook verstrekt in de algemene voorwaarden die gelden voor verkoop- en dienstenovereenkomsten via internet.

3. De leden 1 en 2 van dit artikel gelden onverminderd artikel 13 van Richtlijn 2013/11/EU en onverminderd de in andere uniale rechtshandelingen vervatte bepalingen betreffende de voorlichting van consumenten over buitengerechtelijke verhaalprocedures, die aanvullend op dit artikel van toepassing zijn.

4. De in artikel 20, lid 4, van Richtlijn 2013/11/EU bedoelde lijst van ADR-entiteiten en de bijgewerkte versies daarvan worden op het ODR-platform bekendgemaakt.

5. De lidstaten zorgen ervoor dat de ADR-entiteiten, de centra van het netwerk van Europese consumentencentra, de in artikel 18, lid 1, van Richtlijn 2013/11/EU gedefinieerde bevoegde autoriteiten en, waar van toepassing, de overeenkomstig artikel 14, lid 2, van Richtlijn 2013/11/EU aangewezen instanties in een elektronische link naar het ODR-platform voorzien.

6. De lidstaten moedigen consumentenorganisaties en bedrijfsorganisaties aan om in een elektronische link naar het ODR-platform te voorzien.

7. Wanneer ondernemers gehouden zijn informatie overeenkomstig de leden 1 en 2 en overeenkomstig de in lid 3 bedoelde bepalingen te verstrekken, verstrekken ze die informatie zo mogelijk samen.

*Artikel 15*

**Rol van de bevoegde autoriteiten**

De bevoegde autoriteit van elke lidstaat beoordeelt of de in die lidstaat gevestigde ADR-entiteiten de verplichtingen van deze verordening in acht nemen.

HOOFDSTUK III

**SLOTBEPALINGEN**

*Artikel 16*

**Comitéprocedure**

1. De Commissie wordt bijgestaan door een comité. Dit comité is een comité in de zin van Verordening (EU) nr. 182/2011.

2. Wanneer naar dit lid wordt verwezen, is artikel 4 van Verordening (EU) nr. 182/2011 van toepassing.

3. Wanneer naar dit lid wordt verwezen, is artikel 5 van Verordening (EU) nr. 182/2011 van toepassing.

4. Wanneer het advies van het comité krachtens de leden 2 en 3 via een schriftelijke procedure dient te worden verkregen, wordt die procedure zonder gevolg beëindigd indien, binnen de termijn voor het uitbrengen van het advies, de voorzitter van het comité daartoe besluit of een eenvoudige meerderheid van de leden van het comité daarom verzoekt.

*Artikel 17*

**Uitoefening van de bevoegdheidsdelegatie**

1. De bevoegdheid om gedelegeerde handelingen vast te stellen, wordt aan de Commissie toegekend onder de in dit artikel neergelegde voorwaarden.

2. De in artikel 8, lid 3, bedoelde bevoegdheid om gedelegeerde handelingen vast te stellen, wordt met ingang van 8 juli 2013 voor onbepaalde tijd aan de Commissie toegekend.

3. De in artikel 8, lid 3, bedoelde bevoegdheidsdelegatie van bevoegdheid kan te allen tijde door het Europees Parlement of de Raad worden ingetrokken. Het besluit tot intrekking maakt een einde aan de delegatie van de in dat besluit genoemde bevoegdheid. Het wordt van kracht op de dag na die van de bekendmaking ervan in het *Publicatieblad van de Europese Unie* of op een daarin genoemde latere datum. Het laat de geldigheid van alle reeds van kracht zijnde gedelegeerde handelingen onverlet.

4. Zodra de Commissie een gedelegeerde handeling heeft vastgesteld, stelt zij het Europees Parlement en de Raad daarvan gelijktijdig in kennis.

5. Een overeenkomstig artikel 8, lid 3, vastgestelde gedelegeerde handeling treedt alleen in werking indien noch het Europees Parlement noch de Raad daartegen binnen een termijn van twee maanden na de kennisgeving van de handeling aan het Europees Parlement en de Raad bezwaar heeft gemaakt, of indien zowel het Europees Parlement als de Raad voor het verstrijken van die termijn de Commissie hebben meegedeeld dat zij daartegen geen bezwaar zullen maken. Die termijn wordt op initiatief van het Europees Parlement of de Raad met twee maanden verlengd.

*Artikel 18*

**Sancties**

De lidstaten stellen de regels vast voor de sancties die van toepassing zijn op inbreuken op deze verordening en nemen alle nodige maatregelen om ervoor te zorgen dat zij worden toegepast. De voorziene sancties moeten doeltreffend, evenredig en afschrikkend zijn.

*Artikel 19*

**Wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004**

In de bijlage bij Verordening (EG) nr. 2006/2004 van het Europees Parlement en de Raad [1] wordt het volgende punt toegevoegd:

„21. Verordening (EU) nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen (PB L 165 van 18.6.2013, blz. 1): artikel 14.".

*Artikel 20*

**Wijziging in Richtlijn 2009/22/EG**

Richtlijn 2009/22/EG van het Europees Parlement en de Raad [2] wordt als volgt gewijzigd:

1) In artikel 1, leden 1 en 2, en in artikel 6, lid 2, onder b), wordt de zinsnede „de in bijlage I genoemde (c.q. „vermelde") richtlijnen" vervangen door: „de in bijlage I genoemde handelingen van de Unie".

2) De koptekst van bijlage I, „LIJST VAN DE IN ARTIKEL 1 BEDOELDE RICHTLIJNEN", wordt vervangen door: „LIJST VAN DE IN ARTIKEL 1 BEDOELDE HANDELINGEN VAN DE UNIE".

3) In bijlage I wordt het volgende punt toegevoegd:

„15. Verordening (EU) nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen (PB L 165 van 18.6.2013, blz. 1): artikel 14.".

*Artikel 21*

**Verslagen**

1. De Commissie brengt het Europees Parlement en de Raad jaarlijks verslag uit over het functioneren van het ODR-platform, voor het eerst één jaar nadat het ODR-platform operationeel is geworden.

2. Uiterlijk op 9 juli 2018 en vervolgens om de drie jaar legt de Commissie aan het Europees Parlement en aan de Raad een verslag voor over de toepassing van deze verordening, in het bijzonder over de gebruikersvriendelijkheid van het klachtenformulier en over de mogelijke noodzaak tot aanpassing van de in de bijlage vermelde informatie. Het verslag gaat indien nodig vergezeld van voorstellen tot wijziging van deze verordening.

3. Indien de in de leden 1 en 2 bedoelde verslagen in hetzelfde jaar moeten worden ingediend, wordt enkel één gezamenlijk verslag ingediend.

*Artikel 22*

**Inwerkingtreding**

1. Deze verordening treedt in werking op de twintigste dag na die van de bekendmaking ervan in het *Publicatieblad van de Europese Unie*.

2. Deze verordening is van toepassing met ingang van 9 januari 2016, met uitzondering van de volgende bepalingen:

— artikel 2, lid 3, en artikel 7, leden 1 en 5, die van toepassing zijn met ingang van 9 juli 2015,

— artikel 5, leden 1 en 7, artikel 6, artikel 7, lid 7, artikel 8, leden 3 en 4, en de artikelen 11, 16 en 17, die van toepassing zijn met ingang van 8 juli 2013.

Deze verordening is verbindend in al haar onderdelen en is rechtstreeks toepasselijk in elke lidstaat.

Gedaan te Straatsburg, 21 mei 2013.

*Voor het Europees Parlement*
*De voorzitter*
M. SCHULZ

*Voor de Raad*
*De voorzitter*
L. CREIGHTON

[1] PB L 364 van 9.12.2004, blz. 1
[2] PB L 110 van 1.5.2009, blz. 30.

*BIJLAGE*

**Informatie die moet worden verstrekt bij het indienen van een klacht**

1. Hoedanigheid (consument of ondernemer) van de indiener van de klacht;

2. Naam, e-mailadres en geografisch adres van de consument;

3. Naam, e-mailadres, website en geografisch adres van de ondernemer;

4. Naam, e-mailadres en geografisch adres van de vertegenwoordiger van de indiener van de klacht, indien van toepassing;

5. De taal (talen) van de indiener van de klacht of, indien van toepassing, van diens vertegenwoordiger;

6. De taal van de adressaat van de klacht, indien bekend;

7. Het soort goederen of diensten waarop de klacht betrekking heeft;

8. Wijze waarop het goed of de dienst door de ondernemer is aangeboden en door de consument is besteld (op een website of met andere elektronische middelen);

9. De prijs van het gekochte goed of de gekochte dienst;

10. De datum waarop de consument het goed of de dienst heeft gekocht;

11. Heeft de consument rechtstreeks contact opgenomen met de ondernemer?

12. Is het geschil bij een ADR-entiteit of een rechtbank aanhangig of is het daar eerder aanhangig geweest?

13. Soort klacht;

14. Beschrijving van de klacht;

15. Ingeval de indiener van de klacht een consument is, de ADR-entiteiten waarvan de ondernemer gehouden is gebruik te maken, of tot gebruikmaking waarvan hij zich verbonden heeft, overeenkomstig artikel 13, lid 1, van Richtlijn 2013/11/EU, voor zover bekend;

16. Ingeval de indiener van de klacht een ondernemer is, de ADR-entiteit(en) tot gebruikmaking waarvan de ondernemer zich verbonden heeft of verplicht is.