

II

(Niet-wetgevingshandelingen)

VERORDENINGEN

UITVOERINGSVERORDENING (EU) 2015/1051 VAN DE COMMISSIE

van 1 juli 2015

betreffende de modaliteiten voor de uitvoering van de taken van het platform voor onlinebeslechting van geschillen, de modaliteiten voor het elektronische klachtenformulier en de modaliteiten voor de samenwerking binnen het netwerk van contactpunten zoals bedoeld in Verordening (EU) nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen

DE EUROPESE COMMISSIE,

Gezien het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie,

Gezien 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) ⁽¹⁾, en met name artikel 5, lid 7, artikel 7, lid 7, en artikel 8, lid 4,

Na raadpleging van de Europese Toezichthouder voor gegevensbescherming,

Overwegende hetgeen volgt:

- (1) Verordening (EU) nr. 524/2013 voorziet in de oprichting van een platform voor onlinebeslechting van geschillen, hierna „ODR-platform” genoemd, op het niveau van de Unie. Het ODR-platform dient de vorm te krijgen van een interactieve meertalige website die één toegangspunt biedt voor consumenten en ondernemers die geschillen betreffende contractuele verplichtingen die bij verkoop- of dienstenovereenkomst via internet zijn gerezen, buitenrechtelijk willen beslechten.
- (2) Volgens artikel 8, lid 1, van Verordening (EU) nr. 524/2013 moet het elektronische klachtenformulier gebruikersvriendelijk zijn. Klagers moeten derhalve een elektronisch concept van hun klacht kunnen opstellen voordat zij de klacht indienen. Er moet voor worden gezorgd dat conceptklachten die door de gebruiker niet worden ingediend, na een passend tijdsverloop automatisch van het ODR-platform worden verwijderd.
- (3) Om te garanderen dat het ODR-platform goed werkt, moet worden vastgesteld op welke wijze de adressaat van de klacht moet worden ingelicht over een op het ODR-platform ingediende klacht en welke via het elektronische klachtenformulier verstrekte informatie moet worden gebruikt om te bepalen welke entiteit voor alternatieve geschillenbeslechting (hierna „ADR-entiteit” genoemd) bevoegd is.
- (4) Voor datzelfde doel en om de consistente toepassing van Verordening (EU) nr. 524/2013 te waarborgen, moet duidelijk worden gemaakt op welk punt ADR-entiteiten informatie moeten verstrekken aan het ODR-platform over de afhandeling van een geschil.
- (5) Er moet worden bepaald op welke datum een geschil waarbij de klacht niet verder kan worden verwerkt, voltooid is, teneinde te waarborgen dat persoonsgegevens uiterlijk zes maanden na die datum van voltooiing van het geschil kunnen worden gewist. Dit geldt tevens voor geschillen waarbij de partijen geen overeenstemming kunnen bereiken over een ADR-entiteit, doordat de adressaat van de klacht niet antwoordt of doordat een ADR-entiteit weigert een geschil te behandelen.
- (6) De nationale bevoegde autoriteiten dienen op eenvormige wijze de lijst van nationale ADR-entiteiten aan de Commissie te doen toekomen en de lijst bij te werken, teneinde de registratie van deze entiteiten bij het ODR-platform overeenkomstig Verordening (EU) nr. 524/2013 te stroomlijnen.

⁽¹⁾ PBL 165 van 18.6.2013, blz. 1.

- (7) Het is dienstig te bepalen wanneer de partijen bij een via het ODR-platform behandeld geschil in staat moeten worden gesteld feedback te geven over de werking van het ODR-platform en de ADR-entiteit die het geschil heeft behandeld.
- (8) Verordening (EU) nr. 524/2013 voorziet in de aanwijzing van een of meer ODR-contactpunten in iedere lidstaat, die ondersteuning moeten bieden aan de partijen bij een geschil en aan de ADR-entiteiten die een geschil via het ODR-platform afhandelen. Om de samenwerking tussen de ODR-contactpunten te vergemakkelijken, is het dienstig een aantal gemeenschappelijke beginselen te definiëren die aan de samenwerking ten grondslag liggen.
- (9) De bij deze verordening vastgestelde maatregelen zijn in overeenstemming met het advies van het bij artikel 16, lid 1, van Verordening (EU) nr. 524/2013 ingestelde comité betreffende onlinebeslechting van geschillen,

HEEFT DE VOLGENDE VERORDENING VASTGESTELD:

Artikel 1

Onderwerp

Bij deze verordening worden de modaliteiten vastgesteld voor:

- a) het elektronische klachtenformulier;
- b) de uitvoering van de taken van het ODR-platform;
- c) de samenwerking tussen de ODR-contactpunten.

Artikel 2

Elektronisch klachtenformulier

Het elektronische klachtenformulier waarmee bij het ODR-platform een klacht kan worden ingediend, is voor consumenten en ondernemers toegankelijk in alle officiële talen van de instellingen van de Unie. De indiener van de klacht wordt in staat gesteld een conceptversie van het elektronische klachtenformulier op het ODR-platform te bewaren. Het concept is voor de indiener van de klacht toegankelijk en kan door deze worden bewerkt voordat het definitieve, volledig ingevulde elektronische klachtenformulier wordt ingediend. Een concept van het elektronische klachtenformulier dat niet volledig is ingevuld en ingediend, wordt zes maanden na de aanmaak ervan automatisch van het ODR-platform verwijderd.

Artikel 3

Kennisgeving aan de adressaat van de klacht

Na ontvangst van het volledig ingevulde elektronische klachtenformulier zendt het ODR-platform een elektronisch standaardbericht naar het elektronische adres van de adressaat van de klacht, zoals dat door de indiener van de klacht op het elektronische klachtenformulier is vermeld, waarmee de adressaat van de klacht wordt ingelicht over de tegen hem ingediende klacht en hem de gegevens ter beschikking worden gesteld die zijn bedoeld in artikel 9, lid 3, van Verordening (EU) nr. 524/2013.

Artikel 4

Identificatie van de entiteit voor alternatieve geschillenbeslechting (ADR-entiteit)

1. Indien op het elektronische klachtenformulier geen bevoegde ADR-entiteit is opgegeven, toont het ODR-platform de adressaat van de klacht een indicatieve lijst van ADR-entiteiten om de identificatie van de bevoegde ADR-entiteit te vergemakkelijken. Deze lijst is gebaseerd op de volgende criteria:
 - a) het geografische adres van de partijen bij het geschil, zoals opgegeven op het elektronische klachtenformulier overeenkomstig de bijlage bij Verordening (EU) nr. 524/2013;
 - b) de sector waarop het geschil betrekking heeft.
2. De partijen hebben te allen tijde toegang tot de lijst van alle bij het ODR-platform overeenkomstig artikel 5, lid 6, van Verordening (EU) nr. 524/2013 geregistreerde ADR-entiteiten. Een door het ODR-platform aangeboden zoekinstrument biedt de partijen hulp bij het identificeren welke bij het ODR-platform geregistreerde ADR-entiteit bevoegd is voor hun geschil.

*Artikel 5***Door ADR-entiteiten te verstrekken informatie**

1. Zodra een ADR-entiteit waarnaar via het ODR-platform een klacht is doorgeleid en die ermee heeft ingestemd het geschil te behandelen, het volledige klachtendossier betreffende dat geschil heeft ontvangen, geeft zij onverwijld aan het ODR-platform de datum van ontvangst van het volledige klachtendossier en het voorwerp van het geschil door.
2. Op de datum van ontvangst van het volledige klachtendossier vangt de in artikel 8, onder e), van Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad ⁽¹⁾ bedoelde termijn van 90 kalenderdagen aan.
3. Een ADR-entiteit waarnaar via het ODR-platform een klacht is doorgeleid en die weigert het geschil te behandelen, geeft na het nemen van het daartoe strekkende besluit onverwijld de weigering door aan het ODR-platform overeenkomstig artikel 5, lid 4, van Richtlijn 2013/11/EU.
4. Zodra een ADR-entiteit waarnaar via het ODR-platform een klacht is doorgeleid de geschillenbeslechtingprocedure heeft voltooid, geeft zij onverwijld aan het ODR-platform de datum van voltooiing van de ADR-procedure en het resultaat van de procedure door. Dit geldt tevens voor situaties waarbij een of beide partijen zich terugtrekken uit de procedure overeenkomstig artikel 9, lid 2, onder a), van Richtlijn 2013/11/EU.

*Artikel 6***Voltooiing van bepaalde geschillen en verwijdering van persoonsgegevens**

1. Een via het ODR-platform doorgeleid geschil wordt met name niet verder verwerkt:
 - a) wanneer de adreesaat van de klacht verklaart niet bereid te zijn gebruik te maken van een ADR-entiteit;
 - b) wanneer de partijen niet binnen 30 kalenderdagen na de indiening van het elektronische klachtenformulier tot overeenstemming komen over de ADR-entiteit voor de behandeling van hun geschil;
 - c) wanneer de ADR-entiteit die door de partijen is overeengekomen, weigert het geschil te behandelen,en wordt als voltooid beschouwd. De datum waarop de onder a) tot en met c) bedoelde gebeurtenissen plaatsvinden, wordt aangemerkt als de datum van voltooiing van de desbetreffende procedure.
2. Persoonsgegevens die in verband staan met de in lid 1, onder a) tot en met c), bedoelde geschillen worden uiterlijk zes maanden na de datum van voltooiing gewist van het ODR-platform.

*Artikel 7***Elektronische kennisgeving van de lijst van ADR-entiteiten**

1. De bevoegde autoriteiten als gedefinieerd in artikel 4, lid 1, onder i), van Richtlijn 2013/11/EU delen de lijst van ADR-entiteiten als bedoeld in artikel 20, lid 2, van die richtlijn mee door middel van een elektronisch standaardformulier dat door de Commissie ter beschikking wordt gesteld.
2. Het ingevulde elektronische standaardformulier bevat de in artikel 20, lid 2, van Richtlijn 2013/11/EU genoemde informatie en de informatie over de gemiddelde duur van de ADR-procedure als bedoeld in artikel 9, lid 5, onder d), van Verordening (EU) nr. 524/2013 en artikel 19, lid 1, onder e), van Richtlijn 2013/11/EU.

*Artikel 8***Feedbacksysteem**

Het ODR-platform biedt de partijen bij een geschil de mogelijkheid om vanaf de voltooiing van de ADR-procedure tot zes maanden daarna feedback te geven overeenkomstig artikel 5, lid 4, onder g), van Verordening (EU) nr. 524/2013.

⁽¹⁾ Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (richtlijn ADR consumenten) (PB L 165 van 18.6.2013, blz. 63).

*Artikel 9***Samenwerking tussen ODR-contactpunten**

1. De ODR-contactpunten bieden naar beste vermogen ondersteuning bij de beslechting van geschillen die verband houden met via het ODR-platform ingediende klachten, overeenkomstig artikel 7, lid 2, van Verordening (EU) nr. 524/2013.
2. De ODR-adviseurs verlenen onverwijld bijstand aan en wisselen onverwijld informatie uit met adviseurs bij andere ODR-contactpunten om de vervulling van hun taken uit hoofde van artikel 7, lid 2, van Verordening (EU) nr. 524/2013 te vergemakkelijken.
3. ODR-adviseurs die toegang hebben tot informatie over een geschil, met inbegrip van persoonsgegevens, verlenen ook adviseurs bij andere ODR-contactpunten toegang tot die informatie, voor zover dat noodzakelijk is voor het vervullen van de in artikel 7, lid 2, van Verordening (EU) nr. 524/2013 genoemde taken.

*Artikel 10***Inwerkingtreding**

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

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

Gedaan te Brussel, 1 juli 2015.

Voor de Commissie
De voorzitter
Jean-Claude JUNCKER
