

Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten

Geraadpleegd op 22-09-2022. Gebruikte datum 'geldig op' 17-09-2022 en zichtdatum 17-09-2022.
Geldend van 19-09-2018 t/m heden

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 geschillenbeslechtingsinstanties 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: