

# Informatieverplichting in het kader van de online beslechting van geschillen voor ondernemingen en beoefenaars van een vrij beroep die onlineovereenkomsten aanbieden

Websites van professionals die aan verkoop of dienstverlening via het internet doen, en de websites van “marktplaatsen” (type eBay) moeten een link bevatten naar het adres van het Europees platform voor de beslechting van geschillen omtrent overeenkomsten die online worden gesloten tussen een consument en een onderneming of een beoefenaar van een vrij beroep, gevestigd in Europa, voor zowel nationale als grensoverschrijdende overeenkomsten.

Dit platform is operationeel sinds **15.02.2016**. U moet op uw website een link creëren naar de URL van het Europees platform voor onlinegeschillenbeslechting:

<https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=NL>

De link naar het platform moet voor de consument gemakkelijk toegankelijk zijn.

Het doel van dit platform is de consument procedures van minnelijke geschillenregeling voor te stellen die worden aangeboden door [gekwalificeerde](#) entiteiten voor de behandeling van geschillen tussen consumenten en ondernemingen of vrije beroepen uit de Europese Unie.

Als u betrokken bent bij een aanvraag tot onlinegeschillenbeslechting via dit platform of als u een dergelijke aanvraag wilt indienen, kunt u hulp vinden bij het ODR-contactpunt (online dispute resolution) dat vermeld staat op het platform.

Ondernemingen of vrije beroepen die zich ertoe verbonden hebben of die verplicht zijn van de diensten van één of meer ADR-entiteiten (alternatieve geschillenbeslechting) gebruik te maken om geschillen met consumenten op te lossen, en die de aanbieding via e-mail hebben gedaan, moeten in die e-mail de consument ook informeren over het bestaan van dat platform (met de link). Die informatie wordt, indien van toepassing, ook verstrekt in de algemene voorwaarden die gelden voor verkoop- en dienstenovereenkomsten via het internet.

De informatieplicht over het onlineplatform geldt eveneens voor de “marktplaatsen”.

## **Wetgeving.**

[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 \(EG\) 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG \(verordening ODR consumenten\).](#)

[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.](#)