

## Ministerie van Veiligheid en Justitie

> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

Aan de Voorzitter van de Eerste Kamer  
der Staten-Generaal  
Postbus 20017  
2500 EA DEN HAAG

**Directoraat-Generaal  
Rechtspleging en  
Rechtshandhaving**  
Directie Rechtsbestel

Schedeldoekshaven 100  
2511 EX Den Haag  
Postbus 20301  
2500 EH Den Haag  
[www.rijksoverheid.nl/venj](http://www.rijksoverheid.nl/venj)

**Ons kenmerk**  
5700594

**Uw kenmerk**  
148140.03U

*Bij beantwoording de datum  
en ons kenmerk vermelden.  
Wilt u slechts één zaak in uw  
brief behandelen.*

Datum 11 juli 2011  
Onderwerp Alternative Dispute Resolution

Naar aanleiding van uw brief dd 19 april 2011 over het consultatiedocument Alternative Dispute Resolution en de vragen van de leden van uw commissie die in uw brief worden gesteld, bericht ik u het volgende.

Het Europees Consumenten Centrum (ECC) is de Nederlandse vestiging in het netwerk van 29 Europese Consumenten Centra, het ECC-net. Dit net is opgezet om in alle landen van de Europese Unie (en Noorwegen en IJsland) de consument meer vertrouwen te geven in de Europese markt. Het netwerk is een initiatief van de Europese Commissie en de verschillende lidstaten. In Nederland wordt het ECC financieel voor de helft gefinancierd door het ministerie van Veiligheid en Justitie. De andere helft wordt opgebracht door de Europese Commissie.

In Nederland is het ECC ondergebracht bij het hoofdkantoor van het Juridisch Loket in Utrecht. Andere ECC's zijn ondergebracht bij consumentenorganisaties, ministeries, een Consumentenautoriteit en in een enkel geval is het ECC een private organisatie. Er is dagelijks contact met andere ECC's. Dit contact verloopt via een door de Europese Commissie gefaciliteerde IT-tool, per mail en telefoon.

De taak van het ECC is het verschaffen van informatie over grensoverschrijdend consumentenrecht en bemiddeling bij klachten over grensoverschrijdende aankopen.

Het ECC kan niet zelfstandig geschillen oplossen. Het ECC kan uitsluitend bemiddelen in grensoverschrijdende consumentenklachten, waarbij de medewerking van zowel consument als ondernemer nodig is.

Op basis van een individuele klacht van een Europese consument (niet wonend in Nederland) die het Nederlandse ECC via de IT-tool van het collega ECC ontvangt, neemt het Nederlandse ECC contact op met de Nederlandse ondernemer om via bemiddeling tot een oplossing te komen.

In een geval waarbij de ondernemer is aangesloten bij een geschillencommissie en de consument wenst de klacht aan te brengen bij die geschillencommissie, is het Nederlandse ECC uitsluitend intermediair tussen de buitenlandse consument en de Geschillencommissie. Hierover zijn werkafspraken gemaakt tussen het Nederlandse ECC en de Stichting Geschillencommissies te Den Haag.

Bij klachten van een in Nederland wonende consument over een ondernemer in de EU neemt het ECC contact op met het ECC in het betreffende land.

**Directoraat-Generaal  
Rechtspleging en  
Rechtshandhaving**  
Directie Rechtsbestel

De onafhankelijkheid van het ECC is en blijft gewaarborgd, ook als grote bedrijven, zoals autoverhuurders, structureel gaan samenwerken met het ECC Netwerk op Europees Niveau). De samenwerking bestaat immers uit het maken van procedurele afspraken en overleg over het voorkomen en afhandelen van klachten door de branche en de ondernemer. Dergelijk overleg zie ik als een goede zaak, omdat eruit blijkt dat de branche zich bewust is van de noodzaak om klachten zoveel mogelijk te voorkomen en deze zo goed mogelijk af te handelen. Op het niveau van structurele samenwerking bij de beslechting van geschillen tussen de verhuurder en consumenten is overigens uitsluitend overleg met de branche organisatie, in dit geval Leaseeurope. Onderwerp van gesprek is onder andere het opstellen van evenwichtige algemene voorwaarden. Voorts wordt overlegd hoe de branche-organisatie klachten van consumenten zoveel mogelijk kan voorkomen en, wanneer er toch klachten zijn, deze op goede wijze afgehandeld kunnen worden door de ondernemers die tot de branche behoren. De bedoeling is dat de kwaliteit van dienstverlening en klachtafhandeling van de branche als geheel wordt verhoogd. Ook de Stichting Geschillencommissies Consumentenzaken heeft vergelijkbaar overleg met branche-organisaties in Nederland.

**Datum**  
11 juli 2011

**Ons kenmerk**  
5700594

Het ECC in Nederland is slechts een kleine organisatie met een beperkte capaciteit. Door inbedding in het Juridisch Loket heeft het ECC in de praktijk een veel grotere capaciteit. Ook het ECC Netwerk element heeft een belangrijke toegevoegde waarde. Aangezien aankopen in andere landen dan het eigen land steeds in aantal toenemen, neemt het belang van het ECC Netwerk (waaronder het ECC in Nederland) toe. Er zijn op dit moment geen kwantitatieve signalen dat het ECC in Nederland in capaciteit tekortschiet.

Ik ben van mening dat het ECC Netwerk een belangrijke en nuttige functie heeft bij het houden en vergroten van het vertrouwen van de Europese consument in de interne markt van de EU.

De Minister van Veiligheid en Justitie,

I.W. Opstelten