



Meer vertrouwen door goede geschillenbeslechting

Het Europese platform voor onlinegeschillenbeslechting versterkt vertrouwen van consumenten in online winkelen

Meer dan de helft van alle consumenten winkelt tegenwoordig online. Volgens het Scorebord consumentenvoorwaarden 2017 kocht **57% van de consumenten** elektronica, kleding, speelgoed, boeken, levensmiddelen en andere producten en diensten online.

Dit komt vooral doordat het vertrouwen van mensen in e-commerce is toegenomen; dit vertrouwen stimuleert consumenten ook om aankopen te doen in het buitenland. In 2017:

- Het vertrouwen om online te kopen in een ander EU-land is met 21,1% toegenomen tussen 2012 en 2017.
- 33% van de online consumenten deed aankopen bij verkopers in een ander EU-land (vergeleken met 25% in 2012).

Of het nu is vanwege het gemak, betere prijzen of meer keuze, het aantal online consumenten zal alleen maar verder toenemen. Maar e-commerce is verre van perfect. Net als bij elk ander type bedrijf zijn er problemen, en klagen consumenten.

31%

Het aantal online consumenten dat volgens de survey in 2017 problemen ondervond. De meest voorkomende klachten:

- De levertijd was langer dan beloofd.
- Technische problemen bij het plaatsen of betalen van een bestelling.
- Verkeerde of beschadigde producten ontvangen.

Het Europese platform voor onlinegeschillenbeslechting voor een betere online winkelervaring

Om ervoor te zorgen dat consumenten online blijven winkelen moeten bedrijven een betrouwbare, servicegerichte winkelomgeving bieden. Dit betekent onder meer dat klanten klachten makkelijk moeten kunnen melden en dat deze goed worden opgelost.

Het Europese platform voor onlinegeschillenbeslechting (ODR-platform) is een tool waarmee bedrijven de online winkelervaring van hun klanten verder kunnen verbeteren.

Alle online ondernemers die zakendoen in de EU dienen een link naar het ODR-platform op hun website te plaatsen, samen met een speciaal e-mailadres. Als een klant een klacht indient op het platform, vermeldt hij dit e-mailadres en ontvangt de ondernemer een bericht. Bij contact via het platform kan de ondernemer voorstellen het geschil te beslechten via bemiddeling of arbitrage en gebruikmaken van een van de ruim 350 speciale instanties voor alternatieve geschillenbeslechting (ADR – Alternative Dispute Resolution). Indien er gebruik wordt gemaakt van een ADR-instantie, zal deze de informatie van de klant en van de verkoper beoordelen en met een oplossing komen.

Het Europese ODR-platform in het kort

- Een efficiënt, neutraal online platform voor verkopers en consumenten om geschillen te beslechten.
- Bevordert grensoverschrijdende e-commerce.
- Kosteloos.
- Stimuleert het gebruik van alternatieve geschillenbeslechting, wat goedkoper, sneller en meer consumentgericht is dan de gang naar de rechter.
- Beschikbaar in 25 talen.
- Gebruiksvriendelijk en vertrouwelijk.
- Ondersteund door de EU.

Het ODR-platform is transparant, dat wil zeggen dat zowel de ondernemer als de klant gedurende het hele proces van geschillenbeslechting gesprekspartners blijven. Dit leidt tot meer vertrouwen tussen de partijen, wat zorgt voor een betere klantervaring en wat de kans dat klanten online blijven kopen groter maakt.

ODR in cijfers

Met gemiddeld **meer dan 225 000 bezoekers per maand** gebruiken online consumenten ODR om problemen met online ondernemers op te lossen:

6,4 miljoen
unieke bezoekers
op het platform
(2016 – feb. 2018).

2000
klachten ingediend
per maand.

24000
klachten ingediend
in het eerste jaar
dat het platform
operationeel was.

71%
van de gebruikers in
de survey vond het
platform nuttig.

Het is duidelijk dat consumenten ODR zien als een belangrijk onderdeel van een betrouwbare winkelomgeving. Bedrijven die er geen gebruik van maken, missen een kans.

Het Europese ODR-platform in gebruik

Online ondernemers beginnen het belang – en het voordeel – van het gebruik van het ODR-platform in te zien. Sinds de officiële lancering in februari 2016 heeft 28% van de Europese online ondernemers de verplichte link op zijn website geplaatst; 85% heeft het vereiste e-mailadres vermeld.

Kijken we naar lidstaten waar de waarschijnlijkheid het grootst is dat bedrijven de link plaatsen, dan gaat Duitsland aan kop. Hier voldoet 66% van de online ondernemers aan zijn verplichtingen, gevolgd door Oostenrijk (47%) en Denemarken (44%). Lidstaten waar de verplichtingen het minst worden nageleefd zijn onder meer Cyprus (2%), Malta (1%) en Litouwen (1%).

Wat sectoren betreft, laten online ondernemers die actief zijn op het gebied van verzekeringen, betaaldiensten, nutsvoorzieningen en baby-/kinderproducten de hoogste niveaus van naleving zien, terwijl het nalevingsniveau in de reis- en vrijetijdssector en bij antiek en verzamelobjecten het laagst is.

Maar het ODR-platform is veel meer dan alleen maar een link en een e-mailadres. Om echt van de voordelen te kunnen profiteren zouden ondernemers verder moeten gaan dan deze verplichtingen en het platform moeten gebruiken om het vertrouwen van consumenten te vergroten. Alleen als het platform en proces voor onlinegeschillenbeslechting onderdeel worden van de online winkelervaring zullen zowel bedrijven als consumenten ervan profiteren.



België in beeld

In totaal **1 627** klachten ingediend via het ODR-platform door Belgische consumenten sinds de lancering in 2016 (status 8 maart 2018).

In de hele EU werden meer dan 850 klachten ingediend tegen Belgische bedrijven (status 8 maart 2018). De meeste van deze klachten hadden betrekking op de aankoop van consumentenproducten:

Meubels	ICT-gerelateerde producten	Kleding
56 klachten	45 klachten	45 klachten

Enkele van de meest voorkomende redenen voor klachten waren problemen met de levering, het product was niet conform bestelling of het product was defect.

De meeste klachten werden ingediend tegen bedrijven in België (467 klachten), gevolgd door Nederland (362 klachten) en Duitsland (201 klachten) (status 8 maart 2018).

Steeds meer consumenten verwachten dat hun klachten snel worden afgehandeld via het ODR-platform. Dit betekent dat online ondernemers er ook gebruik van moeten maken.

Meer informatie: ga naar het ODR-platform
ec.europa.eu/consumers/odr