

Misverstanden  
kunnen uit  
de hand lopen



# Onlinegeschillenbeslechting

## 4 STAPPEN NAAR BETER ZAKENDOEN

Het platform voor onlinegeschillenbeslechting helpt u in 4 stappen geschillen met consumenten op te lossen, online en buiten de rechtszaal.

### Hoe werkt het



Felipe is ontevreden. De lamp die hij via uw website heeft besteld, is zojuist bezorgd in Madrid, maar komt niet overeen met de beschrijving op de website. Zijn probleem is nu uw probleem...



STAP

# 1

Felipe  
klaagt...

Hij stuurt zijn klacht via het platform, in zijn eigen taal. U ontvangt de klacht in uw taal, samen met een lijst met geschillenorganen die u kunnen helpen de klacht af te handelen.

#### ? HELP

Begrijpt u de procedure niet?  
Neem dan contact op met uw nationaal contactpunt.



STAP

# 2

Akkoord  
over een  
geschillenor-  
gaan...



Felipe en u hebben **30 dagen** om tot overeenstemming te komen. U kiest eerst, Felipe moet vervolgens akkoord gaan.

#### ? HELP

Weet u niet wat uw rechten zijn?  
Neem dan contact op met uw nationaal contactpunt.



**U komt NIET tot overeenstemming...**

Einde.  
Uw nationaal contactpunt kan alternatieven voorstellen. U verliest de mogelijkheid de zaak eenvoudig online te beslechten.



STAP

# 3

De zaak  
wordt  
onderzocht...



Het geschillenorgaan heeft **90 dagen** om tot een oplossing te komen.



**Het orgaan kan de zaak niet aannemen.**

Einde.  
Neem contact op met uw nationaal contactpunt voor andere mogelijkheden.



STAP

# 4

Zaak  
afgesloten.



**Er is een oplossing gevonden**

en Felipe en u worden op de hoogte gebracht. Een klant die eerder ontevreden was, wordt nu wellicht een loyale klant.

### WAT HANDELAREN MOETEN DOEN

Verkoopt u goederen of diensten online in de EU? EU-wetgeving betekent dat u:

✓ **Op uw website** een **link** moet plaatsen naar het formulier van het platform voor onlinegeschillenbeslechting.

✓ Uw **e-mailadres** op uw website moet plaatsen.

Als u bent overeengekomen een bepaald geschillenorgaan te gebruiken, of als een dergelijke overeenkomst collectief van toepassing is op uw branche, moet u tevens:

✓ **Verwijzen** naar het platform wanneer u een offerte verstuurt per **e-mail**.

✓ Informatie over het platform opnemen in uw **Algemene verkoopvoorwaarden**.

## Laat misverstanden niet uit de hand lopen

Platform voor onlinegeschillenbeslechting

<http://ec.europa.eu/odr>

Meer informatie over zakendoen en onlinegeschillenbeslechting in de EU

[http://europa.eu/youreurope/business/sell-abroad/resolving-disputes/index\\_nl.htm](http://europa.eu/youreurope/business/sell-abroad/resolving-disputes/index_nl.htm)