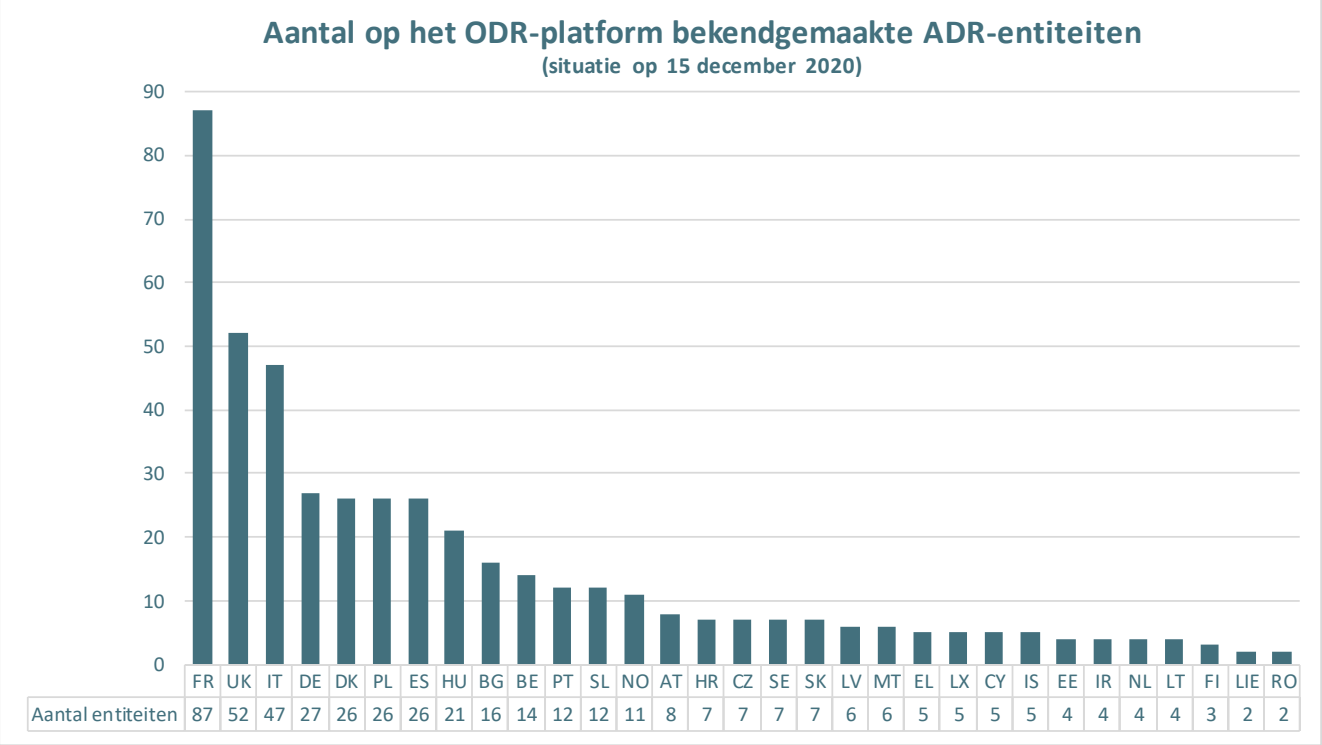
Het functioneren van het Europese ODR-platform

Statistisch verslag

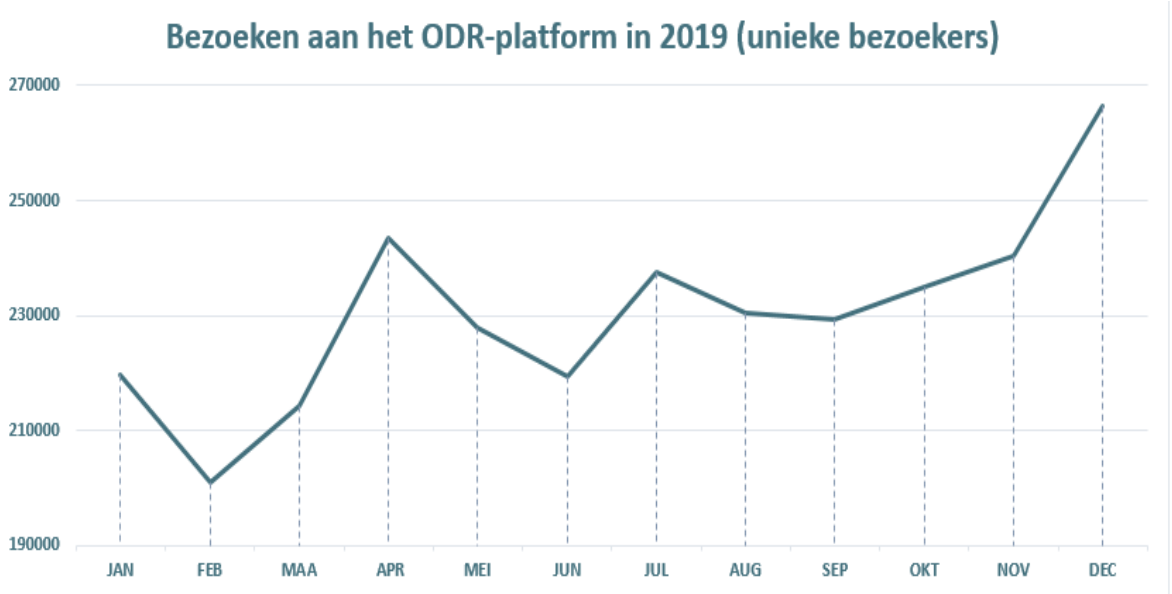
December 2020

Overeenkomstig de verplichting in artikel 21 van Verordening (EU) nr. 524/2013 over onlinegeschillenbeslechting wordt hierbij verslag uitgebracht over het functioneren van het Europese ODR-platform in 2019. Daarnaast bevat het verslag een beschrijving van de maatregelen die de Commissie heeft genomen om het platform beter te laten functioneren. Het verslag is een weergave van de analyse van gegevens over de verschillende activiteiten die in 2019 op het platform hebben plaatsgevonden.

Het ODR-platform is een gebruikersvriendelijk instrument waarmee consumenten klachten over een onlineaankoop kunnen indienen bij een ondernemer. Op het platform staat een meertalig register van 468 degelijke organen voor alternatieve geschillenbeslechting (ADR) die momenteel in de hele Unie, Liechtenstein en Noorwegen actief zijn. De consument vindt er ook informatie over andere verhaalsmogelijkheden.



In 2019 hebben **2,8 miljoen mensen** het platform bezocht, wat neerkomt op gemiddeld 200 000 unieke bezoekers per maand.

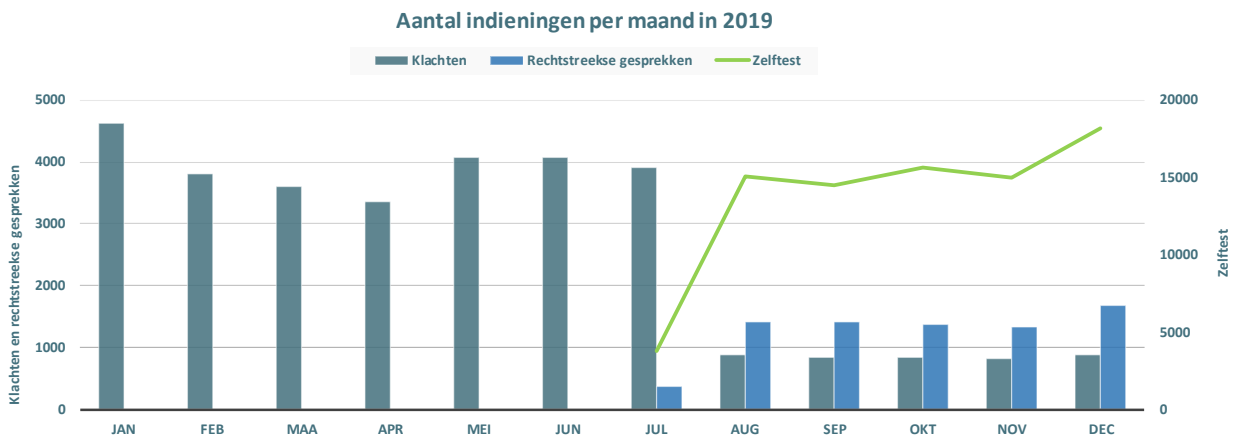


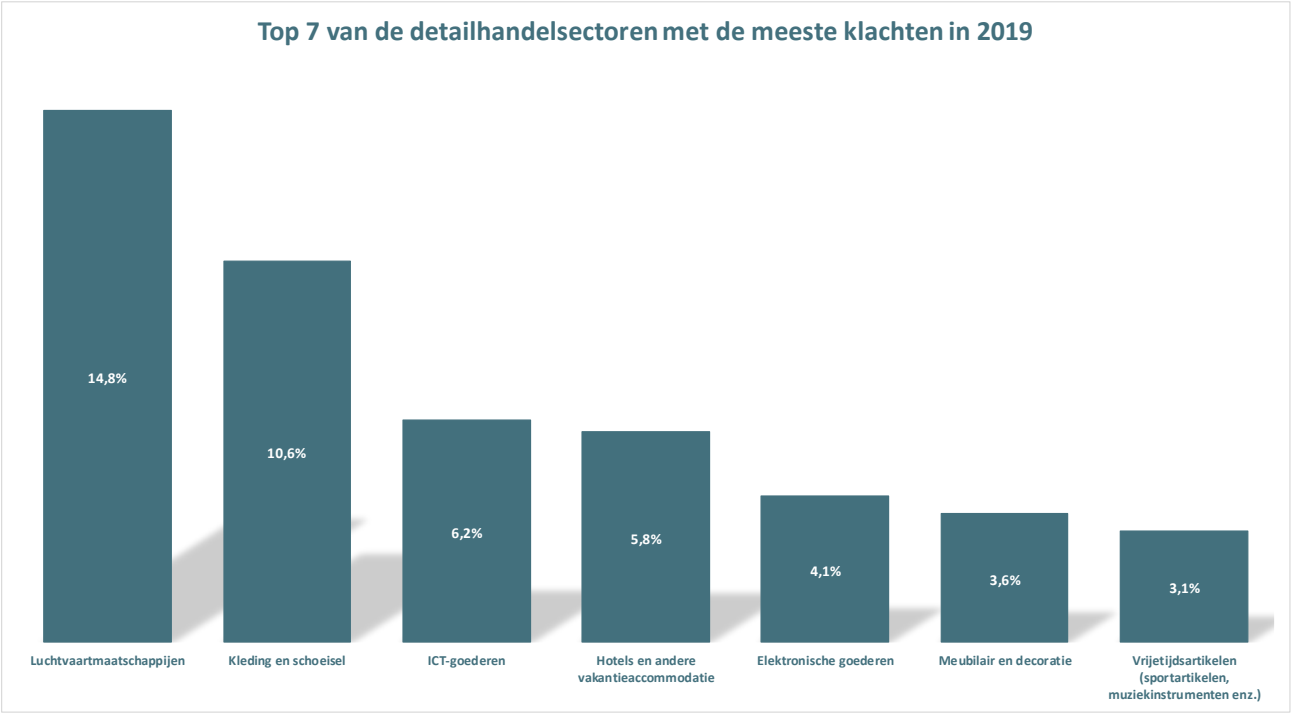
Op 24 juli 2019 werd het ODR-platform op een aantal punten gewijzigd.

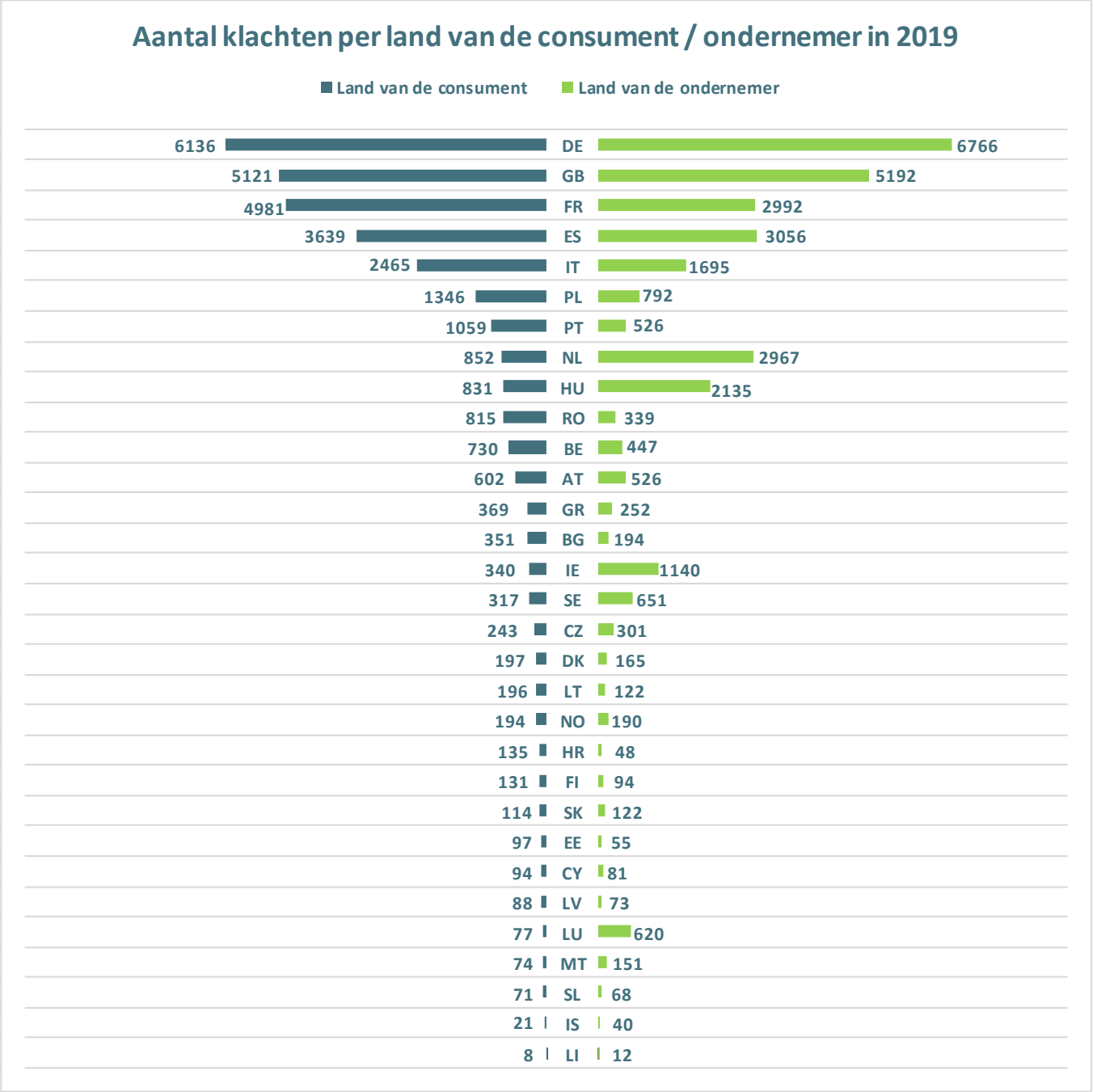
(1) De bezoekers krijgen nu een **zelftest** aangeboden om te bepalen welke oplossing het meest geschikt is voor hun specifieke probleem: een klacht indienen op het ODR-platform, bilateraal contact opnemen met de ondernemer of een Europees consumentencentrum of rechtstreeks met een ADR-entiteit. Zo kunnen consumenten beter beoordelen welke oplossing het beste bij hun probleem past.

(2) De consument kan in plaats van meteen officieel een klacht in te dienen, een ontwerpklacht aan de ondernemer voorleggen om te proberen het geschil rechtstreeks op te lossen (via de module “rechtstreekse gesprekken”).

In 2019 hebben maandelijks bijna 20 000 consumenten gebruikgemaakt van de zelftest, wat betekent dat er vier keer meer interacties met het platform hebben plaatsgevonden dan in de periode toen consumenten enkel een klacht konden indienen. Als gevolg daarvan is het aantal formeel op het platform ingediende klachten sterk gedaald, waaruit blijkt dat consumenten dit niet de beste manier vonden om hun probleem aan te pakken.


Aantal indieningen per maand in 2019
Klachten
Rechtstreekse gesprekken
Zelftest
Klachten en rechtstreekse gesprekken
Zelftest
5000
4000
3000
2000
1000
0
20000
15000
10000
5000
0
JAN
FEB
MAA
APR
MEI
JUN
JUL
AUG
SEP
OKT
NOV
DEC


Top 7 van de detailhandelsectoren met de meeste klachten in 2019
14,8%
10,6%
6,2%
5,8%
4,1%
3,6%
3,1%
Luchtvaartmaatschappijen
Kleding en schoeisel
ICT-goederen
Hotels en andere vakantieaccommodatie
Elektronische goederen
Meubilair en decoratie
Vrijetijdsartikelen (sportartikelen, muziekinstrumenten enz.)



50 % van de klachten op het ODR-platform is grensoverschrijdend. Dit blijkt duidelijk uit bovenstaande grafiek: bepaalde landen geven als land van de consument heel andere cijfers te zien dan als land van de ondernemer.

83 % van de klachten die formeel op het platform werden ingediend, werd automatisch gesloten na de wettelijke termijn van dertig dagen voor instemming van de ondernemer met het inleiden van een ADR-procedure. 11 % werd afgewezen door de ondernemer en 4 % werd door een van beide partijen ingetrokken. Als gevolg daarvan werd uiteindelijk slechts 2 % van de klachten aan een ADR-orgaan voorgelegd.

Dit neemt niet weg dat in een enquête onder alle consumenten die een klacht hebben ingediend (of rechtstreekse gesprekken zijn aangegaan), 20 % antwoordt dat hun geschil op of buiten het platform was opgelost, en 18 % aangeeft nog in gesprek met de ondernemer te zijn.

***