



EUROPESE
COMMISSIE

Brussel, 17.10.2023
COM(2023) 647 final

2023/0375 (COD)

Voorstel voor een

VERORDENING VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD

**tot intrekking van Verordening (EU) nr. 524/2013 en tot wijziging van de
Verordeningen (EU) 2017/2394 en (EU) 2018/1724 wat betreft het stopzetten van het
Europese ODR-platform**

(Voor de EER relevante tekst)

TOELICHTING

1. ACHTERGROND VAN HET VOORSTEL

• Motivering en doel van het voorstel

In haar mededeling over het concurrentievermogen van de EU op lange termijn¹ heeft de Commissie nogmaals bevestigd dat zij de EU-wetgeving actief zal blijven screenen op geschiktheid ervan voor het beoogde doel, met name om de nalevingskosten voor bedrijven en overheidsdiensten te verlagen.

De Europese wetgeving inzake buitengerechtelijke verhaalsmogelijkheden voor consumenten (de richtlijn alternatieve geschillenbeslechting (ADR)² en de verordening onlinegeschillenbeslechting (ODR))³ is vastgesteld in 2013 en is sindsdien niet gewijzigd, ondanks de drastische veranderingen die de consumentenmarkt heeft ondergaan, met name door de snelle digitalisering ervan.

Terwijl de ADR-richtlijn een algemeen kader voor verhaalsmogelijkheden voor consumenten vaststelt, waarbij de lidstaten worden verplicht ervoor te zorgen dat consumenten hun geschillen kunnen voorleggen aan ADR-entiteiten die aan gemeenschappelijke kwaliteitscriteria voldoen en geschillen eerlijk, snel en betaalbaar kunnen beslechten, is de ODR-verordening vastgesteld met als enige doel om het Europees platform voor onlinegeschillenbeslechting (het ODR-platform) op te richten, waar consumenten en ondernemers hun geschillen over onlineaankopen kunnen voorleggen aan ADR-entiteiten.

Het ODR-platform functioneert sinds 2016 als een volledig meertalige digitale infrastructuur waar consumenten online-ondernemers kunnen voorstellen om de hulp van een ADR-entiteit in te roepen voor de beslechting van een geschil. Ondanks een groot aantal bezoeken verwijst het ODR-platform EU-breed per jaar gemiddeld echter niet meer dan tweehonderd zaken door naar een ADR-entiteit.

Dit aantal rechtvaardigt niet de kosten van de Commissie om het instrument te onderhouden, noch de kosten die overheidsdiensten en onlinebedrijven moeten maken om hun verplichtingen uit hoofde van de ODR-verordening na te komen. Het doel van dit voorstel is daarom om de ODR-verordening in te trekken, waardoor het ODR-platform wordt opgeheven en de verplichting voor onlinebedrijven om een link naar het ODR-platform aan te bieden en een e-mailadres voor de ODR-communicatie te beheren, wordt geschrapt.

¹ Mededeling van de Commissie aan het Europees Parlement, de Raad, het Europees Economisch en Sociaal Comité en het Comité van de Regio's: Concurrentievermogen van de EU op lange termijn: blik op de periode na 2030, Brussel, 16 maart 2023, COM(2023) 168 final, <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/NL/TXT/?uri=CELEX%3A52023DC0168>

² Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (richtlijn ADR consumenten).

³ 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) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (Verordening ODR consumenten) (PB L 165 van 18.6.2013, blz. 1).

- **Samenhang met andere rechtshandelingen van de Unie**

Het voorstel strekt ook tot wijziging van de wetgeving waarin momenteel naar de ODR-verordening wordt verwezen als een mogelijke ingang voor communicatie tussen consumenten en ondernemers, zoals de verordening betreffende één digitale toegangspoort⁴.

2. RECHTSGRONDSLAG, SUBSIDIARITEIT EN EVENREDIGHEID

- **Rechtsgrondslag**

De rechtsgrondslag voor het voorstel (die dezelfde is als die voor de ODR-verordening) is artikel 114 VWEU betreffende de voltooiing van de interne markt, met inachtneming van artikel 169 VWEU⁵. Die rechtsgrondslag verleent de EU de bevoegdheid tot het vaststellen van maatregelen voor de onderlinge aanpassing van de nationale voorschriften inzake de totstandbrenging en werking van de interne markt.

- **Subsidiariteit (bij niet-exclusieve bevoegdheid)**

De ODR-verordening werd gerechtvaardigd door subsidiariteitsoverwegingen: in 2011, toen de Commissie het voorstel voor de verordening indiende, waren de digitale markten nog in ontwikkeling, zonder zekerheid voor online-ondernemers dat zij konden beschikken over adequate particuliere of publieke digitale instrumenten om de hulp van ADR-entiteiten in te roepen. Deze overwegingen zijn echter irrelevant geworden door de snelle ontwikkeling van onlineklachtenafhandelingssystemen van digitale marktplaatsen, die zelf al spoedig een van de belangrijkste kanalen voor geschillenbeslechting werden voor kleine en middelgrote ondernemingen (kmo's) die online actief zijn.

- **Evenredigheid**

De intrekking van de ODR-verordening neemt de bestaande lasten voor publieke en private actoren weg.

- **Keuze van het instrument**

Aangezien intrekking van de ODR-verordening het primaire doel van dit voorstel is, is een verordening de passende keuze.

3. EVALUATIE, RAADPLEGING VAN BELANGHEBBENDEN EN EFFECTBEOORDELING

- **Evaluatie achteraf van bestaande wetgeving en controle van de resultaatgerichtheid ervan**

Artikel 21 van de ODR-verordening voorziet in de jaarlijkse publicatie van een verslag over het functioneren van het platform en van periodieke verslagen over de toepassing van de ODR-verordening. Gezien de informatie in deze verslagen, waaruit bleek dat het platform weinig werd gebruikt om het gebruik van ADR-procedures op onlinemarkten te bevorderen, was het niet nodig om een gedetailleerde evaluatie te verrichten. Bijlage 7 bij de

⁴ Verordening (EU) 2018/1724 van het Europees Parlement en de Raad van 2 oktober 2018 tot oprichting van één digitale toegangspoort voor informatie, procedures en diensten voor ondersteuning en probleemoplossing en houdende wijziging van Verordening (EU) nr. 1024/2012 (Voor de EER relevante tekst) PB L 295 van 21.11.2018, blz. 1.

⁵ In artikel 169 VWEU wordt bepaald dat de doelstellingen van bevordering van de belangen van de consument en waarborging van een hoog niveau van consumentenbescherming kunnen worden verwezenlijkt door middel van op grond van artikel 114 VWEU vastgestelde maatregelen.

effectbeoordeling die is uitgevoerd om de ADR-richtlijn te evalueren, bevat echter een gedetailleerde beschrijving van de redenen voor het matige functioneren van het ODR-platform.

- **Raadpleging van belanghebbenden en studies**

In het kader van haar evaluatie van de ADR-richtlijn heeft de Commissie in 2021 en 2022 uitgebreide raadplegingen gehouden, waarbij enkele vragen ook relevant waren voor de ODR-verordening: twee meertalige openbare raadplegingen met een blik terug en vooruit op ADR, en een verzoek om input op het webportaal “Geef uw mening”.

Daarnaast werden regelmatig besprekingen met belanghebbenden gevoerd over het functioneren van het ODR-platform en zijn er studies uitgevoerd naar mogelijke verbeteringen van het ontwerp en de functionaliteiten van het platform, die ook enquêtes en interviews met consumenten, ondernemers, ADR-entiteiten en de nationale ODR-contactpunten omvatten. De volgende evenementen vormden eveneens gelegenheden om het functioneren van het platform te bespreken: de ODR-contactpuntenvergadering van 13 september 2022, diverse workshops, waaronder de bijeenkomst van ADR-entiteiten in 2021, een paneldiscussie op de consumententop van 2022 en een rondetafelgesprek over grensoverschrijdende ADR in 2022.

De algemene consensus was dat het nuttige effect van het ODR-platform zeer beperkt en bijgevolg niet kosteneffectief was. Wel werd het ODR-platform gezien als een belangrijke bron van informatie, met name de lijst van ADR-entiteiten die door nationale autoriteiten in de Unie zijn geaccrediteerd overeenkomstig de ADR-richtlijn. De verplichting om die lijst beschikbaar te stellen, vloeit echter voort uit die laatste richtlijn, en de lijst, die door de Commissie is gepubliceerd op het ODR-platform, zal derhalve blijven bestaan en worden bijgewerkt. Belanghebbenden hadden ook waardering voor de adviserende rol van ODR-contactpunten in verband met grensoverschrijdende aankopen. In de meeste gevallen is de rol van ODR-contactpunten overgenomen door de Europese consumentencentra (ECC's).

De Commissie heeft ook intern IT-advies ontvangen over de verbetering van het ontwerp en de functionaliteiten van het ODR-platform, waaruit bleek dat een zeer substantiële revisie van het ODR-platform noodzakelijk was om het platform aan te passen aan de huidige IT-normen.

- **Effectbeoordeling**

In het kader van de herziening van de ADR-richtlijn is een effectbeoordeling uitgevoerd; bijlage 6 bij het verslag daarover bevat een gedetailleerde analyse van het functioneren van het ODR-platform.

In die bijlage worden de statistieken over het gebruik van het ODR-platform sinds de inwerkingstelling ervan in 2016 geëvalueerd om te begrijpen waarom er zo weinig gevallen (minder dan tweehonderd per jaar in de hele EU) worden behandeld door ADR-entiteiten. Uit de analyse komt naar voren dat het platform twee tot drie miljoen bezoekers per jaar ontvangt. Van deze bezoekers besluit echter maar een zeer kleine minderheid (ongeveer 2 %) om contact met de betrokken ondernemer op te nemen met het voorstel om een ADR-procedure in te leiden. De meeste bezoekers verlaten het platform al na een paar seconden. Ondanks de verbetering van de homepage van het platform (met informatie en een interactief vraag-en-antwoordsysteem), nam het aantal verzoeken om een ADR-procedure niet toe, maar daalde dat juist toen de consumenten beter waren geïnformeerd over de doelstellingen en de werking van het systeem. Wanneer de consument een verzoek heeft ingediend, heeft de ondernemer 30 dagen de tijd om in te stemmen met het opstarten van het ADR-proces. Slechts 2 % stemt hiermee in, terwijl circa 40 % van de ondernemers rechtstreeks, buiten het platform om,

contact opneemt met de consumenten om de zaak te regelen en de meerderheid van de ondernemers er eenvoudigweg het zwijgen toe doet omdat deelname niet verplicht is. ADR-organen beoordelen de gevallen die hen bereiken (circa vierhonderd per jaar) om te bepalen of ze in aanmerking komen voor behandeling en verklaren gemiddeld maar de helft van de verzoeken ontvankelijk. De matige resultaten van het ODR-platform zijn derhalve toe te schrijven aan een reeks oorzaken die verband houdt met de gebrekkige kennis van de werking van ADR bij bezoekers, de zeer geringe belangstelling van ondernemers en de niet altijd volledige of voldoende relevante consumentenklachten, waardoor ze niet voldoen aan de door ADR-entiteiten vastgestelde ontvankelijkheidscriteria.

Het beperkte gebruik van het ODR-platform heeft de Commissie ertoe gebracht om verschillende oplossingen te bestuderen waarmee de acceptatie door zowel ondernemers als consumenten zou kunnen worden verbeterd. Die zoektocht heeft echter geen uitsluitsel gegeven over de wijze waarop het gebruik van het platform zou kunnen worden vergroot.

Het stopzetten van het ODR-platform zou de Europese Commissie daarentegen ongeveer 500 000 EUR per jaar⁶ besparen, d.w.z. 4,4 miljoen EUR in 10 jaar⁷. Een gedragsstudie naar de ADR-informatievereisten⁸ heeft laten zien dat de huidige verplichting voor ondernemers om de ODR-link op duidelijke wijze op hun website te plaatsen, de consument niet aanspoort om zich van de ADR-procedure te bedienen. Het verwijderen van deze link zou derhalve geen negatieve gevolgen hebben voor het gebruik van ADR door de consument.

Gevolgen voor kmo's: Bedrijven die online actief zijn, waarvan het merendeel een kmo is, zouden geen e-mailadres voor ODR-correspondentie hoeven aan te houden, wat een besparing van 100 EUR per jaar zou opleveren⁹. Het totale voordeel voor EU-bedrijven zou dan 370 miljoen EUR per jaar bedragen.

Maatschappelijke effecten: De vervanging van het ODR-platform zou geen gevolgen hebben voor de werkgelegenheid, aangezien de contactpunten van de lidstaten (ongeveer 50 vte's in de hele EU) zouden worden geabsorbeerd door ECC's of andere organen die tot taak hebben om advies over grensoverschrijdende ADR en andere verhaalsmogelijkheden te verstrekken.

Milieueffecten: het stopzetten van het ODR-platform zou de digitale koolstofvoetafdruk van de Europese Commissie verminderen.

• **Grondrechten**

Het voorstel houdt naar behoren rekening met de rechten op het gebied van persoonsgegevens, door een duidelijke datum te bepalen waarop het platform wordt stopgezet (en een eerdere datum waarna het platform nog steeds actief zal zijn, maar er geen nieuwe klachten meer kunnen worden ingediend). Om het risico op inbreuken in verband met

⁶ Zie bijlage 7 voor meer informatie over de kosten van het ODR-platform. Dit cijfer houdt ook rekening met de kosten van vervanging van het ODR-platform door bewegwijzeringstools, die naar schatting maximaal 100 000 EUR zullen bedragen.

⁷ 600 000 EUR per jaar aan besparingen als het ODR-platform niet meer wordt onderhouden, min 100 000 EUR per jaar voor andere ontwikkelde oplossingen om consumenten door te verwijzen naar de juiste ADR-entiteit (bv. gebruik van door artificiële intelligentie aangedreven lawbots/chatbots).

⁸ Gedragsstudie naar de verstrekking van ADR-informatie aan consumenten door ondernemers en ADR-entiteiten.

⁹ De gemiddelde kosten voor het onderhoud van dat e-mailadres, rekening houdend met de zorgvuldigheidvereisten voor ondernemingen, die het dagelijks lezen van de correspondentie zouden vereisen, worden verondersteld 0,5 EUR per werkdag te bedragen. Potentiële ADR-verzoeken (400 000 per jaar) zouden slechts af en toe de mailbox van een onderneming bereiken (volgens gegevens van Eurostat zijn circa 3 700 000 detailhandelaren online actief).

persoonsgegevens tot een minimum te beperken, voorziet het voorstel erin dat alle persoonsgegevens worden verwijderd zodra het platform is stopgezet.

4. GEVOLGEN VOOR DE BEGROTING

Zoals geëvalueerd in bijlage 6 bij de effectbeoordeling van de ADR-richtlijn, zou de stopzetting van het ODR-platform kosten besparen voor bedrijven, lidstaten en de Commissie, terwijl de kosten voor ADR-entiteiten niet zouden wijzigen. Het stopzetten van het platform heeft dan ook geen negatieve gevolgen voor de begroting.

5. OVERIGE ELEMENTEN

N.v.t.

Voorstel voor een

VERORDENING VAN HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD

tot intrekking van Verordening (EU) nr. 524/2013 en tot wijziging van de Verordeningen (EU) 2017/2394 en (EU) 2018/1724 wat betreft het stopzetten van het Europese ODR-platform

(Voor de EER relevante tekst)

HET EUROPEES PARLEMENT EN DE RAAD VAN DE EUROPESE UNIE,

Gezien het Verdrag betreffende de werking van de Europese Unie, met name artikel 114,

Gezien het voorstel van de Europese Commissie,

Na toezending van het ontwerp van wetgevingshandeling aan de nationale parlementen,

Gezien het advies van het Europees Economisch en Sociaal Comité,

Handelend volgens de gewone wetgevingsprocedure,

Overwegende hetgeen volgt:

- (1) Bij Verordening (EU) nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad¹⁰ is op Unieniveau het Europees platform voor onlinegeschillenbeslechting (“ODR”) opgericht en is de Commissie verantwoordelijk voor de ontwikkeling en het onderhoud van dat platform, dat één enkel toegangspunt vormt voor consumenten en ondernemers die ernaar streven om uit onlinetransacties voortvloeiende geschillen buitengerechtelijk te beslechten.
- (2) Het ODR-platform heeft de vorm van een interactieve website waar consumenten ondernemers kunnen verzoeken om het geschil voor te leggen aan een op het platform vermelde instantie voor alternatieve geschillenbeslechting (ADR) die voldoet aan Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad¹¹.
- (3) Verordening (EU) nr. 524/2013 verplicht online-ondernemers en onlinemarktplaatsen om op hun website een gemakkelijk toegankelijke link naar het ODR-platform aan te bieden. Die verplichting heeft er, samen met de voorlichtingscampagnes van de Commissie en de nationale belanghebbenden, toe geleid dat de website van het platform jaarlijks twee tot drie miljoen bezoekers ontvangt.
- (4) Van die bezoekers gebruikt echter maar een minderheid het platform om een klacht in te dienen, en slechts 2 % van hen ontvangt daadwerkelijk een positief antwoord van de ondernemer zodat het verzoek kan worden doorgestuurd naar een op het platform vermelde ADR-instantie. In totaal gaat het om circa tweehonderd gevallen in de hele

¹⁰ 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) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (PB L 165 van 18.6.2013, blz. 1).

¹¹ Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (PB L 165 van 18.6.2013, blz. 63).

Unie. De Commissie heeft een verzoek om input gepubliceerd met het oog op de aanpassing van buitengerechtelijke geschillenbeslechting aan de digitale markten, die van kracht was van 28 september tot en met 21 december 2022. Zij kwam tot de conclusie dat het platform was gebruikt door niet meer dan 5 % van de consumenten die reageerden, terwijl de meerderheid van de respondenten van mening was dat het platform aanzienlijk moest worden verbeterd of zelfs moest worden stopgezet omdat het niet kosteneffectief was.

- (5) De aangedragen input duidt er sterk op dat het verdere onderhoud van het Europees ODR-platform, met niet meer dan tweehonderd zaken die per jaar aan een ADR-entiteit worden doorverwezen, niet strookt met de beginselen van efficiëntie en doeltreffendheid zoals neergelegd in Verordening (EU, Euratom) 2018/1046 van het Europees Parlement en de Raad¹².
- (6) Het ODR-platform moet worden stopgezet en Verordening (EU) nr. 524/2013 moet daarom worden ingetrokken. Om ervoor te zorgen dat lopende zaken op het platform naar behoren kunnen worden afgerond, moet daarvoor een passende tijd worden uitgetrokken.
- (7) Artikel 12 van Verordening (EU) nr. 524/2013 bevat voorschriften voor de verwerking van de persoonsgegevens die verband houden met een geschil en die zijn opgeslagen in de databank van het door de Commissie beheerde ODR-platform.
- (8) Overeenkomstig artikel 12, lid 3, van Verordening (EU) nr. 524/2013 worden persoonsgegevens in verband met een geschil in de databank bewaard gedurende de tijd die nodig is om de doeleinden te bereiken waarvoor de gegevens zijn verzameld en om ervoor te zorgen dat betrokkenen toegang hebben tot hun persoonsgegevens teneinde hun rechten uit te oefenen. Die gegevens moeten uiterlijk zes maanden na de datum van beëindiging van het geschil dat aan het ODR-platform is doorverwezen, automatisch worden gewist. De Commissie moet gebruikers van het platform met openstaande ADR-zaken tijdig, en in ieder geval ten minste vier maanden voordat het platform wordt stopgezet, in kennis stellen van de datum van sluiting van het platform. De Commissie moet bijstand verlenen aan gebruikers van het platform die hun dossiergegevens willen opvragen.
- (9) Aangezien het ODR-platform ook in andere rechtshandelingen van de Unie wordt genoemd, als een platform dat consumenten in staat stelt ondernemers te verzoeken om in te stemmen met buitengerechtelijke geschillenbeslechting, moeten die handelingen worden gewijzigd om de verwijzingen naar het platform te verwijderen. De Verordeningen (EU) 2017/2394¹³ en (EU) 2018/1724¹⁴ van het Europees Parlement en de Raad moeten daarom dienovereenkomstig worden gewijzigd.

¹² Verordening (EU, Euratom) 2018/1046 van het Europees Parlement en de Raad van 18 juli 2018 tot vaststelling van de financiële regels van toepassing op de algemene begroting van de Unie, tot wijziging van de Verordeningen (EU) nr. 1296/2013, (EU) nr. 1301/2013, (EU) nr. 1303/2013, (EU) nr. 1304/2013, (EU) nr. 1309/2013, (EU) nr. 1316/2013, (EU) nr. 223/2014, (EU) nr. 283/2014 en Besluit nr. 541/2014/EU en tot intrekking van Verordening (EU, Euratom) nr. 966/2012 (PB L 193 van 30.7.2018, blz. 1).

¹³ Verordening (EU) 2017/2394 van het Europees Parlement en de Raad van 12 december 2017 betreffende samenwerking tussen de nationale instanties die verantwoordelijk zijn voor handhaving van de wetgeving inzake consumentenbescherming en tot intrekking van Verordening (EG) nr. 2006/2004 (PB L 345 van 27.12.2017, blz. 1).

¹⁴ Verordening (EU) 2018/1724 van het Europees Parlement en de Raad van 2 oktober 2018 tot oprichting van één digitale toegangspoort voor informatie, procedures en diensten voor ondersteuning en

- (10) Bepaalde richtlijnen bevatten verwijzingen naar Verordening (EU) nr. 524/2013. Daarom maakt de intrekking ervan het noodzakelijk om de Richtlijnen (EU) 2015/2302¹⁵, (EU) 2019/2161¹⁶ en (EU) 2020/1828¹⁷ van het Europees Parlement en de Raad te wijzigen, hetgeen dient te gebeuren bij Richtlijn [xxx/xxx] van het Europees Parlement en de Raad tot wijziging van Richtlijn 2013/11/EU betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen¹⁸),

HEBBEN DE VOLGENDE VERORDENING VASTGESTELD:

Artikel 1

Verordening (EU) nr. 524/2013 wordt ingetrokken met ingang van [datum invoegen: zes maanden na de inwerkingtreding van deze verordening].

Artikel 2

1. Het Europees ODR-platform wordt stopgezet.
2. De indiening van klachten wordt gestaakt op [datum invoegen: twee maanden na de datum van inwerkingtreding van deze verordening/ vier maanden voor de intrekking van deze verordening].
3. De Commissie stelt gebruikers van het platform met openstaande ADR-zaken uiterlijk op [datum invoegen: twee maanden na de datum van inwerkingtreding van deze verordening/vier maanden voor de intrekking van deze verordening] in kennis van de stopzetting van het platform en verleent desgewenst bijstand bij het opvragen van voor die gebruikers toegankelijke dossiergegevens.
4. Uiterlijk vanaf [dd/mm/jj: zes maanden na de datum van inwerkingtreding van deze verordening] wordt alle informatie, met inbegrip van persoonsgegevens, met betrekking tot de geschillen in het ODR-platform verwijderd.

Artikel 3

Wijziging in Verordening (EU) nr. 2017/2394

In de bijlage bij Verordening (EU) 2017/2394 wordt punt 22 geschrapt.

Artikel 4

Wijziging in Verordening (EU) nr. 2018/1724

In bijlage III bij Verordening (EU) 2018/1724 wordt punt 7 vervangen door:

probleemoplossing en houdende wijziging van Verordening (EU) nr. 1024/2012. (PB L 295 van 21.11.2018, blz. 1).

¹⁵ Richtlijn (EU) 2015/2302 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2015 betreffende pakketreizen en gekoppelde reisarrangementen, houdende wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en van Richtlijn 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad, en tot intrekking van Richtlijn 90/314/EEG van de Raad (PB L 326 van 11.12.2015, blz. 1.)

¹⁶ Richtlijn (EU) 2019/2161 van het Europees Parlement en de Raad van 27 november 2019 tot wijziging van Richtlijn 93/13/EEG van de Raad en Richtlijnen 98/6/EG, 2005/29/EG en 2011/83/EU van het Europees Parlement en de Raad wat betreft betere handhaving en modernisering van de regels voor consumentenbescherming in de Unie (PB L 328 van 18.12.2019, blz. 7).

¹⁷ Richtlijn (EU) 2020/1828 van het Europees Parlement en de Raad van 25 november 2020 betreffende representatieve vorderingen ter bescherming van de collectieve belangen van consumenten en tot intrekking van Richtlijn 2009/22/EG (PB L 409 van 4.12.2020, blz. 1).

¹⁸ [OP: please insert reference to COM(2023) 649 final]

“De door de Commissie overeenkomstig artikel 20, lid 4, van Richtlijn 2013/11/EU¹⁹ opgestelde lijst van entiteiten voor alternatieve beslechting van consumentengeschillen.”

Artikel 5
Inwerkingtreding

Deze verordening treedt in werking op de twintigste dag na die van de bekendmaking ervan in het *Publicatieblad van de Europese Unie*.

Deze verordening is verbindend in al haar onderdelen en is rechtstreeks toepasselijk in elke lidstaat.

Gedaan te Brussel,

Voor het Europees Parlement
De voorzitter

Voor de Raad
De voorzitter

¹⁹ Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (PB L 165 van 18.6.2013, blz. 63).