

# Het nieuwe consumenten-ADR in Nederland en Europa: *Een kwestie van samenwerken*

Eline Verhage | Promovenda Burgerlijk Procesrecht & ADR | ‘Nederlandse ADR’, 5 maart 2020



Universiteit  
Leiden

Bij ons leer je de wereld kennen

# Overzicht

1. Introductie

2. Consumenten-ADR & Europa: Richtlijn  
2013/11/EU

3. Het nieuwe consumenten-ADR in Nederland

4. Een blik over de grens: *best practices* België en het  
Verenigd Koninkrijk

5. Samenwerking als instrument om de huidige  
Nederlandse ADR-praktijk te optimaliseren

6. Q&A

# 1. Introductie

- Promotieonderzoek:

De (nieuwe) rol van consumenten-ADR als toegangspoort tot het recht in Nederland

- Doel presentatie:

Samenwerking als instrument om de zichtbaarheid, bekendheid en toegang Nederlandse ADR- praktijk te optimaliseren

- Roadmap

- **Inventariseren** (EU & NL), en
- **Inspireren** (BE, VK, NL)



## 2. Consumenten-ADR & Europa: Richtlijn 2013/11/EU

### *Inventariseren*

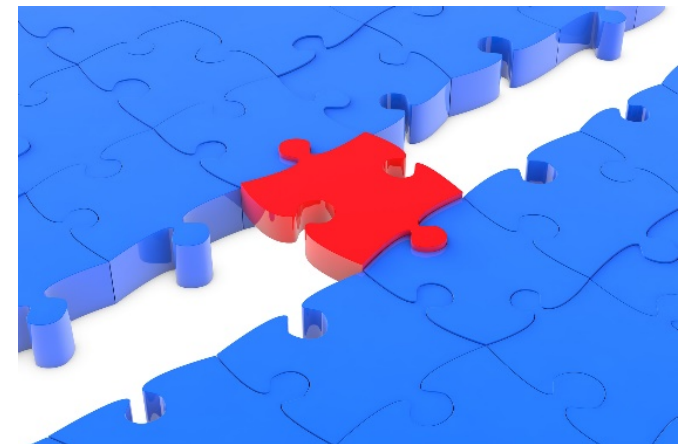
- Achtergrond, doelstellingen, en reikwijdte Richtlijn 2013/11/EU
- Beoordelingskader: *institutionele* en *procedurele* inrichtingseisen
- Speerpunten:
  - **Toegang (art. 5)**: ‘Volledig dekkend’ nationaal ADR-landschap = aanwezigheid + toegankelijkheid
  - **Samenwerking (art. 16)**: uitwisselen *best practices*
  - **Informatieverschaffing (art. 13-15)**: bevorderen bekendheid, ‘nudgen’ bedrijfsleven, internaliseren ADR als doeltreffende route tot verhaal voor consumenten



# 3. Het nieuwe consumenten-ADR in Nederland

## *Inventariseren*

- Context: wettelijk kader, speerpunten implementatie, invulling beleidsvrijheid
- Eenheid in verscheidenheid: behoud institutionele en procedurele signatuur
- Speerpunten:
  - **Samenwerkingsverbanden**  
ADR-entiteiten
  - **Bekendheid/zichtbaarheid**  
ADR-landschap
  - **Toegang** tot het ADR-landschap



## 4. Een blik over de grens: *Best practices* België en het Verenigd Koninkrijk

### *Inspireren*

#### I. België

##### *De Consumentenombudsdienst*

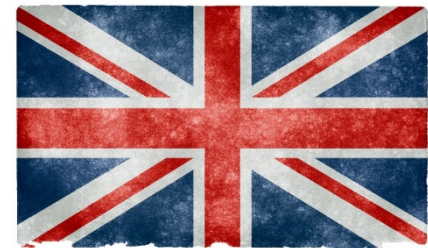
- Rationaliseren institutionele architectuur ADR-landschap (zichtbaarheid, vindbaarheid)
- Institutionalisering samenwerking (intern en extern doorverwijzen, vangnet)
- Centraal informatiepunt (Bekendheid)

#### II. Verenigd Koninkrijk

##### *'Judicial ADR Liaison Committee'*

Adviseringstaak t.a.v.:

- Aanmoedigen van het gebruik van ADR
- Vergroten van de bekendheid met ADR (o.a. in het juridisch onderwijs);
- De beschikbaarheid van ADR en de financiering daarvan
- Het laten aansluiten van ADR bij nieuwe ontwikkelingen in het civiele geschilbeslechttingslandschap in brede zin



## **5. Samenwerking als instrument om de Nederlandse ADR-praktijk te optimaliseren**

### ***Inspireren***

Enige suggesties voor het optimaliseren van de zichtbaarheid van, bekendheid met en de toegang tot het Nederlandse ADR-landschap.

#### **I. Naar een (meer) geïntegreerd nationaal digitaal platform**

- Zichtbaar, vindbaar
- Centraal informatieloket
- Triage/verwachtingsmanagement
- Voortbouwen op: <https://www.adr-samenwerking.nl/>

#### **II. Adviescommissie ADR & Consument**

- ADR inbedden als vaste module in het (wetenschappelijk) onderwijs
- Coherentie, consistentie en continuïteit Nederlandse ADR-praktijk
- Positionering Nederlandse ADR-praktijk in de civiele geschillenbeslechting in Nederland

**Bedankt voor uw aandacht!**

**Q&A**



**Universiteit  
Leiden**

Mw. mr. E.N. (Eline) Verhage  
*Mail:* [e.n.verhage@law.leidenuniv.nl](mailto:e.n.verhage@law.leidenuniv.nl)  
*Telefoon:* 071 527 4810  
*Mobiel:* +31 645736089

Bij ons leer je de wereld kennen