

FINNIUS

Regels voor online financiële dienstverleners met betrekking tot beslechting van consumentengeschillen

10 maart 2016

 1 MINUUT

Nog niet alle online dienstverleners voldoen aan de regels gesteld in de Verordening betreffende online beslechting van consumentengeschillen (Verordening ODR consumenten). Vanaf 15 februari 2016 zijn online dienstverleners verplicht om op hun website consumenten te wijzen op de mogelijkheid van online geschilbeslechting via het [Online Dispute Resolution-platform](#) (ODR-platform). Via het ODR-platform kunnen consumenten kenbaar maken dat zij een geschil hebben met een online dienstverlener en dat zij daarvoor door middel van alternatieve geschilbeslechting een oplossing zoeken. Nadat de consument zijn klacht via het ODR-platform heeft ingestuurd, ontvangt de online dienstverlener daar een melding van. De online dienstverlener kan vervolgens voorstellen bij welke geschillencommissie het geschil kan worden voorgelegd. Bij financiële online dienstverleners zal dat het KiFiD zijn.

Concreet betekent de Verordening ODR consumenten dat online dienstverleners:

- op de website een elektronische link naar het ODR-platform van de Europese Commissie plaatsen (de link moet voor de consument makkelijk toegankelijk zijn);
- die reeds zijn aangesloten bij het KiFiD consumenten over het bestaan van het ODR-platform en de mogelijkheid om hiervan gebruik te maken voor het beslechten van geschillen informeren (deze informatie moet worden verstrekt op de website via een elektronische link naar het ODR-platform, indien er een aanbod tot dienstverlening via e-mail wordt gedaan wordt de link naar het ODR-platform tevens in de e-mail opgenomen).
- die algemene voorwaarden voor consumentenovereenkomsten via internet hanteren, een elektronische link naar het ODR-platform opnemen in de algemene voorwaarden.

Het is van belang aan deze vereisten te voldoen. Bij overtreding is de Autoriteit Financiële Markten bevoegd een bestuurlijke boete op te leggen, waar het gaat om financiële diensten.