



Platform voor onlinegeschillenbeslechting

Hulp bij het helpen van uw klanten

Verkoopt u online en zoekt u een andere manier om uw klantenservice te verbeteren? Dan is het Europese platform voor onlinegeschillenbeslechting (ODR) iets voor u. Met deze gratis meertalige tool kan uw bedrijf klachten van klanten in binnen- en buitenland online oplossen in slechts vier stappen.



Eén plek voor het oplossen van e-commercegeschillen

Online platform



In 25 talen



Voor 31 landen



Hulp bij het oplossen van geschillen met klanten



Online



Vertrouwelijkheid



Onpartijdigheid



In uw eigen taal



Uw wettelijke verplichting:

plaats een link naar het platform op uw website & bied een mogelijkheid voor e-mailcontact met uw bedrijf via uw site.

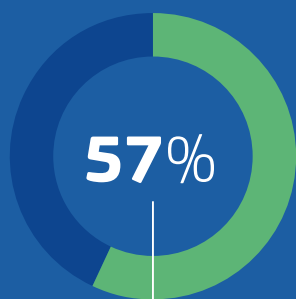
Het doel van ODR:

u helpen bij het helpen van uw klanten.

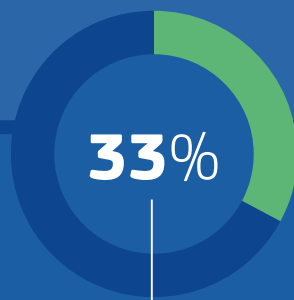


Houd uw klanten bij

Steeds meer mensen kopen online vanuit het buitenland

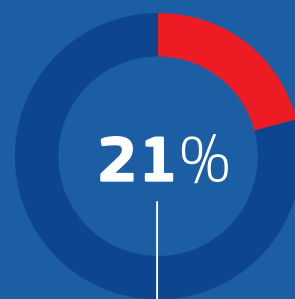


EU-consumenten winkelen online



koopt online vanuit een ander EU-land

+ 8%
in vergelijking met 2012



heeft problemen met online aankopen

Een effectieve afhandeling van geschillen met klanten is belangrijk om uw reputatie en omzet te beschermen

Consumenten zitten al op het platform

Eerste twee jaar



Gemiddeld 2 000 klachten/maand

Gebruik neemt toe



Sectoren met de meeste klachten



Kleding & schoenen



Vliegtickets



ICT-producten



Versterk uw reputatie, verbeter uw service



Voldoe aan uw verplichtingen

Plaats de link en een geldig e-mailadres op uw website.

En pluk dan de vruchten



Registreer u op het platform

1 geldig e-mailadres vereist om toegang te krijgen tot het registratieformulier en u op het platform te registreren.



Vind oplossingen voor lastige problemen

ODR maakt gebruik van ruim 350 erkende, onafhankelijke instanties voor geschillenbeslechting in heel Europa om u te helpen met uw klanten tot een bevredigende oplossing te komen.



Neem een voorsprong op de concurrentie

Participeer in het proces, maak het onderdeel van uw klantenservice en laat zien dat u klanttevredenheid belangrijk vindt.



Registreer nu uw bedrijf

Voldoe niet alleen aan uw verplichting,
maar versterk uw reputatie

ec.europa.eu/consumers/odr