



PERSBERICHT

Nederland voorloper in EU met Online Klachtenafhandeling

Den Haag, 14 januari 2004

Vanmiddag is door ECP.NL, het platform voor eNederland, in Nieuwspoor Den Haag het project Online Klachtenafhandeling gepresenteerd. Het afgelopen jaar is door ECP.NL en FEDMA (de Europese branchevereniging voor direct marketing) in Europees verband een model ontwikkeld voor het online afhandelen van klachten. In de vorm van een pilotproject zal komend jaar in Nederland de mogelijkheid voor het gebruik en de toepassing van online klachtenafhandeling onderzocht worden.

In 2003 zijn de e-commerce transacties gestegen tot een recordhoogte van 1,2 miljard euro. Naar verwachting stijgt dit in 2008 naar een omzet van 4,5 miljard (onderzoek Jupiter research 2003). Met dit toenemend aantal transacties neemt ook het aantal klachten gerelateerd aan online aankopen toe. Zowel de ondernemer als de consument hebben voordeel bij een goede klachtenafhandeling. Het aanbieden van één Europese gestandaardiseerde online klachtenafhandelingsprocedure heeft voor consumenten het voordeel dat ze bij bedrijven in heel Europa in hun eigen taal klachten naar voren kunnen brengen en dat er garanties kunnen worden gegeven voor de kwaliteit van de klachtenafhandeling. Voor ondernemers is het voordeel dat ze niet hoeven te investeren in het ontwerpen van een klachtenprocedure, maar gebruik kunnen maken van deze innovatieve reeds ontwikkelde, meertalige procedure om zo hun klanten beter te kunnen bedienen. Tevens zorgt een geautomatiseerde klachtenafhandeling voor arbeidstijdsparing en draagt daarmee bij aan een efficiëntere bedrijfsvoering.

Het volledig geautomatiseerde klachtenformulier, Consumer Complaint Form (CCForm) genaamd, is door FEDMA en ECP.NL in Europees verband ontwikkeld om het vertrouwen in e-commerce te vergroten en de grensoverschrijdende handel te bevorderen. ECP.NL zal de implementatie van het CCForm systeem begeleiden door middel van het opstarten en monitoren van pilots in binnen- en buitenland. Partijen die geïnteresseerd zijn in deelname aan de pilots of meer informatie willen, kunnen contact opnemen met ECP.NL.

**ECP.NL, platform voor eNederland, Postbus 262, 2260 AG, Leidschendam
Tel. 070-4190 309**

ECP.NL, platform voor eNederland

ECP.NL is een publiek-private non-profitorganisatie die op professionele en daadkrachtige wijze een bijdrage levert aan de ontwikkeling van eNederland. Dit doet zij door een objectief en betrouwbaar platform te bieden waar deelnemende bedrijven en instellingen worden gestimuleerd om kennis te delen op het gebied van de ontwikkeling en toepassing van ICT. Onder begeleiding van enthousiaste en deskundige medewerkers wordt deze kennis in kennisgroepen gebundeld. In deze kennisgroepen worden door samenwerking tussen de deelnemers randvoorwaarden ontwikkeld voor het optimaal benutten van huidige en toekomstige ICT-competenties. ECP.NL helpt op deze manier het Nederlandse bedrijfsleven om zijn (internationale) concurrentiepositie te behouden en te verbeteren.

Meer informatie is te vinden op www.ecp.nl

Contactgegevens voor de redactie

Ton Wagemans, ton.wagemans@ecp.nl, 070 4190 309

Joyce Roel, hoofd communicatie & PR, joyce.roel@ecp.nl, 070 4190 309