



Brussel, december 2023

## **Operationele richtsnoeren voor het centrale toegangspunt en klachtenmechanisme**

### **voor de handhaving van handelsovereenkomsten en -regelingen van de EU**

In deze operationele richtsnoeren wordt uitleg gegeven over de werking van het centrale toegangspunt voor klachten over handelsbelemmeringen of niet-nakoming van duurzaamheidsverbintenissen in derde landen van de dienst Internationale Handel van de Europese Commissie en wordt informatie verstrekt over het indienen van deze klachten.

#### **1. Wat is het centrale toegangspunt?**

Het centrale toegangspunt (*Single Entry Point*) is het centrale contactpunt voor alle belanghebbenden in de EU die een klacht willen indienen over markttoegangskwesties of over niet-nakoming van verbintenissen<sup>1</sup> die door andere landen zijn aangegaan in het kader van bepalingen inzake handel en duurzame ontwikkeling (“TSD”) van handelsovereenkomsten van de EU of in het kader van het stelsel van algemene preferenties (“SAP”) van de EU<sup>2</sup>. Het centrale toegangspunt is de coördinator van het klachtensysteem en waarborgt een gestroomlijnde interne procedure voor het aanpakken van markttoegangskwesties en niet-nakoming van TSD/SAP-verbintenissen. In contacten met de klagers volgt het centrale toegangspunt de code van goed administratief gedrag<sup>3</sup>.

Deze richtsnoeren hebben tot doel belanghebbenden te helpen de werking van het klachtensysteem van het centrale toegangspunt te begrijpen. In de bijlage bij deze richtsnoeren zijn twee praktische handleidingen voor het invullen van de klachtenformulieren opgenomen, die beschikbaar zijn op het [Access2Markets](#)-portaal van de Commissie.

Het centrale toegangspunt behandelt geen klachten over handelsbescherming (antidumping, antisubsidie of vrijwaring). Voor deze zaken wordt verwezen naar het bureau voor klachten over handelsbescherming<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> Het centrale toegangspunt kan worden ingeschakeld voor het registreren van klachten met betrekking tot gebieden die worden bestreken door handelsovereenkomsten van de EU. Het is dan ook niet bedoeld voor gebieden die worden bestreken door andere EU-overeenkomsten, zoals luchtvaart, visserij, coördinatie van de sociale zekerheid enz.

<sup>2</sup> Verordening (EU) nr. 978/2012 van het Europees Parlement en de Raad van 25 oktober 2012 houdende toepassing van een schema van algemene tariefpreferenties en tot intrekking van Verordening (EG) nr. 732/2008 van de Raad (PB L 303 van 31.10.2012, blz. 1).

<sup>3</sup> [https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/20131125-code-good-administrative-behaviour-en\\_1.pdf](https://ec.europa.eu/info/sites/default/files/20131125-code-good-administrative-behaviour-en_1.pdf).

<sup>4</sup> Meer informatie vindt u hier: <https://ec.europa.eu/trade/policy/accessing-markets/trade-defence/>.

## 2. Wie kan een klacht indienen?

In het kader van het klachtensysteem kan bij het centrale toegangspunt een klacht worden ingediend door:

- i. Voor klachten over markttoegang:
  - a. EU-lidstaten;
  - b. entiteiten die hun statutaire zetel, hun hoofdbestuur of hun hoofdvestiging binnen de Unie hebben;
  - c. brancheorganisaties van bedrijven in de EU;
  - d. verenigingen van werkgevers in de EU;
  - e. vakbonden of vakverenigingen die zijn opgericht overeenkomstig de wetgeving van een EU-lidstaat;
- ii. Voor klachten over TSD of SAP:
  - a. EU-lidstaten;
  - b. entiteiten die hun statutaire zetel, hun hoofdbestuur of hun hoofdvestiging binnen de Unie hebben;
  - c. brancheorganisaties van bedrijven in de EU;
  - d. verenigingen van werkgevers in de EU;
  - e. vakbonden of vakverenigingen die zijn opgericht overeenkomstig de wetgeving van een EU-lidstaat;
  - f. interne adviesgroepen (Domestic Advisory Groups — DAG's) van de EU die zijn opgericht overeenkomstig EU-handelsovereenkomsten (voor klachten over TSD);
  - g. ngo's die zijn opgericht overeenkomstig de wetgeving van een EU-lidstaat;
  - h. burgers of permanente ingezetenen van een EU-lidstaat.

Een klacht kan worden ingediend door één enkele klager uit een van de genoemde categorieën of door meerdere klagers (binnen één of meer categorieën) die samen optreden als een groep. De klagers moeten duidelijk aangeven of zij uitsluitend in eigen naam handelen of dat zij ook andere belangen vertegenwoordigen, zoals die van soortgelijke entiteiten of organisaties in het partnerland. Indien de klager andere entiteiten vertegenwoordigt, moet hij/zij de identiteit van deze entiteiten volledig bekendmaken. Deze gegevens blijven vertrouwelijk, zoals aangegeven in punt 6.

## 3. Reikwijdte van de in de klachtenformulieren gevraagde informatie

Om het centrale toegangspunt te helpen om de sterkte en het belang van een potentiële zaak te beoordelen en om de verdere stappen te bepalen, bestrijken de klachtenformulieren, voor zowel markttoegang als TSD/SAP, een breed scala aan informatie. In deze operationele richtsnoeren wordt uitgelegd wat de relevantie van deze informatie is en welke gegevens nodig zijn.

Het verstrekken van alle in het klachtenformulier gevraagde informatie is geen voorwaarde voor het accepteren van een klacht door het centrale toegangspunt. Maar hoe vollediger de klacht, des te gemakkelijker het voor het centrale toegangspunt zal zijn om een beoordeling te maken en beter samen te werken met handelspartners.

Voor bepaalde informatie die niet openbaar beschikbaar of gemakkelijk toegankelijk is, hoeft de klager geen exacte gegevens te verstrekken. Het is voldoende om de vragen naar beste weten te beantwoorden en om zo goed mogelijke schattingen te geven en deze schattingen te onderbouwen.

Het centrale toegangspunt staat klaar om potentiële klagers, met name kleine en middelgrote ondernemingen en kleinere belanghebbenden, te helpen voordat zij hun klacht indienen. Het gaat hierbij onder meer om besprekingen over de informatie die nodig is voor de beoordeling. In het volgende punt wordt beschreven hoe in deze aan de melding voorafgaande fase contact kan worden opgenomen met het centrale toegangspunt.

#### **4. Vóór de melding**

Het centrale toegangspunt begrijpt dat het opstellen van een goed onderbouwde klacht een veeleisende taak kan zijn, met name voor kleine en middelgrote ondernemingen en kleinere belanghebbenden. Om deze taak te verlichten, moedigt het centrale toegangspunt belanghebbenden aan om voorafgaand aan de melding contact op te nemen om de formele indiening van een klacht voor te bereiden. Bij wijze van alternatief kan het centrale toegangspunt belanghebbenden naar andere instrumenten verwijzen, indien deze passender zijn om aan hun bezorgdheid tegemoet te komen. Vrijwillige contactopname voorafgaand aan de melding kan zeer waardevol zijn voor zowel de klager als het centrale toegangspunt. Voorafgaand contact kan in het bijzonder helpen om te bepalen welke specifieke informatie nodig is, waardoor de klager doelgerichter kan werken.

De klager kan voorafgaand aan het indienen van een klacht contact opnemen met het centrale toegangspunt op het volgende e-mailadres: TRADE-SINGLE-ENTRY-POINT@ec.europa.eu. Na ontvangst van een verzoek om voorafgaand contact zal het centrale toegangspunt het contactpunt aanwijzen en aan de klager meedelen, dat de zaak verder zal afhandelen.

Voorafgaand contact biedt het centrale toegangspunt en de belanghebbenden de mogelijkheid om voorafgaand aan de melding van een klacht kwesties te bespreken zoals de rechtsgrondslag van de klacht, de systemische of economische gevolgen van de potentiële belemmering of inbreuk, en de omvang van de te verstrekken informatie. Voorafgaand contact zal het centrale toegangspunt ook helpen om de behandeling van de klacht voor te bereiden doordat belangrijke kwesties in een vroeg stadium in kaart worden gebracht.

#### **5. De klachtenformulieren**

Het centrale toegangspunt heeft twee online klachtenformulieren: een voor belemmeringen voor markttoegang en een voor niet-nakoming van TSD/SAP-verbintenissen. Beide klachtenformulieren moeten rechtstreeks online worden ingevuld<sup>5</sup>. De klachtenformulieren vormen voor het centrale toegangspunt de basis voor de beoordeling of er sprake is van een handelsbelemmering of van een schending van TSD/SAP-verbintenissen of, in het geval van de handels- en samenwerkingsovereenkomst tussen de EU en het VK, voor de beoordeling van de informatie die relevant is voor de toepassing van evenwichtsherstellende maatregelen in het kader van die overeenkomst<sup>6</sup>.

---

<sup>5</sup> [Contactpagina Access2Markets \(europa.eu\)](https://ec.europa.eu/trade/access2markets/).

<sup>6</sup> De klachtenformulieren moeten ook worden gebruikt voor het registreren van klachten in verband met verbintenissen betreffende een gelijk speelveld, die zijn opgenomen in de handels- en samenwerkingsovereenkomst tussen de EU en het VK. Het formulier voor handel en duurzame ontwikkeling moet worden gebruikt voor klachten in verband met arbeids- en sociale normen, milieu en klimaat, en andere instrumenten voor handel en duurzame ontwikkeling. Deze gebieden worden bestreken door titel XI (Gelijk speelveld voor open en eerlijke mededinging en duurzame ontwikkeling) van rubriek één (Handel) van de handels- en samenwerkingsovereenkomst tussen de EU en het VK. Het formulier voor markttoegang moet worden gebruikt voor andere gebieden die door deze titel worden bestreken, onder meer voor informatie die

Bij deze operationele richtsnoeren zijn twee praktische handleidingen voor het invullen van de klachtenformulieren gevoegd, waarin de structuur van de online beschikbare klachtenformulieren wordt gevolgd.

## **6. Vertrouwelijkheid**

Het centrale toegangspunt zal alle ontvangen informatie vertrouwelijk behandelen en zal het feit dat het een klacht heeft ontvangen, de inhoud van de klacht en de identiteit van de klager niet openbaar maken, tenzij de klager de informatie zelf in het openbare domein heeft geplaatst. Ter coördinatie van de handhavingsmaatregelen van de EU en de lidstaten zal een aantal geanonimiseerde gegevens worden gedeeld met de autoriteiten van de EU-lidstaten.

Indien de klacht betrekking heeft op een belemmering voor markttoegang en indien het centrale toegangspunt concludeert dat de in de klacht aan de orde gestelde kwestie inderdaad als een handelsbelemmering kan worden beschouwd, zal het informatie over deze belemmering bekendmaken op het [Access2Markets-platform](#) van de Commissie. De informatie bevat de belangrijkste feiten betreffende de aan de orde gestelde kwestie (bijvoorbeeld de datum, de sector, het land, de beschrijving en de desbetreffende GS-codes die in de klacht zijn vermeld), maar geen gegevens over de wijze waarop de belemmering is geïdentificeerd en evenmin elementen betreffende de economische gevolgen van de belemmering. Deze informatie zal regelmatig worden geactualiseerd.

Indien de klacht betrekking heeft op TSD of SAP en indien het centrale toegangspunt concludeert dat de aan de orde gestelde kwestie een schending van een TSD-verplichting uit hoofde van een handelsovereenkomst kan vormen, of een schending van de SAP-verordening die zou kunnen leiden tot intrekking van SAP-preferenties (artikel 15 of artikel 19 van de SAP-verordening), zal het informatie over deze schending bekendmaken in een fiche op de TSD-website van de Commissie. De informatie bevat de belangrijkste feiten betreffende de aan de orde gestelde kwestie, maar geen gegevens over de wijze waarop de schending is geïdentificeerd. Deze informatie zal regelmatig worden geactualiseerd.

In gevallen waarin meer vertrouwelijkheid nodig is, zoals in het geval van een risico van vergelding, verzoekt het centrale toegangspunt de klagers informatie te verstrekken over dergelijke omstandigheden of risico's die zij voorzien.

## **7. Follow-up van klachten**

Na ontvangst van een klacht stelt het centrale toegangspunt een gespecialiseerd “caseteam” samen. Dit team bestaat uit leden van het centrale toegangspunt en uit deskundigen met geografische en sectorale ervaring. Het caseteam heeft tot taak een voorlopige beoordeling van de klacht te verrichten. Deze beoordeling is gericht op twee belangrijke gebieden: de volledigheid van de verstrekte informatie en de sterkte van het bewijsmateriaal.

In deze fase zal de klager een ontvangstbevestiging van de klacht ontvangen, samen met een individueel klachtennummer. De klager zal worden geïnformeerd over de instelling van

---

relevant is voor de toepassing van evenwichtsherstellende maatregelen, mededingingsbeleid en subsidiecontrole; overheidsondernemingen en ondernemingen waaraan bijzondere rechten of voorrechten zijn toegekend en aangewezen monopolies; en belastingen. De bovengenoemde klachten over arbeids- en sociale normen, milieu en klimaat of subsidiecontrole kunnen ook informatie bevatten die relevant is voor de toepassing van artikel 411 [Herstel van evenwicht].

een caseteam en zal een contactpunt voor zijn zaak krijgen toegewezen.

### *Beoordeling van de klacht*

In de loop van de uitvoering van een voorlopige analyse van de klacht kan het caseteam, afhankelijk van de specifieke kenmerken van de zaak, de klager om aanvullende informatie verzoeken. Het caseteam kan ook een bespreking met de klager voorstellen om meer inzicht in de aan de orde gestelde kwesties te krijgen.

Zodra het caseteam voldoende informatie heeft verzameld, zal het zijn voorlopige beoordeling van de aan de orde gestelde kwestie afronden. Hierbij wordt bepaald of de kwestie een handelsbelemmering vormt of problemen in verband met de nakoming van TSD/SAP-verbintenissen oplevert en wordt vastgesteld hoe deze problemen het best kunnen worden aangepakt. De klager zal in kennis worden gesteld van het resultaat van deze voorlopige beoordeling en zal aan zijn nieuwe contactpunt worden voorgesteld voor de verdere follow-up.

### *Maatregelen om de kwesties op te lossen, informatieverschaffing aan de klager en beheer van de prioriteiten*

De klager wordt op de hoogte gehouden van de afhandeling van zijn klacht en van de beoordeling ervan, maar het is belangrijk in gedachten te houden dat het vaak moeilijk is om vooraf informatie te verstrekken over de snelheid waarmee zaken kunnen worden behandeld of opgelost.

Afhankelijk van de zaak kan de reactie van de Commissie variëren van diplomatieke middelen tot internationale controle/internationaal toezicht of formele geschillenbeslechting (bij de WTO of op bilateraal niveau), of unilaterale maatregelen. Om deze redenen is het niet mogelijk om in deze richtsnoeren informatie te verstrekken over de precieze procedurele stappen van deze maatregelen, aangezien zij per zaak kunnen verschillen, afhankelijk van de gekozen handelwijze. Wanneer in individuele gevallen (bijvoorbeeld in zaken met formele geschillenbeslechting) procedurele informatie beschikbaar is, zal het centrale toegangspunt deze informatie delen met de relevante belanghebbenden.

De Commissie zal ernaar streven alle handelsbelemmeringen en kwesties betreffende de nakoming van TSD/SAP-verbintenissen aan te pakken en weg te nemen, maar moet op een gegeven moment ook prioriteiten stellen om snel resultaten te boeken en een optimaal gebruik van de middelen te waarborgen. Deze prioriteiten zullen worden gebaseerd op drie criteria: 1) de waarschijnlijkheid dat de kwestie wordt opgelost, 2) de rechtsgrondslag, en 3) de economische/systemische gevolgen van belemmeringen voor markttoegang of de ernst van de schending van TSD/SAP-verplichtingen. Deze prioriteiten zijn dynamisch van aard en worden regelmatig herzien. Deze flexibiliteit zal de Commissie in staat stellen om de middelen te concentreren op de belangrijkste zaken die meer kans hebben om op een gegeven moment positief te worden opgelost en om snel en efficiënt te reageren op de veranderingen in de omstandigheden.

### *Klachten zijn niet de enige bron voor de uitvoeringswerkzaamheden van de Commissie*

De Commissie ziet voortdurend toe op de uitvoering van de verbintenissen door derde landen, zowel om handelsbelemmeringen te voorkomen als om de nakoming van TSD/SAP-verbintenissen te waarborgen. Daarbij steunt de Commissie op haar netwerk van EU-delegaties en op contacten met EU-instellingen en -lidstaten. Eventuele op deze wijze vastgestelde belemmeringen of punten van zorg zullen ook in het kader van het centrale toegangspunt ingevoerde systeem worden opgenomen om ervoor te zorgen dat zij

naar behoren in aanmerking worden genomen.

## **Bijlage 1: Praktische handleiding voor het invullen van het [klachtenformulier voor markttoegangskwesties](#)**

### ***1 – Identiteit van de klager en diens contactgegevens***

In deze rubriek wordt informatie verzameld over de persoon die de klacht indient en wordt gevraagd hoe het centrale toegangspunt contact met hem/haar kan opnemen.

Naast enkele persoonsgegevens (zoals naam, e-mailadres, telefoonnummer en correspondentieadres) moet de klager, waar van toepassing, duidelijk aangeven welke concrete organisatie of nationale autoriteit hij/zij vertegenwoordigt (bv. de bedrijfsnaam of het specifieke ministerie of de specifieke ambassade van een lidstaat van de EU).

De klager wordt tevens verzocht aan te geven of hij/zij een lidstaat van de EU, een exporteur/importeur/investeerder in de EU, een brancheorganisatie van de EU of een nationale brancheorganisatie in de EU, dan wel een andere persoon of entiteit is of vertegenwoordigt.

Tot slot moet de klager ook de lidstaat/lidstaten van de EU vermelden waar hij/zij/de organisatie werkzaam is (bv. de EU-landen waar de onderneming activiteiten verricht of de EU-landen van de ondernemingen die lid zijn van een brancheorganisatie van de EU).

### ***2 – Informatie over de handelsbelemmering***

In deze rubriek kan de klager de belemmering beschrijven waarmee hij/zij is geconfronteerd of verwacht te worden geconfronteerd wanneer deze van kracht wordt. Met behulp van deze informatie kan het centrale toegangspunt (en de autoriteiten van de lidstaten) bepalen of er sprake is van een bekend probleem en kan het een beter inzicht verwerven in de aard van de aan de orde gestelde kwesties.

De klager wordt verzocht het land te vermelden dat de belemmering heeft ingesteld en een toelichting te geven op het probleem waarmee hij/zij wordt geconfronteerd en op de gevolgen ervan voor zijn/haar bedrijfsactiviteiten.

Voor zover mogelijk wordt de klager gevraagd informatie te verstrekken over de maatregel die het probleem veroorzaakt: de rechtsgrondslag, de tekst van de maatregel en de datum waarop de maatregel van kracht is geworden. Wanneer de belemmering voortvloeit uit een administratieve praktijk, kan deze informatie ook worden vermeld.

Indien de klacht betrekking heeft op wet- of regelgeving die nog niet van kracht is maar wel wordt besproken of in behandeling is, wordt de klager tevens verzocht deze informatie te delen, zodat het centrale toegangspunt kan trachten toekomstige handelsbelemmeringen te voorkomen.

Tot slot wordt de klager in deze rubriek van het klachtenformulier gevraagd de vermeende handelsbelemmering en de sector waarvoor deze gevolgen heeft, te categoriseren op basis van een vooraf vastgestelde lijst, evenals de door de belemmering getroffen producten of diensten, met inbegrip van de douanecodes voor goederen of de EBOPS (Extended Balance of Payments Services Classification) voor diensten. De beschrijving moet zo nauwkeurig mogelijk zijn en mag niet verwijzen naar brede product- of dienstencategorieën (tenzij de vermeende belemmering gevolgen heeft voor een hele categorie). Bij het identificeren van de betrokken producten moet de klager verwijzen naar de gedetailleerdere GS-code(s) — waar mogelijk ten minste vier cijfers.

Om de selectie te vergemakkelijken, vindt de klager in de velden *categorie* en *sector*

keuzemenu's. Wij moedigen de klager aan om in geval van twijfel over de passendste keuze advies in te winnen bij het centrale toegangspunt (zie voor informatie over dit onderwerp het onderdeel "Vóór de melding" van de operationele richtsnoeren).

### ***3 – Economische/systemische gevolgen***

Met behulp van de in deze rubriek verstrekte informatie kan het centrale toegangspunt de economische en juridische gevolgen van de belemmering voor het bedrijf of de activiteiten van de klager beoordelen en kan het een indruk krijgen of de belemmering gevolgen heeft voor andere bedrijven in dezelfde sector of voor klanten die gebruikmaken van hun input of diensten. Deze informatie helpt ons ook na te gaan of de belemmering bepaalde gevolgen heeft voor kleine en middelgrote ondernemingen (kmo's). Het centrale toegangspunt erkent dat de klager mogelijk niet over alle informatie beschikt die hij/zij nodig heeft om al deze vragen te beantwoorden.

De klager wordt met name gevraagd om vanuit economisch oogpunt een toelichting te geven op de gevolgen van de belemmering, zoals de gevolgen voor de export, de productie en de verkoop, verliezen of extra kosten voor aanpassing aan de belemmering.

De klager wordt tevens verzocht om nuttige informatie voor de analyse van de belemmering te delen, met name of de belemmering ook gevolgen heeft voor andere belanghebbenden, zoals andere EU-ondernemingen in dezelfde sector of in andere sectoren of kmo's. De vraag over binnenlandse producenten of aanbieders in het land van de handelsbelemmering heeft tot doel na te gaan of EU-ondernemingen worden gediscrimineerd ten opzichte van lokale ondernemingen. De klager moet deze vragen beantwoorden met "ja", "nee" of "weet niet".

Tot slot heeft de klager de mogelijkheid om zijn/haar mening te geven over de vraag of de maatregel in kwestie inbreuk maakt op wettelijke verplichtingen van het derde land, zoals voorschriften van de WTO of de vrijhandelsovereenkomst, waaronder beginselen zoals transparantie, non-discriminatie en evenredigheid.

### ***4 – Acties***

In het klachtenformulier wordt de klager gevraagd informatie te verstrekken over de vraag of hem/haar bekend is of er lidstaten van de EU/ondernemingen (waaronder de klager zelf)/brancheorganisaties/andere organisaties zijn die beroep tegen de maatregel hebben aangetekend via de nationale autoriteiten (waaronder nationale rechterlijke instanties) van het land dat de maatregel heeft ingesteld.

Evenzo wordt de klager in het klachtenformulier gevraagd of hij/zij op de hoogte is van eventuele acties van een autoriteit/onderneming/brancheorganisatie/andere organisatie uit een land buiten de EU, waaronder lokale ondernemingen in het land dat de belemmering heeft ingesteld.

Deze informatie is belangrijk voor het centrale toegangspunt, aangezien zij extra elementen biedt om te bepalen hoe het derde land doeltreffender kan worden aangepakt.

Voorafgaande of geplande actie is weliswaar niet verplicht om een klacht in te dienen bij het centrale toegangspunt, maar eventuele informatie over dergelijke actie en de potentiële uitkomsten zijn wel belangrijk. Deze informatie zal het centrale toegangspunt de mogelijkheid bieden om inzicht te krijgen in de wijze waarop het derde land beter kan worden aangepakt en om aan te tonen dat het op de hoogte is van de ontwikkeling van deze kwestie.





## **Bijlage 2: Praktische handleiding voor het invullen van het [klachtenformulier voor TSD/SAP](#)**

### *1 – Identiteit van de klager*

De klager moet duidelijk aangeven of hij/zij een natuurlijke persoon, een EU-lidstaat of een EU-entiteit (bv. een onderneming, brancheorganisatie of werkgevers-/werknemersorganisatie) is en hij/zij moet relevante contactgegevens verstrekken.

Indien het bij de klager gaat om een EU-onderneming, een vakbond of een brancheorganisatie of non-gouvernementele organisatie (ongeacht of deze organisatie een nationale of een EU-organisatie is), of om een EU-DAG of een andere EU-entiteit (zie de categorieën b tot en met g van punt 2.ii van de operationele richtsnoeren van het centrale toegangspunt), dan moet de klager de optie “een entiteit” selecteren. Indien de klager een lidstaat van de EU (categorie a) is, moet hij/zij de optie “een lidstaat van de EU” selecteren. Indien de klager een natuurlijke persoon is die namens zichzelf of namens een andere EU-burger/andere EU-burgers handelt, selecteert hij/zij de optie “Een natuurlijke persoon die een burger of een permanente ingezetene van een lidstaat van de Europese Unie (EU) is”.

Het centrale toegangspunt is zich ervan bewust dat in de EU gevestigde ngo's vaak samenwerken met ngo's/natuurlijke personen in derde landen. Indien dit het geval is, vraagt het centrale toegangspunt de klager/klagers om een dergelijke samenwerking bekend te maken en om voldoende informatie over hem/haar/hen te verstrekken. Deze informatie zal worden beschouwd als onderdeel van de vertrouwelijke informatie die is beschreven in punt 6 van de operationele richtsnoeren van het centrale toegangspunt.

### *2 – Feitelijke beschrijving van de TSD/SAP-schending*

In deze rubriek van het klachtenformulier wordt informatie gevraagd over de vermeende schending van TSD- of SAP-verbintenissen en over de rechtsgrondslag. Deze informatie wordt gebruikt voor de voorlopige analyse door het centrale toegangspunt, omdat zij een betere identificatie van de kwestie en van mogelijke schendingen van internationale overeenkomsten mogelijk maakt.

Het centrale toegangspunt zal klachten over inbreukmakende wetgeving en over administratieve praktijken op voet van gelijkheid behandelen. Niettemin is het bij het invullen van deze rubriek belangrijk om voor ogen te houden dat schendingen die uit praktijken en niet uit wetgeving voortvloeien, mogelijk lastiger aan te pakken zijn, aangezien zij soms moeilijker te bewijzen zijn.

Het centrale toegangspunt merkt in dit verband op dat TSD/SAP-schendingen gewoonlijk hun oorsprong vinden in:

- het niet nakomen van verplichtingen op grond van internationale verdragen of het niet omzetten/ratificeren van internationale verdragen;
- het vaststellen van nationale wetgeving die de in internationale verdragen vastgelegde beginselen schendt; of
- het niet correct uitvoeren van de geldende nationale maatregelen. De klager moet de feiten uiteenzetten die de klacht onderbouwen, met name in het licht van het bovenstaande.

In de eerste vraag van deze rubriek van het klachtenformulier wordt de klager gevraagd de

rechtsgrondslag van de klacht aan te geven. Dit betekent dat de klager moet vermelden welke bepaling/bepalingen van vrijhandelsovereenkomsten (voor TSD-klachten) of van de SAP-verordening (voor SAP-klachten) door het derde land zou/zouden worden geschonden.

In de volgende vragen van deze rubriek wordt de klager gevraagd de wettelijke bepaling/bepalingen of praktijk/praktijken van het derde land te vermelden die de in de eerste vraag aangegeven bepaling/bepalingen schendt/schenden. De klager moet tevens uiteenzetten waarom deze wetgeving of praktijken de aangegeven bepaling/bepalingen schendt/schenden.

In dit verband wordt in het klachtenformulier voor TSD/SAP het onderscheid gehandhaafd tussen een schending die uit een wet voortvloeit en een schending die uit een praktijk voortvloeit, waarbij wordt erkend dat een uit een praktijk voortvloeiende schending even ernstig kan zijn als een uit een wet voortvloeiende schending.

In het klachtenformulier voor TSD/SAP wordt de klager ook gevraagd die wet of praktijk te beschrijven en aan te geven waarom deze wet of praktijk een schending vormt. Bij de beantwoording van deze vraag moet de klager de tekst van de wetgeving verstrekken of, indien de vermeende schending voortvloeit uit een administratieve praktijk, uitleggen hoe deze schending plaatsvindt, en moet hij/zij elementen verstrekken waaruit blijkt dat de praktijk door het derde land stelselmatig, en niet slechts sporadisch, wordt toegepast.

Het centrale toegangspunt wenst de aandacht van de klager te vestigen op het feit dat de schending van TSD- of SAP-verplichtingen in het derde land stelselmatig moet plaatsvinden. Dit betekent dat de schending niet mag bestaan in een op zichzelf staand geval van niet-nakoming, maar moet bestaan in een wijdverbreide praktijk in het derde land die door de bevoegde autoriteiten niet goed wordt aangepakt. In dit verband kan onder een praktijk worden verstaan de systematische onjuiste toepassing van wetgeving en de systematische niet-toepassing van wet- of regelgeving die in overeenstemming zou zijn met de TSD- of SAP-verplichting van het derde land.

De klager kan in deze rubriek ook aangeven wat naar zijn/haar mening de oorzaak van de vermeende schending is. Deze informatie kan relevant zijn voor het doeltreffend aanpakken van de vermeende schending.

De laatste vragen van deze rubriek verschillen naargelang er volgens de klager sprake is van een schending van een TSD-verplichting in een vrijhandelsovereenkomst of van een schending van de SAP-verordening. De klager hoeft alleen de van toepassing zijnde vraag te beantwoorden.

### *3 – Gevolgen en ernst van de inbreuk*

Wat TSD/SAP-kwesties betreft, moet de klager onderbouwde informatie verstrekken over de gevolgen en de ernst van de vermeende schending, bijvoorbeeld over de schade die is toegebracht aan het milieu of aan werknemers in de handelspartner, alsook, indien beschikbaar, over de geschatte economische gevolgen voor marktdeelnemers in de EU die zaken doen met of investeren in de handelspartner. In deze rubriek tracht het centrale toegangspunt inzicht te krijgen in de omvang van de vermeende schending en in de vraag of deze in het derde land systemisch is.

In het klachtenformulier wordt de klager gevraagd zoveel mogelijk informatie te verstrekken om de ernst van de inbreuk te kunnen beoordelen. Het soort informatie dat moet worden verstrekt, hangt in hoge mate af van de vermeende inbreuk. De informatie moet echter voldoende gedetailleerd zijn om een goede beoordeling mogelijk te maken van de

feiten die de klacht ondersteunen.

Het centrale toegangspunt moedigt de belanghebbenden in dit verband aan om voorafgaand aan de melding contact op te nemen om kwesties zoals de reikwijdte van de verstrekken informatie te bespreken en om belangrijke kwesties in een vroeg stadium in kaart te brengen (zie de operationele richtsnoeren).

Wat de klachten betreft die verband houden met de verbintenissen betreffende non-regressie en herstel van evenwicht die zijn opgenomen in de handels- en samenwerkingsovereenkomst tussen de EU en het VK (de artikelen 387 en 391 [Non-regressie ten opzichte van niveaus van bescherming] en artikel 411 [Herstel van evenwicht] van titel XI [Gelijk speelveld voor open en eerlijke mededinging en duurzame ontwikkeling]), moet aanvullende economische informatie worden verstrekt, net als in het formulier voor markttoegang.

#### *4 – Acties*

In het klachtenformulier wordt de klager gevraagd informatie te verstrekken over de vraag of hem/haar bekend is of er ondernemingen/brancheorganisaties/andere organisaties zijn die beroep tegen de maatregel hebben aangetekend via de nationale autoriteiten (waaronder nationale rechterlijke instanties) van het land dat de maatregel heeft ingesteld.

Indien de vraag bevestigend wordt beantwoord, wordt de klager in het klachtenformulier gevraagd om een toelichting te geven op:

- i. het soort actie dat is ondernomen;
- ii. de autoriteit waarbij de actie is ondernomen; en
- iii. de uitkomst ervan, indien de actie is afgerond.

In het klachtenformulier voor TSD/SAP wordt de klager verder gevraagd uit te leggen waarom hij/zij de uitkomst van de actie beschouwt als onvoldoende om de schending aan te pakken of waarom hij/zij van mening is dat de uitvoering (of de niet-uitvoering) van een uitkomst waarmee de schending had kunnen worden aangepakt, dit niet heeft gedaan.

In gevallen waarin de actie geen succes heeft gehad of waarin het derde land de uitkomst niet heeft uitgevoerd, is het antwoord vrij eenvoudig. Wanneer het derde land een gunstige uitspraak heeft uitgevoerd, maar zodanig dat de schending niet daadwerkelijk wordt weggenomen, moet de klager een gedetailleerde toelichting op de acties van het derde land verstrekken.

Voorafgaande of geplande actie is weliswaar niet verplicht om een klacht in te dienen bij het centrale toegangspunt, maar eventuele informatie over dergelijke actie en de potentiële uitkomsten zijn wel belangrijk. Deze informatie geeft het centrale toegangspunt inzicht in de vraag of bepaalde acties reeds zijn uitgevoerd en biedt extra elementen om te bepalen hoe het derde land doeltreffender kan worden aangepakt.

Naast nationale procedures tracht het centrale toegangspunt ook antwoord te krijgen op de vraag of de feiten die een schending van TSD- of SAP-bepalingen zouden vormen, reeds zijn geanalyseerd door bevoegde internationale toezichthoudende organen, en of er actie is ondernomen. Het is belangrijk op te merken dat eerdere acties van deze organen geen vereiste vormen voor het indienen van een klacht. Het centrale toegangspunt merkt echter op dat het feitenonderzoek daarmee aanzienlijk zou worden ondersteund.

In het klachtenformulier wordt de klager dan ook gevraagd gedetailleerde informatie te verstrekken over de wijze waarop de betrokken toezichthoudende organen van

internationale verdragen (bv. de Internationale Arbeidsorganisatie, de Verenigde Naties, multilaterale milieuovereenkomsten) omgaan met en actie ondernemen naar aanleiding van de vermeende schendingen.

#### *5 – Indicatieve termijnen voor de behandeling van TSD-klachten*

Bij de behandeling van TSD-klachten hanteert het centrale toegangspunt de volgende termijnen:

- i. bevestiging van de ontvangst van de klacht binnen 10 werkdagen na ontvangst door het centrale toegangspunt,
- ii. een eerste vervolcontact met de klager binnen 20 werkdagen na de ontvangst van de klacht, en
- iii. een eerste beoordeling van de zaak binnen 120 werkdagen na de ontvangst van de klacht om vast te stellen of er sprake is van een schending van de TSD-verbintenissen. Bij die beoordeling worden ook de passende vervolgstappen vastgesteld.

Wanneer er meer informatie van de klager nodig is of wanneer het centrale toegangspunt een internationale intergouvernementele organisatie met voor het onderzoek relevante expertise om nadere informatie vraagt, kan het de termijn van 120 werkdagen schorsen. In deze gevallen begint de termijn opnieuw te lopen nadat de klager of de organisatie volledige informatie heeft verstrekt.

De termijn kan ook worden geschorst wanneer het centrale toegangspunt meer tijd nodig heeft om een complexe analyse af te ronden of wanneer de feiten van de zaak zijn veranderd (bv. doordat er nieuwe informatie aan het licht is gekomen die gevolgen heeft voor de beoordeling van de zaak). In deze situaties zal het centrale toegangspunt de klager op de hoogte houden van de veranderingen in de termijn van zijn/haar zaak.