

Consumentengeschillen moeten sneller en eenvoudiger opgelost kunnen worden



Consumentengeschillen moeten sneller en eenvoudiger opgelost kunnen worden

UITGEBRACHT AAN DE MINISTER VAN VEILIGHEID EN JUSTITIE EN DE MINISTER VAN ECONOMISCHE ZAKEN

NR.8 - MEI 2017

Sociaal-Economische Raad

De Sociaal-Economische Raad (SER) adviseert het kabinet en het parlement over de hoofdlijnen van het te voeren sociaal en economisch beleid en over belangrijke wetgeving op sociaal-economisch terrein. Ook is de SER betrokken bij de uitvoering van enkele wetten.

De SER is in 1950 bij wet ingesteld. Zitting in de SER hebben vertegenwoordigers van ondernemers en van werknemers, en kroonleden (onafhankelijke deskundigen). De raad is een onafhankelijk orgaan dat door het gezamenlijke Nederlandse bedrijfsleven wordt gefinancierd.

De SER wordt bij de uitvoering van zijn functies bijgestaan door een aantal vaste en tijdelijke commissies. Enkele vaste commissies zijn onder bepaalde voorwaarden ook zelfstandig werkzaam.

Actuele informatie over de samenstelling en de werkzaamheden van de SER en zijn commissies, persberichten en het laatste nieuws zijn te vinden op de website van de SER. Ook alle adviezen die sinds 1950 zijn verschenen, zijn daar te vinden. Adviezen van de laatste jaren zijn ook in gedrukte vorm verkrijgbaar. Het SERmagazine brengt maandelijks nieuws en achtergrondinformatie over de SER, de overleconomie en belangrijke sociaal-economische ontwikkelingen.

Sociaal-Economische Raad
Bezuidenhoutseweg 60
Postbus 90405
2509 LK Den Haag
T 070 3499 499
E communicatie@ser.nl
www.ser.nl

©2017, Sociaal-Economische Raad

Alle rechten voorbehouden

Overname van teksten is toegestaan onder bronvermelding

ISBN 978-94-6134-102-0

Inhoudsopgave

Inleiding	7
Ontwikkelingen sinds het briefadvies	8
Opnieuw aandacht voor het sneller en eenvoudiger oplossen van geschillen	10
Aanbevelingen voor gerechtelijke geschillenbeslechting	11
Aanbevelingen voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting	13
Bijlage	21
Samenstelling Commissie voor Consumentenaangelegenheden	21



Advies

Inleiding

In haar briefadvies van april 2016¹ heeft de SER/CCA al aandacht gevraagd voor een snelle, eenvoudige en laagdrempelige geschillenbeslechting. Deze is cruciaal voor consumenten en ondernemers. Die geschillenbeslechting kan zowel gerechtelijk als buitengerechtelijk zijn. De overheid draagt voor het gehele stelsel van geschillenbeslechting systeemverantwoordelijkheid. Het was in 2016 niet de eerste keer dat de SER/CCA aandacht vroeg voor verbetering van de gerechtelijke en buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Dat doet de SER/CCA inmiddels al tien jaar.²

De SER/CCA heeft in voornoemd briefadvies uit 2016 een aantal aanbevelingen gedaan om knelpunten in de huidige geschillenbeslechting met enige voortvarendheid op te lossen. De aanbevelingen hebben betrekking op het stimuleren om tot een minnelijke oplossing te komen, dus minder juridisering van het geschil (zie de punten 1 en 2 in onderstaand kader) en op de voorzieningen om snel, eenvoudig en laagdrempelig in een gerechtelijke procedure geschillen te beslechten (zie de punten 3 en 4 in onderstaand kader).

De aanbevelingen uit het briefadvies van april 2016

1. Prikkel die tot een oplossing stimuleren

Er zouden voldoende prikkels moeten zijn om minnelijke oplossingen te bereiken in plaats van maar door te blijven procederen. De overheid kan daarvoor ruimte creëren door wetgeving rond juridische procedures en juridische dienstverlening zo in te richten dat vernieuwingen en verbeteringen snel en effectief kunnen worden uitgeoefend. Ook zit in het huidige systeem te weinig prikkel tot (verdere) standaardisatie van juridische bijstand, waardoor juridische procedures vanwege het maatwerk duur en minder transparant blijven.

2. De eerste fase van hulp bij geschillen (en ook daarna) door mensen die over meer dan alleen maar juridische vaardigheden beschikken

In het huidige stelsel komen zaken binnen bepaalde domeinen nog te vaak automatisch bij een advocaat/jurist terecht, terwijl behandeling door een andere hulpverlener meer voor de hand ligt. Dit speelt met name in zaken waarin

¹ SER/CCA (2016) Advies *Snel en toegankelijk geschillen oplossen*.

² SER/CCA (2007) Advies *Eenvoudige procedure voor eenvoudige civiele zaken*; SER/CCA (2011) Advies *Toegang tot het recht voor de consument en de ondernemer*; SER/CCA (2012) Advies *Alternatieve geschillenbeslechting in de EU*.

samenhangende sociale en soms ook langsepende problemen naar voren komen. Verder is het voor rechtzoekenden (consumenten en ondernemers) wenselijk dat zij via een website eenvoudig kunnen nagaan aan welk kwaliteitsniveau een hulpverlener voldoet.

3. Snellere invoering van de vereenvoudigde procedure in het kader van KEI

De SER/CCA beveelt aan om de invoering van KEI niet verder te vertragen (door onder andere te wachten op evaluaties en de afloop van pilots) en KEI voortvarend te implementeren.

4. Een andere insteek van de procedure bij de e-kantonrechter:

- Afzien van de verplichting van een gezamenlijk verzoek om digitale geschillenbeslechting.
- Hoger beroep mogelijk maken vanaf een bepaald belang.

Ontwikkelingen sinds het briefadvies

De roep om vernieuwing van gerechtelijke en buitengerechtelijke geschillenbeslechting komt van verschillende kanten.

Begin maart 2017 publiceerde het juridisch onderzoeksinstituut HiiL Innovating Justice een manifest over de vraag of de Nederlandse rechtsstaat goed functioneert voor de burger.³ De conclusie van de onderzoekers is dat onze rechtsstaat voor juristen goed is, maar slecht voor burgers. Ons rechtssysteem is kostbaar, levert niet wat mensen nodig hebben en is soms ronduit schadelijk. Een belangrijke conclusie van HiiL is dat de bestaande juridische procedures voor alledaagse problemen van burgers – burenoverlast, ontslag, scheiding, consumentenconflicten – niet meer voldoen. Er komen steeds meer slepende juridische problemen bij en ze worden ook nog eens minder vaak opgelost, aldus het manifest. Het probleem met de procedures is dat ze uitgaan van het zogenoemde toernooimodel. Met deze juridische werkwijze plaatst het rechtssysteem mensen tegenover elkaar in plaats van dat het helpt bij het vinden van een gezamenlijke oplossing. HiiL vraagt zich in het manifest ook af hoe rechtvaardig procedures en oplossingen zijn. Rechtvaardigheid is meetbaar; je kunt over rechtvaardigheid en rechtvaardigheidsgevoel vragen stellen aan bur-

3 HiiL Innovating Justice (2017) *Menselijk en rechtvaardig. Is de rechtsstaat er voor de burger?*

gers. HiiL belicht in dat kader ‘tien kanten van rechtvaardigheid’ om te komen tot een oplossing van een probleem (zie figuur 1).

Figuur 1 Tien kanten van rechtvaardigheid

Tien kanten van rechtvaardigheid	
Van ontstaan probleem tot oplossing	
Rechtvaardigheid van het proces	1. Gehoord worden en participatie (procedural justice)
	2. Respect (interpersonal justice)
	3. Informatie over de procedure (informational justice)
Rechtvaardigheid van de uitkomst	4. Eerlijkheid van de uitkomst (wat ieder “verdient” naar bijdrage, naar behoefte; distributive justice)
	5. Nadeel (emotioneel) hersteld (restorative justice)
	6. Probleem opgelost (werkt de uitkomst, komt die op tijd, worden alle issues opgelost)
	7. Transparantie (was duidelijk waarop de uitkomst is gebaseerd, kon die vergeleken worden met wat anderen in soortgelijke situaties kregen?)
Toegankelijkheid van de oplossing	8. Financiële kosten
	9. Tijd (in uren) besteed aan de oplossing
	10. Emotionele kosten (stress en negatieve emoties tijdens het proces)

Bron: HiiL Innovating Justice (2017) *Menselijk en rechtvaardig. Is de rechtsstaat er voor de burger?* p.12

Op basis van deze ‘tien stappen’ kan een gestandaardiseerde methode ontstaan waarmee rechtspraak en andere partijen in de geschilbeslechtingketen ‘hun routes naar rechtvaardige oplossingen’ kunnen evalueren. Deze ‘tien stappen’ zouden behulpzaam kunnen zijn om tot gestandaardiseerde methoden te komen.

In lijn met het rapport van HiiL zond de Raad voor de Rechtspraak begin april 2017 een brief aan de informateur van het nieuwe kabinet waarin hij aandacht vraagt voor wetgeving die eenvoudige, effectieve gerechtelijke procedures mogelijk maakt met voldoende middelen voor technische en inhoudelijke innovatie.⁴ In de brief wijst de Raad voor de Rechtspraak op het grote belang van een goede juridische

⁴ Brief Raad voor de Rechtspraak aan de informateur, 5 april 2017, <https://www.rechtspraak.nl/SiteCollectionDocuments/aanbevelingen-kabinetsbeleid-de-rechtspraak.pdf>

structuur voor de Nederlandse economie. Rechtszekerheid en vlotte gerechtelijke procedures dragen bij aan het vestigingsklimaat en een soepel economisch verkeer. Rechters lopen steeds vaker tegen juridische procedures aan die eigenlijk te complex zijn voor hedendaagse conflicten: de procedures drijven partijen eerder uit elkaar dan dat ze helpen bij het vinden van een snelle, begrijpelijke en effectieve oplossing. De Raad voor de Rechtspraak vraagt in zijn brief aan het nieuwe kabinet om innovatieve wetgeving die de rechter ruimte geeft om te kunnen experimenteren met eenvoudige procedures die het makkelijker maken partijen bij elkaar te brengen. Daarnaast vindt de Raad voor de Rechtspraak het blijven investeren in digitale innovatie van groot belang om beter recht te kunnen spreken. De Raad voor de Rechtspraak is op het moment zelf ook bezig om procedures te digitaliseren.

HiiL en de Raad voor de Rechtspraak bevestigen de noodzaak om maatregelen te treffen zoals genoemd in het briefadvies van de SER/CCA van april 2016. Hun manifest respectievelijk brief zijn voor de SER/CCA aanleiding om opnieuw aandacht te vragen voor een goede toegang tot effectieve en efficiënte gerechtelijke en buitengerechtelijke geschillenbeslechting.

Opnieuw aandacht voor het sneller en eenvoudiger oplossen van geschillen

De overheid is er verantwoordelijk voor dat consumenten en ondernemers eenvoudig, laagdrempelig en snel consumentengeschillen kunnen oplossen. Naast gerechtelijke geschillenbeslechting is de buitengerechtelijke – alternatieve – geschillenbeslechting van groot belang. Zowel bij de gerechtelijke als de buitengerechtelijke geschillenprocedures valt volgens de SER/CCA nog veel winst te behalen. De SER/CCA doet daarvoor concrete aanbevelingen.

Daarbij is het voor de gemiddelde consument lastig te overzien over welke mogelijkheden hij beschikt om een geschil over een consumentenzaak op te lossen. Ook voor veel ondernemers is niet altijd even duidelijk welke gerechtelijke en buitengerechtelijke mogelijkheden er bestaan. De SER/CCA beveelt daarom aan om een routekaart ('roadmap') te ontwikkelen voor consumentengeschillen. De SER/CCA biedt zich aan als platform om het proces om te komen tot een dergelijke routekaart te ondersteunen.

Aanbevelingen voor gerechtelijke geschillenbeslechting

1. Snellere invoering van de vereenvoudigde procedure in het kader van KEI

Over de gefaseerde inwerkingtreding van de wetgeving KEI is in de Memorie van Toelichting (2014) opgenomen dat de digitalisering van de civiele en bestuursrechtelijke procedures een omvangrijke operatie is.⁵ Om deze verantwoord uit te voeren, is gefaseerde inwerkingtreding als voorwaarde gesteld. De inwerkingtreding kan bovendien per gerecht en per bestuursrechter verschillend worden vastgesteld. De volgorde van inwerkingtreding in vijf fasen is als volgt: (1) eerste aanleg (handelsvorderingen met verplichte procesvertegenwoordiging); (2) hoger beroep (vorderingen); (3) eerste aanleg (kantonvorderingen, dus zonder verplichte procesvertegenwoordiging); (4) verzoekprocedures; en (5) kort geding.

Er is niet gestart met de uitrol voor kantonvorderingen, terwijl veruit de meeste gerechtelijke procedures door kantonrechters worden behandeld. De onderstaande tabel uit het jaarverslag 2016 van de Rechtspraak laat dat goed zien onder het kopje 'Kantonzaken rechtbanken – Handelszaken', waaronder ook de consumentengeschillen vallen. De meeste winst in de vereenvoudiging en digitalisering van gerechtelijke procedures door de uitrol van KEI valt derhalve bij de kantonprocedures te behalen.

Tabel 1

Instream Rechtspraak in 2010-2016 (aantal zaken, afgerond op tientallen)

	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Kantonzaken rechtbanken	1.166.150	1.095.350	1.023.160	1.082.140	1.109.810	1.037.380	946.260
Handelszaken (incl. arbeidszaken en kort gedingen)	658.460	607.460	549.120	501.160	484.900	465.350	450.370
Familiezaken	266.700	253.490	284.230	315.400	370.400	402.350	403.170
Strafzaken	148.910	138.710	86.060	66.020	60.510	67.630	52.690
Mulderzaken (excl. adres onbekend)	92.090	95.700	103.760	199.570	194.010	102.060	40.040
Civiele zaken (niet-kanton) rechtbanken	289.130	324.180	309.910	310.510	294.980	286.010	278.970
Handelszaken, insolventies en kort gedingen	118.290	109.730	99.210	97.490	90.100	83.990	76.280
Familiezaken*	142.210	190.170	189.420	191.040	184.290	183.270	185.030
Rekesten aan de voorzieningenrechter	28.640	24.290	21.280	22.010	20.590	18.750	17.660
Bestuurszaken rechtbanken	113.220	113.060	113.760	109.210	108.980	99.290	111.700
Bestuurszaken	44.830	44.360	45.700	49.190	52.460	50.120	48.490
Vreemdelingenzaken	45.690	42.100	40.390	33.030	29.350	23.230	30.760
Belastingzaken	22.700	26.600	27.670	26.990	27.170	25.930	32.450

Bron: www.jaarverslagrechtspraak.nl

⁵ Memorie van Toelichting bij Wijziging van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering en de Algemene wet bestuursrecht in verband met vereenvoudiging en digitalisering van het procesrecht, 34 059, nr. 3, Artikel V (Inwerkingtreding).

Echter, uit een recent door het ministerie van Veiligheid en Justitie opgesteld tijdspad voor de gefaseerde invoering van het nieuwe vereenvoudigde civiele procesrecht blijkt dat de uitrol voor kantonvorderingen – waar de consumentengeschillen dus onder vallen – nog verder naar achteren is geplaatst en nu voorlopig gepland staat voor medio 2018 (dat was eerst halverwege 2017).

Er wordt per 1 september 2017 eerst gestart met een kleinschalige pilot, die na vijf maanden gevolgd wordt door de landelijke uitrol. Nadat voor vorderingsprocedures in kantonzaken het digitaal procederen is doorgevoerd, is dat verplicht voor rechtspersonen en professioneel gemachtigden. Natuurlijke personen die zonder vertegenwoordiging procederen, zijn niet verplicht dat digitaal te doen.

Dit betekent dat het sneller, eenvoudiger, toegankelijker en goedkoper procederen door consumenten en ondernemers in consumentenzaken nog meer vertraging oploopt en dat staat haaks op de eerdere aanbeveling van de SER/CCA hierover. Daarom beveelt de SER/CCA nogmaals aan om de invoering van KEI en in het bijzonder waar het gaat om de kantonzaken (de consumentengeschillen) niet verder te vertragen en tot spoedige invoering ervan over te gaan.

2. *Evaluatie procedure bij de e-kantonrechter*

De evaluatie van de e-kantonrechterprocedure werd begin oktober 2015 verwacht. De SER/CCA is benieuwd naar de uitkomsten van deze evaluatie.

De indruk die de SER/CCA heeft is dat nog niet veel gebruik wordt gemaakt van de e-kantonrechterprocedure en dat de aanbevelingen in het volgende punt (aanbeveling 3) de gang naar de e-kantonrechter aantrekkelijker kunnen maken. Daarnaast heeft de SER/CCA de indruk dat de e-kantonrechterprocedure onvoldoende bekend (gemaakt) is en: onbekend maakt onbemind. Om uit te zoeken wat de redenen (kunnen) zijn van het beperkte gebruik van de e-kantonrechterprocedure, zou de SER/CCA willen aanbieden om platform te zijn voor stakeholders. De SER/CCA zou stakeholders willen uitnodigen om met elkaar in discussie te gaan over de e-kantonrechterprocedure: is de procedure bekend genoeg, toegankelijk genoeg, etcetera? De bovenbedoelde evaluatie door het ministerie van Veiligheid en Justitie van de e-kantonrechterprocedure kan daarbij het vertrekpunt zijn.

3. *Andere insteek van de procedure bij de e-kantonrechter*

Het rapport van HiiL geeft aan dat mensen die eenmaal in een conflict zitten, niet gezamenlijk tot een keuze voor een geschiloplossingsroute blijken te kun-

nen komen. Dit wordt het *submission problem* genoemd: mensen willen zich niet graag aan een interventie door een derde onderwerpen. Het kan zijn om tactische redenen dat één van de partijen niet mee wil werken. Ook psychologische processen (voorstellen die van de andere kant komen, worden bijvoorbeeld gewantrouwd) spelen een rol. Om deze redenen falen innovaties in de rechtspleging bij de rechter die gebaseerd zijn op vrijwillige keuze door beide partijen gezamenlijk, zoals de e-kantonrechterprocedure. Daarom beveelt de SER/CCA hier nogmaals aan om de toegang tot de e-kantonrechter spoedig aantrekkelijker te maken door:

- af te zien van de verplichting van een *gezamenlijk* verzoek om digitale geschillenbeslechting;
- hoger beroep mogelijk te maken vanaf een bepaald belang.

Aanbevelingen voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting

Nederland kent een lange traditie van buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Deze geschillenbeslechting is voornamelijk gebaseerd op een systeem van zelfregulering van brancheorganisaties in samenwerking met consumentenorganisaties. Daarmee worden consumentengeschillen via de geschillencommissies opgelost. De geschillencommissies dienen transparant, toegankelijk, onafhankelijk en kwalitatief goed te zijn. Dat is ook een eis die is vastgelegd in de ADR-richtlijn: de richtlijn verplicht lidstaten tot het voorzien in kwalitatief hoogstaande en voor de consument laagdrempelige, buitengerechtelijke geschillenbeslechting in consumentenzaken.

De ADR-Richtlijn is in nationale wetgeving geïmplementeerd via de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten (Irc); deze is op 9 juli 2015 in werking getreden. De ADR-richtlijn verplicht lidstaten dat zij periodiek een verslag uitbrengen over alternatieve geschillenbeslechting in hun land aan de Europese Commissie. In dat kader is het belangrijk dat de erkende geschillencommissies in Nederland regelmatig worden geëvalueerd.

De SER/CCA beveelt ten aanzien van buitengerechtelijke geschillenbeslechting via geschillencommissies het volgende aan.

1. *Kwaliteit van geschillencommissies bewaken*

In Nederland vindt beslechting van consumentengeschillen buiten de rechter om in het merendeel van de gevallen plaats bij de geschillencommissies voor consumentenzaken. Dat zijn geschillencommissies die de Stichting Geschillen-

commissie beheert. Voor geschillen tussen consumenten en financiële dienstverleners bestaat Kifid (het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening).

Op dit moment beheert de Stichting Geschillencommissie vele geschillencommissies op het gebied van consumentenzaken in Nederland. De relatief lage kosten, het ontbreken van risico van proceskostenveroordeling bij het verlies van de procedure en de korte doorlooptijd van de procedures maken deze weg voor veel consumenten aantrekkelijker dan een gang naar de rechter.

Een kanttekening bij de procedures van deze geschillencommissies onder de Stichting Geschillencommissie en Kifid is dat zij inmiddels sterk gejuridiseerd zijn.⁶ Hierdoor wordt de geschillenprocedure voor zowel consumenten als ondernemers minder eenvoudig en minder laagdrempelig en ontstaat het gevaar dat – net als bij de gerechtelijke procedures – partijen in een toernooi-model verzanden. Het klachtenproces bij de geschillencommissies zou veel eenvoudiger moeten worden.

De SER/CCA vindt het belangrijk dat de kwaliteit van de geschillenbeslechting van consumentenzaken via erkende geschillencommissies bewaakt wordt. In 2009 heeft het WODC in opdracht van het ministerie van Justitie het functioneren van de Stichting Geschillencommissie onderworpen aan een eerste evaluatieonderzoek.⁷ In het rapport is aangegeven dat het de bedoeling is dit evaluatieonderzoek eens per vijf jaar te herhalen. Echter, het evaluatieonderzoek in 2009 was het eerste en tevens het laatste onderzoek dat heeft plaatsgevonden.

Periodiek onderzoek naar de kwaliteit en toegankelijkheid van geschillencommissies is nodig omdat onder andere een recente studie van Mak en Loos uitwijst dat de uitspraken van de Stichting Geschillencommissie slecht toegankelijk zijn en de zoekmogelijkheden in de gehele set van uitspraken beperkt zijn.⁸ Het gevolg is dat voor rechtzoekenden (consumenten) geen transparant beeld ontstaat van de oordeelsvorming en motivering van uitspraken die worden gedaan door geschillencommissies en daardoor de mogelijke uitkomst van hun eigen procedure lastig te voorspellen is. Voor leden van geschillencommissies (de brancheorganisaties en de ondernemers) is de mogelijkheid om te

6 Consument moet beter worden bediend dan in het verleden. *Financieel Dagblad*, 12-5-2017

7 WODC (2009) *Evaluatie De Geschillencommissie 2009*.

8 Mak, V., Loos, M.B.M. (2017) Geschillencommissie, wees transparant, *Tijdschrift voor Consumentenrecht en handelspraktijken*, pp. 72-77.

zoeken in, en zo mogelijk aansluiting te zoeken bij eerdere uitspraken, ook beperkt. Daarom pleiten de onderzoekers ervoor dat de publicatie van de uitspraken van de Stichting Geschillencommissie op een toegankelijker wijze wordt georganiseerd, omdat dat zowel de rechtszekerheid voor consumenten en ondernemingen ten goede zou komen, als de ontwikkeling van de rechtsvorming via alternatieve geschillenbeslechting in algemene zin. De SER/CCA is het hier mee eens, hoewel er wel een nuancering moet worden gemaakt ten aanzien van de toegankelijkheid van uitspraken van de Stichting Geschillencommissie voor branches, die wel de uitspraken toegezonden krijgen.

Periodiek onderzoek naar de kwaliteit en toegankelijkheid van geschillencommissies is voorts noodzakelijk omdat in de ADR-Richtlijn is bepaald dat de lidstaten uiterlijk op 9 juli 2019 en vervolgens elke vier jaar verslag moeten doen aan de Europese Commissie over de ontwikkelingen en gebruikmaking van geschillencommissies die aan de eisen van de ADR voldoen.

Inmiddels worden steeds meer door de overheid erkende geschillencommissies, met name in de zorgsector, ook buiten de overkoepelende organisatie van de Stichting Geschillencommissie om opgericht. De evaluatie zou dan ook betrekking moeten hebben op *alle* erkende geschillencommissies die zich buigen over consumentengeschillen; binnen en buiten de Stichting Geschillencommissie. Een nieuwe evaluatie kan ook inzicht geven in andere onderdelen, zoals de mate van transparantie van bestede tijd en kosten per geschil, hoe onafhankelijk en deskundig een procedure begeleid wordt, de doorlooptijd van klachtbehandeling, de kwaliteit van de uitspraken, etc. De SER/CCA is graag behulpzaam bij het opstellen van de onderzoeksvragen.

2. *Digitaal procederen bij geschillencommissies*

Uit het jaarverslag consumentenzaken 2016 van de Stichting Geschillencommissie blijkt dat de Stichting Geschillencommissie in 2016 een begin heeft gemaakt met een nieuw ICT-systeem, dat nieuwe producten zoals de klachtfase maar ook toekomstige ontwikkelingen kan ondersteunen. Het nieuwe ICT-systeem wordt gefaseerd gebouwd en zal in het voorjaar van 2018 klaar zijn. Als het goed is legt het nieuwe ICT-systeem een basis voor digitale geschillenafhandeling in de toekomst.

Vanwege de subsidierelatie met de Stichting Geschillencommissie, verzoekt de SER/CCA het ministerie van Veiligheid en Justitie erop toe te zien dat de mogelijkheid om digitaal geschillen af te handelen bij de geschillencommissies van

de Stichting Geschillencommissie spoedig en zonder enige vertraging wordt ingevoerd. Digitaal kunnen procederen maakt dat de procedures nog toegan-

kelijker, laagdrempeliger en mogelijk ook goedkoper worden voor consumenten en ondernemers.

Met betrekking tot de buiten de overkoepelende organisatie van de Stichting Geschillencommissie opgerichte geschillencommissies is niet duidelijk of deze commissies ook de mogelijkheid van het digitaal procederen (binnen afzienbare tijd) aanbieden. De SER/CCA beveelt aan om een extra eis op te nemen om voor een erkenning in aanmerking te komen: het aanbieden van de mogelijkheid om digitaal te procederen. Deze eis dient zowel te gelden voor geschillencommissies die via de Stichting Geschillencommissie worden en zijn opgericht als voor geschillencommissies die zonder tussenkomst van de Stichting Geschillencommissie worden en zijn opgericht.

3. *Jaarlijkse overheidssubsidie aan de Stichting Geschillencommissie handhaven*

De Stichting Geschillencommissie behandelt het overgrote deel van de consumentengeschillen dat buiten de rechter om via geschillencommissies wordt afgedaan. Zonder de subsidie worden voor de ondernemers de kosten die gemoeid zijn met het afdoen van geschillen via geschillencommissies van de Stichting Geschillencommissie, onevenredig hoog. En als de kosten voor de ondernemers onevenredig hoog worden, kan dat leiden tot stopzetting van de aansluiting bij een geschillencommissie. Dat zou vervolgens tot gevolg kunnen hebben dat de consument de mogelijkheid wordt ontnomen om op een eenvoudige, laagdrempelige en goedkope wijze een geschil te beslechten. Er ontstaat in dat geval een vicieuze cirkel die zelfs het einde van het systeem van alternatieve geschillenbeslechting via geschillencommissies kan inleiden.

Daarom is de jaarlijkse overheidsbijdrage bij wijze van financiering in de vorm van een subsidie van het ministerie van Veiligheid en Justitie aan de Stichting Geschillencommissie van ca. 1,3 miljoen euro belangrijk voor de continuïteit in de alternatieve geschillenbeslechting in Nederland. In geval van een positieve uitkomst van de evaluatie van de Stichting Geschillencommissie ligt het voor de hand dat de subsidierelatie tussen het ministerie en de Stichting Geschillencommissie tot een volgende evaluatie over vijf jaar gehandhaafd blijft. Het hangt dan vervolgens van de uitkomst van de evaluatie af of de Stichting Geschillencommissie de jaarlijkse overheidsbijdrage behoudt.

De SER/CCA is graag bereid de genoemde aanbevelingen en andere oplossingsrichtingen toe te lichten en verder mee te denken over concrete en passende oplossingen.

Den Haag, 30 mei 2017

prof. dr. B.E. Baarsma
voorzitter

Drs. M.G. Bos
secretaris



Bijlage



Samenstelling Commissie voor Consumentenaangelegenheden

Leden

Onafhankelijke leden

prof. dr. B.E. (Barbara) Baarsma (voorzitter)
 prof. mr. W.H. (Willem) van Boom
 prof. dr. E.J.J. (Hans) Schenk
 In behandeling

Ondernemersleden

drs. R.P. (Ramona) van den Bosch
 (Vereniging VNO-NCW)
 drs. C.T.F. (Christine) Grit (Vereniging VNO-NCW)
 mr. P.E.H. (Patricia) Hoogstraaten (MKB-Nederland)
 mr. A.J.K. (Arnold) Koopmans
 (Vereniging VNO-NCW)
 A. (Annemieke) Riemens-Keppel
 (Verbond van Verzekeraars)

Consumentenleden

drs. G.J.P. (Gerjan) Huis in 't Veld
 (Consumentenbond)
 M.E. (Martine) Koetsier (Consumentenbond)
 mr. J.T. (Koos) Peters (Consumentenbond)
 drs. B.R. (Bart) Combée (Consumentenbond)
 mr. B.S. (Bas) Willigenburg (Consumentenbond)

drs. M. (Michiel) Karskens

Ministeriële vertegenwoordigers

mr. S.S. (Sven) Zoeteman (VenJ)
 mr. V.N.G. (Viola) Van Leeuwen (Fin)
 mr. A.D. (Upton) van der Vliet (EZ)
 In behandeling (EZ)
 In behandeling (IenM)
 In behandeling (VWS)

mr. W. (Willem) van den Aardweg

Secretariaat

drs. M.G. (Marko) Bos
 mr. A.M. (Anita) van den Bosch-de Gier



Publicatieoverzicht

Algemeen

Publicaties van de SER verschijnen digitaal. Alle publicaties zijn te downloaden op onze website. Sommige publicaties zijn in boekvorm te bestellen tegen vergoeding (€ 7,50). Kijk daarvoor onderaan de beginpagina van een publicatie.

Van de adviezen verschijnt eveneens een Engelstalige samenvatting. Deze is te vinden op de webpagina van het desbetreffende advies en de Engelstalige website van de SER.

Adviezen

Consumentengeschillen moeten sneller en eenvoudiger opgelost kunnen worden
2017, 26 pp., ISBN 978-94-6134-102-0, bestelnummer 17/08

Passie Gewaardeerd - Versterking van de arbeidsmarkt in de culturele en creatieve sector
2017, 114 pp., ISBN 978-94-6134-100-6, bestelnummer 17/07

Grenswaarde voor acrylamide
2017, 18 pp., ISBN 978-94-6134-099-3, bestelnummer 17/06

Governance van het energie- en klimaatbeleid
2017, 22 pp., ISBN 978-94-6134-098-6, bestelnummer 17/05

Leren en ontwikkelen tijdens de loopbaan - Een richtinggevend advies
2017, 112 pp., ISBN 978-94-6134-097-7, bestelnummer 17/04

Opgroeien zonder Armoede
2017, 166 pp., ISBN 978-94-6134-095-5, bestelnummer 17/03

Medezeggenschap Pensioen in Kleine Ondernemingen
2017, 30 pp., ISBN 978-94-6134-094-8, bestelnummer 17/02

Regionaal samenwerken: Leren van praktijken
2017, 116 pp., ISBN 978-94-6134-093-1, bestelnummer 17/01

Signalering Nieuwe wegen naar een meer succesvolle arbeidsmarktintegratie van vluchtelingen
2016, 116 pp., ISBN 978-94-6134-092-4, verkrijgbaar via www.ser.nl

Grenswaarde voor meelstof
2016, 20 pp., ISBN 978-94-6134-091-7, bestelnummer 16/09

Verkenning Mens en technologie - Samen aan het werk
2016, 164 pp., ISBN 978-94-6134-090-0, verkrijgbaar via www.ser.nl

Een werkende combinatie - Advies over het combineren van werken, leren en zorgen in de toekomst
2016, Deel I Samenvatting & Visie, 110 pp., ISBN 978-94-6134-089-4, bestelnummer 16/08
2016, Deel II Analyse, 242 pp., ISBN 978-94-6134-089-4, bestelnummer 16/08

Toekomstgericht beroepsonderwijs - Deel 1 Voorstellen ter versterking van de beroepsbegeleidende leerweg
2016, 66 pp., ISBN 978-94-6134-088-7, bestelnummer 16/07

Versnelling van verduurzaming van de veehouderij
2016, 48 pp., ISBN 978-94-6134-087-0, bestelnummer 16/06

Werken aan een circulaire economie: geen tijd te verliezen
2016, 100 pp., ISBN 978-94-6134-085-6, bestelnummer 16/05

Verkenning sociale infrastructuur kwetsbare groepen binnen de Participatiewet
2016, 42 pp., ISBN 978-94-6134-084-9, verkrijgbaar via www.ser.nl

Verkenning wettelijk minimumjeugdloon
2016, 86 pp., ISBN 978-94-6134-083-2, verkrijgbaar via www.ser.nl

Verkenning persoonlijk pensioenvermogen met collectieve risicodeling
2016, 102 pp., ISBN 978-94-6134-082-5, verkrijgbaar via www.ser.nl

TTIP - Transatlantic Trade and Investment Partnership
2016, 200 pp., ISBN 978-94-6134-080-1, bestelnummer 16/04

Snel en toegankelijk geschillen oplossen
2016, 20 pp., ISBN 978-94-6134-079-5, bestelnummer 16/03

Werk: van belang voor iedereen - Een advies over werken met een chronische ziekte
2016, 178 pp., ISBN 978-94-6134-078-8, bestelnummer 16/02

Gelijk goed van start: Visie op het toekomstige stelsel van voorzieningen voor jonge kinderen
2016, 186 pp., ISBN 978-94-6134-077-1, bestelnummer 16/01

Verkenning Arbeidsmarkt Culturele Sector
2016, 111 pp., verkrijgbaar via www.ser.nl

**Leren in het hoger onderwijs van de toekomst
(Advies over de Strategische Agenda Hoger Onderwijs 2015 - 2025)**
2015, 80 pp., ISBN: 978-94-6134-076-4, bestelnr: 15/06

De SER-agenda voor de Stad
2015, 124 pp., ISBN 978-94-6134-074-0, bestelnr: 15/05

Het Nederlandse stedenlandschap: impressies en achtergronden
Achtergronddocument bij het SER-advies Agenda Stad
2015, 84 pp., verkrijgbaar via www.ser.nl

Leren in het funderend onderwijs van de toekomst
2015, 28 pp., ISBN 978-94-6134-075-7, bestelnr: 15/04

Sociale ondernemingen: een verkennend advies
2015, 134 pp., ISBN 978-94-6134-073-3, bestelnr: 15/03

Werkloosheid voorkomen, bewerken en goed verzekeren
2015, 216 pp., ISBN 978-94-6134-070-2, bestelnr: 15/02

Toekomst Pensioenstelsel
2015, 178 pp., ISBN 978-94-6134-069-6, bestelnr: 15/01

Rapporten

Nederlandse economie in stabiel vaarwater: een marco-economische verkenning
2013, 64 pp., ISBN 978-94-6134-052-8

Nieuwe EU-voorstellen Regulering en toezicht financiële sector
2010, 64 pp., ISBN 978-94-6134-006-1

CSED-rapport: Naar een integrale hervorming van de woningmarkt
2010, 124 pp., ISBN 978-94-6134-004-7

Engelstalige publicaties

The transition to a circular economy
Abstract, 2017, 8 pp., available at www.ser.nl

Learning and development during career
Summary and recommendations, 2017, 8 pp., available at www.ser.nl

The Dutch Work Councils Act
Information brochure, 2011, 38 pp., ISBN 978-94-6134-028-3

The power of consultation: The Dutch consultative economy explained
General brochure, 2010, 34 pp., ISBN 978-94-6134-011-5

Europe 2020: The New Lisbon Strategy
Abstract, 2009, 40 pp., ISBN 90-6587-991-9, ordeno. 2009/04E

Nanoparticles in the Workplace: Health and Safety Precautions
Translation with abridged appendices, 68 pp., ISBN 90-6587-987-0, ordeno. 2009/01E

Social and Economic Council's Statement on International Corporate Social Responsibility
Statement, 2008, 91 pp., ISBN 90-6587-983-8

Overige publicaties

Leidraad personeelsvertegenwoordiging – met toelichting en bijlagen
2010, 104 pp., ISBN 90-6587-998-6

Voorbeeldreglement Ondernemingsraden – met toelichting en bijlagen
2010, 264 pp., ISBN 90-6587-997-8

Alle uitgaven zijn te bestellen:

- telefonisch (070 3499 671);
- via de website (www.ser.nl);
- door overmaking van de vermelde prijs op banknummer NL17INGB0667 165908 ten name van de SER te Den Haag, onder vermelding van het bestelnummer en de titel.

Colofon

Uitgave

Sociaal-Economische Raad
Bezuidenhoutseweg 60
Postbus 90405
2509 LK Den Haag

T 070 3499 525

E communicatie@ser.nl

www.ser.nl

Tekst

Commissie voor Consumentenaangelegenheden

Fotografie

Shutterstock

Vormgeving en druk

2D3D, Den Haag (basisontwerp); Huisdrukkerij SER

© 2017, Sociaal-Economische Raad

Alle rechten voorbehouden

Overname van teksten is toegestaan onder bronvermelding.

ISBN 978-94-6134-102-0



SOCIAAL-ECONOMISCHE RAAD

Bezuidenhoutseweg 60

Postbus 90405

2509 LK Den Haag

T 070 3499 525

E communicatie@ser.nl

www.ser.nl

© 2017, Sociaal-Economische Raad

ISBN 978-94-6134-102-0