

# Balans en houdbaarheid alternatieve geschillen- beslechting voor consumentenzaken



# Balans en houdbaarheid alternatieve geschillenbeslechting voor consumentenzaken

UITGEBRACHT AAN DE MINISTER VOOR RECHTSBESCHERMING EN DE MINISTERS VAN FINANCIËN, BINNENLANDSE ZAKEN EN KONINKRIJKSRELATIES, VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT, EN ECONOMISCHE ZAKEN EN KLIMAAT.

NR. 2 - MAART 2023

## 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.

Wekelijks verschijnen nieuwe artikelen van het online magazine *Zicht op ...* op de SER-website. Dit magazine is de opvolger van *SERmagazine*. Daarin vindt u nieuws en achtergrondinformatie over de SER, de overlegeconomie en belangrijke sociaal-economische ontwikkelingen. U kunt zich via de website ook abonneren op de gratis papieren versie van dit magazine, die vier keer per jaar verschijnt.

Sociaal-Economische Raad  
Bezuidenhoutseweg 60  
Postbus 90405  
2509 LK Den Haag  
T 070 3499 525  
E [communicatie@ser.nl](mailto:communicatie@ser.nl)  
[www.ser.nl](http://www.ser.nl)

# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>7</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>11</b>
<b>2 Overzicht ADR-routes en hun financiering</b>	<b>15</b>
2.1 Erkende ADR-instanties	15
2.2 Geschillenbeslechting buiten de overkoepelende erkende ADR-instanties	20
2.3 Conclusie	22
<b>3 Verkenning van mogelijke oplossingsrichtingen</b>	<b>23</b>
3.1 Toegankelijkheid en bekendheid	23
3.2 Kwaliteitsborging	25
3.3 Financiering	28
<b>4 Aanbevelingen</b>	<b>31</b>
4.1 Aanbevelingen over toegankelijkheid en kenbaarheid	31
4.2 Aanbevelingen over financiering	31
4.3 Aanbevelingen over kwaliteitsborging	32
<b>Bijlage</b>	<b>35</b>
Samenstelling Commissie voor Consumentenaangelegenheden (CCA)	37





Samenvatting



# Samenvatting

De Commissie voor Consumentenaangelegenheden (CCA) juicht de inzet van het kabinet op maatschappelijk effectieve rechtspraak en herstelrecht, zoals laagdrempelige alternatieve geschillenbeslechting, toe. In dit advies uit eigen beweging doet de CCA aanbevelingen om een aantal structurele knelpunten in de alternatieve geschillenbeslechting voor consumentenzaken op te lossen:

## 1. Verbeter de toegankelijkheid van het stelsel

- Stel van overheidswege een routekaart op die consumenten en ondernemers de weg wijst waar ze terecht kunnen voor alternatieve geschillenoplossing.
- Zorg voor klachtenlokketten waar consumenten en ondernemers advies kunnen krijgen en die eventueel bemiddelend kunnen optreden als voorfase voor de behandeling in geschillencommissies.
- Zorg dat ouderen, laaggeletterden en niet-Nederlandstaligen beter zijn geïnformeerd en gemakkelijker toegang hebben tot alternatieve geschillenoplossingen.

## 2. Zorg voor structurele en adequate financiering van het stelsel

- Zorg vanuit de overheid voor een structurele en voorspelbare financiering van de Huurcommissie en de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) en eventueel nieuw te erkennen ADR (alternative dispute resolution)-instanties
- Verhoog vanwege het maatschappelijk belang van het stelsel en de ontlasting van de rechterlijke macht de overheidsbijdrage aan de financiering van de SGC, zodat er meer balans komt in de bijdrage van de verschillende partijen, het stelsel houdbaar blijft en verdere versnippering wordt tegengegaan.

## 3. Verbeter de waarborgen voor de kwaliteit van het stelsel

- Zorg van overheidswege voor een uniformere toepassing van de kwaliteitsnormen zoals vastgelegd in de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten.
- Onderwerp alle geschillencommissies aan een periodieke evaluatie en zorg dat de hieruit voortvloeiende aanbevelingen waar nodig goed worden nageleefd.
- Zorg voor meer coördinatie tussen de ministeries op het terrein van buitengerechtelijke geschillenbeslechting door bijvoorbeeld een bewindspersoon en/of instantie hiervoor verantwoordelijk te maken.
- Maak het mogelijk dat geschillencommissies vragen kunnen stellen aan de rechter over de uitleg van het Europese consumentenrecht.







Advies



# 1 Inleiding

In het coalitieakkoord 2021–2025 is afgesproken dat het kabinet meer inzet op maatschappelijk effectieve rechtspraak en herstelrecht, zoals laagdrempelige alternatieve geschillenbeslechting. De CCA<sup>1</sup> verwelkomt deze ambitie, maar wijst erop dat dit vraagt om een structurele oplossing van een aantal knelpunten. In dit advies brengen we daarom de huidige knelpunten in de buitengerechtelijke geschillenbeslechting voor consumentenzaken nader in kaart. Ook adviseren we de overheid hoe de knelpunten ten aanzien van toegankelijkheid, financiering en kwaliteitsbewaking en duurzaam kunnen worden opgelost, zodat het geschillenbeslechtingsstelsel houdbaar en effectief blijft.

## Uitgangspunten

De CCA vraagt sinds 2007 aandacht van de overheid voor een snelle, eenvoudige, laagdrempelige en onafhankelijk geschillenbeslechting voor consumentenzaken.<sup>2</sup> De overheid is er verantwoordelijk voor dat consumenten en ondernemers eenvoudig, laagdrempelig en snel consumentengeschillen kunnen oplossen.

Naast gerechtelijke geschillenbeslechting is hier de buitengerechtelijke of alternatieve geschillenbeslechting van groot belang. De buitengerechtelijke geschillenbeslechting is in Nederland traditioneel goed ontwikkeld. Hier heeft het georganiseerde bedrijfsleven een grote rol in gespeeld en dat doet het nog steeds. De buitengerechtelijke geschillenbeslechting is voornamelijk gebaseerd op een systeem van zelfregulering van brancheorganisaties in samenwerking met consumentenorganisaties. Daarmee worden consumentengeschillen via geschillencommissies opgelost. Deze commissies dienen transparant, toegankelijk, onafhankelijk en kwalitatief goed te zijn. De weg van de buitengerechtelijke geschillenbeslechting is vanwege de relatief lage kosten voor de consument, het ontbreken van het risico van proceskostenveroordeling bij verlies van de procedure en de korte doorlooptijden

---

1 Zie bijlage voor de samenstelling van de CCA.

2 Zie o.a.: *Consumentengeschillen moeten sneller en eenvoudiger opgelost kunnen worden* (2017); *Snel en toegankelijk geschillen oplossen* (2016); *Alternatieve geschillenbeslechting in de EU* (2012); *Toegang tot het recht voor de consument en de ondernemer* (2011).

van de procedures voor consumenten aantrekkelijker dan een gang naar de rechter.<sup>3</sup> Vanwege de kortere behandelduur, de aangesloten deskundigheid en meer pragmatische oplossingsgerichtheid is dit voor ondernemers ook een aantrekkelijke route. Vanwege het maatschappelijk belang, de mogelijke ontlasting van de gerechtelijke geschillenbeslechting en de wettelijke verplichting om te voorzien in kwalitatief hoogstaande en voor de consument laagdrempelige, buitengerechtelijke geschillenbeslechting in consumentenzaken met volledige dekking in sectoraal en geografisch opzicht,<sup>4</sup> heeft ook de overheid baat bij een goed functionerend stelsel van buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Dit laatste rechtvaardigt een adequate financiële bijdrage van de overheid.

Ons advies *Consumentengeschillen moeten sneller en eenvoudiger opgelost kunnen worden* uit 2017 wijst op een aantal knelpunten van de buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Deze knelpunten zijn nog steeds actueel. We bespreken ze hierna.

#### Toegankelijkheid van het stelsel

Door de versnippering van de alternatieve geschillenbeslechting is het voor de gemiddelde consument steeds moeilijker te overzien waar men terecht kan om een geschil over een consumentenzaak op te lossen.

#### Financiering van het stelsel

De Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken behandelt het grootste deel van de consumentengeschillen dat buiten de rechter wordt afgedaan. Zonder een overheidssubsidie worden voor de ondernemers de kosten die gemoeid zijn met het afdoen van geschillen via geschillencommissies van de SGC onevenredig hoog, wat kan leiden tot stopzetting van de aansluiting bij een geschillencommissie. Voor de consument zijn er lage kosten aan verbonden. De kosten worden voor het overgrote deel (83%) door brancheorganisaties en uiteindelijk de daarbij aangesloten ondernemingen gedragen. Dit drukt zwaar op de balans. De afgelopen jaren zijn er vanwege deze reden al brancheorganisaties uit de SGC vertrokken. Er kan daardoor een vicieuze cirkel ontstaan die zelfs het einde van het systeem van alternatieve geschillenbeslechting via geschillencommissies kan inleiden, wat weer kan

---

3 De gemiddelde behandelduur vanaf het moment van indienen bedraagt voor de civiele rechter handelszaken 300 dagen (2018), de behandelduur bij De Geschillencommissie lag in 2019 rond de 130 dagen, die bij de SKGZ (Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen) rond de 160 dagen en bij Kifid (Klachteninstituut Financiële Dienstverlening) rond de 200 dagen (2020). Kifid heeft in vergelijking met de andere ADR-instellingen (instellingen voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting) hogere kosten per behandelde zaak, maar die kosten zijn nog altijd lager dan bij de rechter. Kifid kent anders dan de andere ADR-instellingen behalve klacht-verweer ook de fasen repliek en dupliek. Zie: Hers, J. [et al.] (2020) *Evaluatie Kifid: Tot zijn recht komen*, Amsterdam: SEO, pp. 55, 62 en 67.

4 Richtlijn 2013/11/EU van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG.  
Zie: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0063:0079:NL:PDF>.

leiden tot extra belasting van de gerechtelijke geschillenbeslechting. Het zal ook leiden tot een uitholling van het stelsel van tweezijdige consumentenvoorwaarden, dat als sluitstuk de mogelijkheid kent om geschillen bij de SGC voor te leggen.<sup>5</sup> Voor de continuïteit van een geschilleninstantie is een voorspelbare en redelijke overheidsfinanciering belangrijk.

#### Kwaliteitsborging

De versnippering bemoeilijkt ook de kwaliteitsbewaking van het stelsel als geheel. Die kwaliteitsbewaking is nu geborgd voor de commissies die zijn aangesloten bij een erkende ADR-instantie zoals De Geschillencommissie.

Deze drie knelpunten staan niet los van elkaar: het ontbreken van een adequate overheidsbijdrage voor de SGC kan leiden tot verdere versnippering van het stelsel, waardoor het minder inzichtelijk en toegankelijk wordt en de kwaliteitsbewaking van het stelsel als geheel onvoldoende gewaarborgd wordt.

In het volgende hoofdstuk geven we een overzicht van de huidige werking van het stelsel en brengen we bovengenoemde knelpunten nader in kaart. In hoofdstuk 3 bespreken we mogelijke structurele oplossingen voor deze knelpunten, waarna we in hoofdstuk 4 op basis hiervan conclusies en aanbevelingen formuleren.

---

5 Tweezijdige algemene voorwaarden worden afgesloten tussen een brancheorganisatie en een consumentenorganisatie. In die tweezijdige algemene voorwaarden staat de mogelijkheid van geschilbeslechting via een geschillencommissie voor deze branche bij de SGC. De brancheorganisatie sluit met de SGC een overeenkomst om een geschillencommissie voor deze branche te runnen. Ondernemers aangesloten bij de branchevereniging gebruiken deze tweezijdige algemene voorwaarden. Consumenten die bij deze aangesloten ondernemers kopen, kunnen bij een geschil naar de geschillencommissie voor deze branche bij de SGC.



## 2 Overzicht ADR-routes en hun financiering

In dit hoofdstuk maken we een onderscheid tussen buitengerechtelijke geschillenbeslechting die is aangesloten bij een door de overheid erkende ADR (alternative dispute resolution)-instantie en die welke daarbij niet is aangesloten. De ADR-richtlijn is een Europese wet die lidstaten verplicht te voorzien in kwalitatief hoogstaande en voor de consument laagdrempelige, buitengerechtelijke geschillenbeslechting in consumenten zaken met volledige dekking in sectoraal en geografisch opzicht.<sup>1</sup> Daartoe moeten de lidstaten erkende ADR-instanties aanwijzen. De ADR-richtlijn is in Nederland geïmplementeerd via de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten,<sup>2</sup> die in 2015 in werking is getreden.

### 2.1 Erkende ADR-instanties

Er zijn in Nederland vier instanties aangewezen die onder de ADR-richtlijn vallen: De Geschillencommissie, het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), de Huurcommissie en de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ). De Geschillencommissie omvat zowel de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) als de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf (deze laatste blijft in dit CCA-advies buiten beschouwing). In 2021 waren er 64 geschillencommissies actief waarvoor de SGC ondersteuning levert, waarvan 16 commissies specifiek voor zorggeschillen. De geschillencommissies omvatten een breed scala van voor consumenten relevante bedrijfstakken naast zorg, onder meer internet, tv, post en telefonie; huis en tuin; juridische dienstverlening; energie en water; online aankopen en directe verkoop; vakantie en vrije tijd; vervoer; opleiding; bruidsmode en sieraden. Er zijn ook vangnetcommissies voor geschillen waarbij ondernemers betrokken zijn die niet bij een branchevereniging zijn aangesloten, of die actief zijn in een sector die geen branchevereniging heeft.<sup>3</sup> Sinds 2016 zijn er bij een aantal geschillencommissies als ‘voorportaal’ klachtenloketten

---

1 Richtlijn 2013/11/EU van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG.

Zie: <https://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2013:165:0063:0079:NL:PDF>.

2 <https://wetten.overheid.nl/BWBR0036550/2015-07-09>

3 Er zijn sinds 2019 twee vangnetcommissies bij de SGC. De Geschillencommissie voor Consumentenzaken zaken is voor ondernemers die actief zijn in een sector van het bedrijfsleven waarvoor de SGC geen geschillencommissie heeft ingesteld. De Geschillencommissie Algemeen is er voor ondernemers die niet zijn aangesloten bij een branchecommissie, maar waarvoor wel een branchecommissie is ingericht bij de SGC.



ingericht, die advies geven over de behandeling van klachten en die in voorkomende gevallen ook kunnen bemiddelen tussen consumenten en ondernemers.<sup>4</sup>

Tabel 2.1 geeft een overzicht van de financiering van de geschillenbeslechting bij de vier in Nederland erkende ADR-instanties en het aandeel in de financiering van de verschillende partijen. Om de verschillen in de verdeling tussen partijen en de mogelijke gevolgen daarvan te begrijpen, is ook gekeken naar de vraag of er sprake is van een verplichting tot deelname voor ondernemingen.

Tabel 2.1 Financiering en deelnameverplichting ADR-instanties

ADR-instanties	Financiering	Verplichte deelname?
<b>Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC)</b>  Budget: 5,5 miljoen euro* Medewerkers: 50 Behandelde klachten: 3648	Branches en hun leden (83% van de totale kosten). Het ministerie van JenV geeft gedeeltelijk subsidie voor de vaste organisatorische kosten (koepelkosten). Dat betekent dat het ministerie ongeveer 13% van de totale kosten voor zijn rekening neemt. Klachtengeld consumenten (4%).*	Nee, maar uitzonderingen voor sectoren met een wettelijke grondslag (kinderopvang, energie, telecom en de zorg).
<b>Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid)</b>  Budget: 10,5 miljoen euro* Medewerkers: 72 Behandelde klachten: 3019	Sector (banken, verzekeraars en andere financiële dienstverleners) (100%).	Ja
<b>Huurcommissie</b>  Budget: 18 miljoen euro* Medewerkers: 91 Behandelde klachten: 10.500	Ministerie van BZK (50%). Verhuurdersbijdrage (tot en met 2023). Leges.	De verhuurdersbijdrage is een verplichte wettelijke regeling voor verhuurders met meer dan 50 woningen in de sociale sector.***
<b>Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ)</b>  Budget: 5 miljoen euro* Medewerkers: 43 Behandelde klachten: 2410 bij de ombudsman en 394 bij de geschillencommissie	Sector (zorgverzekeraars) 3,8 miljoen euro. Ministerie van VWS 1,2 miljoen euro (Zorgverzekeringlijn).	Ja
* Alle cijfers hebben betrekking op 2021 en zijn afkomstig uit de jaarverslagen of -plannen van de organisaties. ** Daarvan bestaat 3 procentpunt uit de subsidie die specifiek is bedoeld voor de instandhouding van de Geschillencommissie Algemeen die fungeert als vangnetcommissie voor de ADR (zie verder voetnoot 9). *** <a href="http://www.huurcommissie.nl/verhuurders/sociale-huurwoning/informatie-over-de-verhuurdersbijdrage">www.huurcommissie.nl/verhuurders/sociale-huurwoning/informatie-over-de-verhuurdersbijdrage</a>		

4 Het gaat om de klachtenloketten eHerkenning, Kinderopvang, NIVRE, Openbaar Vervoer, Vastgoedprofessionals/tuchtrecht, Consumentenzaken algemeen, Ondernemerszaken en Zorg algemeen.  
Zie: [www.degeschillencommissie.nl/over-ons/klachtenloketten/](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/klachtenloketten/).

Hieronder lichten we de tabel nader toe.

Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken

De financiering van de SGC berust op twee pijlers:<sup>5</sup>

- Bijdragen van de brancheorganisaties (83 procent van de totale kosten). Met de deelnemende brancheorganisatie zijn afspraken gemaakt voor de behandeling van klachten en geschillen. Daarbij wordt gestreefd naar maatwerk wat betreft de financieringsmethodiek.<sup>6</sup>
- Subsidie vanuit het ministerie van Justitie en Veiligheid (JenV).

Daarnaast zijn er marginale inkomsten door het klachtengeld dat consumenten moeten betalen (4 procent van de totale kosten) bij het aanhangig maken van een geschil.<sup>7</sup>

De subsidie die door het ministerie van JenV wordt verstrekt, ziet alleen op een deel (31 procent) van de vaste organisatorische kosten.<sup>8</sup> De rest van de organisatorische kosten voor de koepelorganisatie, de kosten voor de instandhouding van een geschillencommissie én de zaaksgelateerde kosten worden betaald door brancheorganisaties. Hiermee neemt het georganiseerde bedrijfsleven 83 procent van de kosten voor zijn rekening. Het ministerie betaalt overigens wel de instandhoudingskosten voor de vangnetcommissie in het kader van ADR (niet zijnde de zaaksgelateerde kosten, die worden ook hier door de markt betaald); de totale subsidie van het ministerie bedraagt hierdoor 720.000 euro.<sup>9</sup>

De SGC constateert dat de subsidie in het verleden meermaals naar beneden is bijgesteld (met meer dan de helft ten opzichte van 2016) terwijl – mede door het overheidsbeleid – het aantal klachtenloketten en geschillencommissies fors groeit en er

5 De Geschillencommissie (2022) *Verder op de ingeslagen weg: Jaarplan 2023*, p. 7.

6 Sommige branches kiezen ervoor om alle kosten als organisatie zelf te dragen (en wellicht later in de lidmaatschapsbijdrage te verdisconteren) terwijl sommige ervoor kiezen om bijv. de zaaksgelateerde kosten aan de aangesloten ondernemer die bij het geschil is betrokken toe te rekenen en alle mogelijkheden die daartussen liggen. Op welke wijze dat is ingericht, is sterk afhankelijk van sector, volume van aantal geschillen, aantal leden van hun achterban etc. De hoogte van de zaaksgelateerde kosten verschilt ook per sector vanwege complexiteit van zaken en inrichting van het proces. Zo is een commissie zonder deskundigenonderzoek goedkoper dan een met een onderzoek.

7 Het klachtengeld varieert per geschillencommissie en de aard van de klacht. Zo bedroeg het klachtengeld voor de Geschillencommissie Post 27,50 euro en die voor klussenbedrijven 125 euro (en 250 euro bij een factuurbedrag hoger dan 3.000 euro). Zie: Verhage, E.N. (2022) *Doeltreffendheidsevaluatie procedures Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) 2017-2021*, Leiden: ADR Advies & Onderzoek, p. 23.

8 Het gaat hierbij om de organisatorische kosten exclusief de kosten voor de instandhouding van de vangnetcommissie (zie ook voetnoot 9 en 15).

9 Voor de vangnetcommissies zijn de kosten voor de consument (klachtengeld) en ondernemer hoger vanwege het ontbreken van een brancheorganisatie, die anders een deel van de kosten draagt. Zie: Verhage, E.N. (2022) *Doeltreffendheidsevaluatie procedures Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) 2017-2021*, Leiden: ADR Advies & Onderzoek, pp. 12-13 en 24.

een toenemend beroep wordt gedaan op de expertise van de stichting.<sup>10</sup> Hierdoor staat er volgens de SGC een onaanvaardbare spanning op de kwaliteit van het werk.

De aangesloten brancheorganisaties en hun leden financieren het overgrote deel (83 procent) en betalen een substantieel van de overheadkosten onafhankelijk van het aantal zaken dat wordt voorgelegd. Dat maakt het stelsel kwetsbaar voor kostenafwegingen van de brancheorganisaties en hun leden. Een aantal branches is om deze redenen uitgetreden (zie hieronder paragraaf 2.2). Het vraagt daarom om een goede balans tussen de kosten voor de brancheorganisaties, hun leden, de subsidie vanuit de overheid en het klachtengeld voor consumenten.

#### Kifid

Kifid wordt volledig gefinancierd door de aangesloten financiële ondernemingen zoals banken, verzekeraars en beleggingsinstellingen.<sup>11</sup> Volgens de Wet op het financieel toezicht dienen financiële ondernemingen te zorgen voor een adequate behandeling van klachten van hun klanten. Ze moeten daartoe zijn aangesloten bij een instantie voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting – in dit geval Kifid – die daartoe door de minister van Financiën ingevolge de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten is aangewezen. Consumenten hoeven geen bijdrage te betalen bij de Geschillencommissie van Kifid.

#### Huurcommissie

De Huurcommissie wordt gefinancierd vanuit de begroting Wonen en Rijksdienst van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK), de verhuurdersbijdrage en leges. De verhuurdersbijdrage is een verplichte wettelijke regeling voor verhuurders met meer dan vijftig woningen in de sociale sector. Dat zijn voor 90 procent corporaties. Er is afgesproken dat de bijdrage vanuit het moederdepartement en de verhuurdersbijdrage ongeveer gelijk opgaan. De verhuurdersbijdrage bedraagt nu ongeveer 5,5 miljoen euro en wordt in het licht van de uitbreiding van het takenpakket van de Huurcommissie en de grotere rijksbijdrage verhoogd naar 8,5 miljoen euro.

De financiering van de Huurcommissie is de afgelopen jaren onderwerp van gesprek geweest nu – als gevolg van stijgingen in de zaaklast – de totaal beschikbare middelen niet overeenkwamen met wat er totaal aan middelen nodig was. Hierdoor

---

<sup>10</sup> De Geschillencommissie (2022) *Verder op de ingeslagen weg: Jaarplan 2023*. [www.degeschillencommissie.nl/over-ons/publicaties/jaarplan-2023/](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/publicaties/jaarplan-2023/). In 2016 bedroeg de subsidie nog 1,7 miljoen euro, in 2022 645.000 euro en in 2023 544.000 euro.

<sup>11</sup> Zie: Hers, J. [et al.] (2020) *Evaluatie Kifid: Tot zijn recht komen*, Amsterdam: SEO.

is de bijdrage die de Huurcommissie vanuit haar moederdepartement nodig had steeds hoger geworden, waardoor herprioritering van de middelen binnen de begroting van Wonen en Rijksdienst nodig was. Ook leges vormen geen solide en structurele inkomstenbron, omdat de inkomsten hieruit afhankelijk zijn van het aantal geschillen per jaar.

Daar komt bij dat recent is besloten om de verhuurdersheffing af te schaffen met het oog op het creëren van financiële ruimte voor investeringen.<sup>12</sup> De verhuurdersheffing werd door de Belastingdienst geïnd. Deze gegevens werden door de Huurcommissie gebruikt voor de inning van de verhuurdersbijdrage. Dit impliceert dat de verhuurdersbijdrage in zijn huidige vorm voor het laatst kan worden geïnd in 2023. Een duurzame oplossing hiervoor zal volgens minister De Jonge niet voor 2024 gereed zijn.<sup>13</sup> Hij stelt daarom voor dat de corporaties tijdelijk de gehele verhuurdersbijdrage betalen. Particulieren die meer dan vijftig woningen in de sociale sector verhuren dragen dus tijdelijk niet meer bij aan de verhuurdersheffing. Er wordt momenteel bezien op welke wijze private partijen een bijdrage kunnen leveren middels de leges. Zij gaan tijdelijk hogere leges betalen. Hij erkent dat dit wrang is, omdat particuliere verhuurders immers partij zijn in 70 procent van de geschillen. Dit voorstel is dan ook bij de corporaties in het verkeerde keelgat geschoten.<sup>14</sup>

#### Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen

In de Zorgverzekeringswet is vastgelegd dat de zorgverzekeraar ervoor moet zorgen dat zijn verzekeringnemers en verzekerden geschillen over de uitvoering van de zorgverzekering kunnen voorleggen aan een onafhankelijke instantie. De ministers van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) en Financiën hebben de SKGZ aangewezen als instantie voor gerechtelijke geschillenbeslechting in de zin van de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten.<sup>15</sup>

De begroting van de SKGZ wordt betaald door alle ziektekostenverzekeraars in Nederland. De verzekeraars betalen een door het ministerie van Financiën bepaald bedrag op basis van hun marktaandeel. In 2021 bedroeg de bijdrage van de sector ongeveer 3,8 miljoen euro.<sup>16</sup> De behandeling van een geschil door de Geschillencommissie Zorgverzekeringen van de SKGZ kost een consument 37 euro (bemiddeling door de ombudsman is gratis) en draagt marginaal bij aan de financiering van

12 [www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2022/10/07/meer-nieuwbouw-verduurzaming-en-lagere-woonlasten-voor-sociale-huur-door-afschaffing-verhuurderheffing](http://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2022/10/07/meer-nieuwbouw-verduurzaming-en-lagere-woonlasten-voor-sociale-huur-door-afschaffing-verhuurderheffing)

13 Zie de Kamerbrief *Actualiteit in woonbeleid* van minister De Jonge van 4 november 2022: [www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2022/11/04/kamerbrief-over-actualiteit-in-woonbeleid](http://www.rijksoverheid.nl/documenten/kamerstukken/2022/11/04/kamerbrief-over-actualiteit-in-woonbeleid).

14 Zie: <https://aedes.nl/huurbeleid-en-betaalbaarheid/aedes-voorstel-tijdelijke-financiering-huurcommissie-onacceptabel>.

15 Zie: [www.skgz.nl/wp-content/uploads/2021/12/aanwijzingsbesluit-geschilleninstantie-zorgverzekeringswet.pdf](http://www.skgz.nl/wp-content/uploads/2021/12/aanwijzingsbesluit-geschilleninstantie-zorgverzekeringswet.pdf).

16 Zie Jaarverslag SKGZ 2021, p. 37, [www.skgz.nl/wp-content/uploads/2022/04/SKGZ-Jaarverslag-2021.pdf](http://www.skgz.nl/wp-content/uploads/2022/04/SKGZ-Jaarverslag-2021.pdf).

de SKGZ. Het ministerie van VWS financiert de bij de SKGZ ondergebrachte Zorgverzekeringslijn die is gericht op het terugdringen van het aantal mensen zonder zorgverzekering en het terugdringen van betalingsachterstanden met het geven van informatie en doorverwijzing.

## 2.2 **Geschillenbeslechting buiten de overkoepelende erkende ADR-instanties**

De geschillenbeslechting die buiten de overkoepelende ADR-instanties valt kan worden onderverdeeld in drie groepen:

- branches die zijn uitgetreden bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken;
- zorgcommissies die niet bij de SGC zijn aangesloten;
- overige, waarvan de bekendste de Raad van Arbitrage in bouwgeschillen.

### Uitgetreden bij SGC

Branches die zijn uitgetreden uit de SGC: gezelschapsdieren (Dibevo, 2018), parket (VPL, 2018), taxivervoer (KNV Taxi, 2019), warmtelevering (Aedes, 2019), wonen (InRetail, 2019), webwinkels beslist.nl (beslist.nl, 2020), glas, porselein en aardewerk (Vakcentrum, 2021).

In een deel van deze branches is een geschillencommissie opgericht buiten de SGC. Dit geldt bijvoorbeeld voor de branches wonen en gezelschapsdieren.<sup>17</sup>

Nadat KNV Taxi uit de Geschillencommissie Taxivervoer is gestapt, die het samen met de Consumentenbond heeft opgericht, is voor de eigen leden een Geschillencommissie Zorgvervoer & Taxi opgericht.<sup>18</sup> Volgens de Wet personenvervoer 2000 zijn alle taxiondernemers wettelijk verplicht om zich aan te sluiten bij een geschillencommissie of om een geschillencommissie te hebben. Deze wordt geheel gefinancierd door KNV Taxi. Consumenten betalen een klachtengeld van 52,50 euro, dat ze terugkrijgen als ze in het gelijk zijn gesteld. Niet-leden van KNV Taxi kunnen zich aansluiten bij de Geschillencommissie Taxivervoer die is ondergebracht bij de SGC. Voor de SGC impliceert dit minder inkomsten en relatief hogere instandhoudingskosten vanwege de terugloop van het aantal zaken in de Geschillencommissie Taxivervoer.

---

<sup>17</sup> Voor de Woonbranche gaat het om de geschillencommissie De Uitgesproken Zaak.nl. ([www.uitgesprokenzaak.nl/](http://www.uitgesprokenzaak.nl/))

<sup>18</sup> [www.knv.nl/geschillencommissie-zorgvervoer-taxi/](http://www.knv.nl/geschillencommissie-zorgvervoer-taxi/)

Door het ministerie van VWS erkende geschillencommissies in de zorg buiten de SGC De situatie met betrekking tot de zorg is complex. Voor geschillen die gaan over zorgverzekeringen is er een aparte ADR-instantie, de SKGZ (zie hierboven).

De ADR-richtlijn sluit echter gezondheidsdiensten uit ‘die door gezondheidswerkers aan patiënten worden verstrekt om de gezondheidstoestand van deze laatsten te beoordelen, te behouden of te herstellen waaronder begrepen het voorschrijven en het verstrekken van geneesmiddelen en medische hulpmiddelen’.<sup>19</sup> De Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) bepaalt dat zorgcliënten klachten en geschillen over een zorgaanbieder aan een door het ministerie van VWS erkende geschilleninstantie moeten kunnen voorleggen. Een geschilleninstantie in de zorg mag worden opgericht door representatieve organisaties van cliënten en zorgaanbieders. Geschilleninstanties in de zorg dienen erkend te zijn door het ministerie van VWS dat hiervoor ‘eigen’ erkenningscriteria hanteert.<sup>20</sup> Zorgaanbieders moeten sinds 1 januari 2017 aangesloten zijn bij een erkende geschilleninstantie. Er zijn nu 41 door VWS erkende geschillencommissies in de zorg, waarvan 16 zich hebben aangesloten bij De Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (zie uitgebreider paragraaf 3.3).<sup>21</sup>

Alle door VWS erkende geschillencommissies in de zorg komen voor rekening van de zorgaanbieder, c.q. de sector.<sup>22</sup>

#### Overige

Bij de Raad van Arbitrage in bouwgeschillen (RvA) kunnen (dreigende) geschillen in bouwzaken worden voorgelegd, mits de andere partij in dat geschil het ermee eens is.<sup>23</sup> Het gaat daarbij om alle mogelijke geschillen, dus ook die tussen particulieren en aannemers, architecten of constructeurs bij de bouw of renovatie van een woning. Onafhankelijke arbiters doen een uitspraak over een geschil. Hun uitspraak heeft dezelfde rechtskracht als een vonnis van de gewone rechter. Daarnaast bestaat er de mogelijkheid om mediation in te roepen of in spoedeisende zaken een bindend advies te vragen. De organisatie van de RvA in bouwgeschillen wordt volledig gefinancierd uit de vergoeding die door de RvA bij partijen in rekening wordt

19 Richtlijn 2013/11/EU betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen, artikel 2 lid 2 onder h.

20 [www.geschilleninstantieszorg.nl/aanvraag-erkenning](http://www.geschilleninstantieszorg.nl/aanvraag-erkenning)

21 [www.geschilleninstantieszorg.nl/erkende-instanties](http://www.geschilleninstantieszorg.nl/erkende-instanties)

22 Friele, R.D. [et al.] (2021) *Evaluatie Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg*, Den Haag: ZonMw, p. 214.

23 De Raad van Arbitrage in bouwgeschillen (RvA) is een al in 1907 opgerichte onafhankelijke stichting voor rechtspraak in geschillen die verband houden met de bouw. In het bestuur van de RvA zijn de drie soorten partijen in de bouwwereld vertegenwoordigd: opdrachtgevers (overheid, en Aedes namens de woningbouwcorporaties), aannemers (Bouwend Nederland) en adviseurs (architecten en ingenieurs: BNA, KIVI en Koninklijke NIngenieurs). Het bestuur benoemt een voorzitter die wordt voorgedragen door de Raad voor de rechtspraak.

Zie: [www.raadvanarbitrage.nl/rva/over-de-rva/](http://www.raadvanarbitrage.nl/rva/over-de-rva/).

gebracht voor hun procedure bij de RvA.<sup>24</sup> De procedures bij de RvA zijn voor consumenten – met uitzondering van de Woningborg Garantiewoninggeschilprocedures – niet kosteloos of tegen een geringe vergoeding beschikbaar. Daarmee kan de RvA niet voldoen aan de eis die de implementatiewet stelt voor de erkenning als ADR-instantie.

## 2.3 Conclusie

Het bovenstaande overzicht toont aan dat de door de CCA eerder gesignaleerde knelpunten ten aanzien van de buitengerechtelijke geschillenbeslechting nog steeds actueel zijn.

De overheidsbijdrage voor de SGC is verlaagd, de financiering van SGC is niet structureel geregeld en een aantal branches is mede vanuit kostenoverwegingen uit de SGC gestapt. Ook de financiering van de Huurcommissie is niet solide en structureel, waardoor zich problemen voordoen. Kifid en de SKGZ kennen een wettelijk verplichte aansluiting van respectievelijk financiële instellingen en zorgverzekeraars. Door de wettelijke verplichting blijven leden aangesloten bij Kifid en de SKGZ.

Het overzicht laat verder de versnippering zien van de alternatieve geschillenbeslechting, ook binnen sectoren zoals de zorg, waar er veel geschillencommissies zijn, waarvan maar een deel is aangesloten bij SGC, maar ook bij bijvoorbeeld het taxivervoer waar er sprake is van een aparte geschillencommissie voor leden van de branchevereniging KNV Taxi en een voor niet-leden die is ondergebracht bij SGC. Deze versnippering is een probleem omdat het ten koste kan gaan van de kenbaarheid en de toegankelijkheid van het stelsel als geheel. Alleen de geschillencommissies die zijn aangesloten bij een van de vier erkende ADR-instellingen moeten conform de ADR-kwaliteitscriteria opereren en worden periodiek geëvalueerd. Op basis van deze evaluaties kunnen eventuele verbeterplannen worden opgesteld. Het ontbreken van uniforme kwaliteitscriteria en periodieke evaluaties maakt het lastig de kwaliteit van het stelsel als geheel te bewaken.

---

<sup>24</sup> [www.raadvanarbitrage.nl/rva/over-de-rva/](http://www.raadvanarbitrage.nl/rva/over-de-rva/)

## 3 Verkenning van mogelijke oplossingsrichtingen

In dit hoofdstuk verkennen we mogelijke oplossingsrichtingen voor de eerder gesignaleerde knelpunten rond respectievelijk toegankelijkheid en bekendheid (3.1), kwaliteitsborging (3.2) en financiering (3.3).

### 3.1 Toegankelijkheid en bekendheid

De CCA constateert dat het voor de consumenten en (kleine) ondernemers nu lastig is te overzien welke mogelijkheden er bestaan om een geschil over een consumentenzaak op te lossen. De versnippering van de buitengerechtelijke geschillenbeslechting maakt dit er niet gemakkelijker op. Friele et al. (2021) constateren voor de zorgsector grote verschillen tussen deelsectoren in de mate waarin informatie over klachtmogelijkheden op websites van zorgaanbieders wordt geboden. Zij bevelen aan de informatie te verbeteren voor patiënten en hun naasten over de mogelijkheden voor het indienen van een klacht op grond van de Wkkgz en toe te zien op de totstandkoming van deze verbetering.<sup>1</sup>

#### Routekaart

De CCA pleit daarom voor het ontwikkelen van een routekaart voor het inzichtelijk maken van de alternatieve geschillenoplossingsmogelijkheden. De CCA vindt dat het inrichten en onderhouden hiervan primair een taak is voor de overheid in overleg met betrokken organisaties van consumenten en ondernemers en andere belanghebbenden. Daarbij zou ook gekeken kunnen worden naar buitenlandse voorbeelden zoals België (zie kader Belmed). De routekaart zou onder andere een beslisboom en een zoekmachine moeten bevatten die consumenten en (kleine) bedrijven snel de weg wijst waar ze terecht kunnen (zie figuur 3.1).<sup>2</sup> Hierbij kan gebruikgemaakt worden van de bestaande sites en mogelijkheden. Zo werken de vier erkende ADR-instanties al nauw samen en zijn ze vindbaar via [www.adr.samenwerking.nl](http://www.adr.samenwerking.nl).<sup>3</sup> Het is van belang om het simpel en eenvoudig te houden, het gebruik ervan goed te monitoren en te leren van de opgedane ervaringen. Om de routekaart onder de aandacht te brengen is een publiciteitscampagne gewenst en afstemming met de verschillende organisaties die hierbij betrokken zijn. Ook stellen we voor afstemming te zoeken met belangenorganisaties

---

1 Friele, R.D. [et al.] (2021), *op. cit.*, p. 219.

2 Het gaat hier om een eerste schets. De figuur kan later nader worden verrijkt.

3 Tweejaarlijks organiseren de erkende ADR-instanties een ADR-congres.

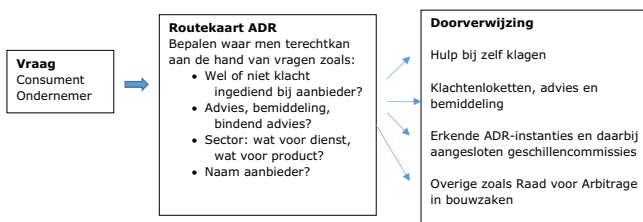


die vanuit hun specifieke aandachtsgebied (bijvoorbeeld ouderen of een fysieke beperking) bij kunnen dragen aan op hun doelgroep afgestemde communicatie.

## Belmed

De Belgische Federale Overheidsdienst Economie stelt het online platform *Belmed* ter beschikking voor de buitengerechtelijke beslechting van commerciële geschillen. Dit platform verstrekt informatie over alternatieve geschillenbeslechting, maar biedt ook de mogelijkheid om een neutrale, competente en onafhankelijke derde te vinden om te proberen een commercieel geschil (consumenten versus ondernemingen of tussen ondernemingen onderling) vertrouwelijk te schikken. Het Belgische stelsel kent verschillende vormen van alternatieve geschillenbeslechting (ombudsmannen, verzoening, arbitrage en bemiddeling). De site biedt doorklikmogelijkheden voor elk van deze vormen en zoekmogelijkheden voor het vinden van de mogelijkheden per sector. Daarnaast biedt ze een overzicht van door Belmed erkende bemiddelaars en mogelijkheden om een geschikte bemiddelaar te vinden.

Figuur 3.1 Werking routekaart buitengerechtelijke geschillenbeslechting



### Bredere toegankelijkheid

Een aandachtspunt, dat ook uit de verschillende evaluaties van de ADR-instellingen naar voren komt (zie hieronder), is de toegankelijkheid voor ouderen, laaggeletterden of niet-Nederlandstaligen. Bij het laatste moet er ook worden gekeken welke andere talen moeten worden gebruikt om deze groep(en) te benaderen. Het aanbieden van een Engelstalige mogelijkheid alleen is vaak onvoldoende. Op dit terrein zouden ADR-instanties, geschillencommissies en belangenorganisaties zoals de verschillende ouderenbonden best practices kunnen uitwisselen.

### Klachtenloketten

Een klachtenloket of een ombudsman is in de ogen van de CCA een goed instrument om de drempels voor alternatieve geschillenbeslechting verder te verlagen.

Bij een klachtenloket kan men terecht voor informatie en advies. Indien nodig kan er ook bemiddeld worden met de aanbieder.<sup>4</sup> Als dat niet tot een uitkomst leidt, kan de klacht voorgelegd worden aan een geschillencommissie die een bindend advies uitbrengt.

## 3.2 Kwaliteitsborging

De CCA vindt het van belang dat de kwaliteit van de buitengerechtelijke geschillenbeslechting op orde is en dat deze structureel geborgd is. De normen voor de kwaliteit zijn vastgelegd in de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten en hebben betrekking op de toegankelijkheid, onpartijdigheid, deskundigheid, transparantie en doelmatigheid. Van belang daarbij is ook dat de uitspraken van geschillencommissies op een toegankelijke wijze worden georganiseerd. Dit komt zowel de rechtszekerheid voor consumenten en ondernemers ten goede als de ontwikkeling van de rechtsvorming via alternatieve geschillenbeslechting in algemene zin. Kifid en de SKGZ publiceren alle uitspraken op hun website. Kifid en de SKGZ ontsluiten daarnaast kennis via kennisdocumenten en casussen op de website.

Kwaliteitsnormen moeten gelden voor alle geschillencommissies

De CCA is van mening dat alle geschillencommissies conform de kwaliteitsnormen zoals die zijn vastgelegd in de implementatiewet moeten opereren – dus ook voor degene die niet zijn aangesloten bij een van de vier erkende ADR-instanties. Op deze wijze ontstaat meer duidelijkheid voor consumenten en ondernemers, wordt het vertrouwen in het stelsel van buitengerechtelijke geschillenbeslechting als geheel versterkt en ontstaat een gelijk speelveld. Met het oog op eventuele kosten en tijd die nodig is voor geschillencommissies om zich hieraan aan te passen, zal het vereiste om conform de kwaliteitsnormen te opereren geleidelijk moeten worden ingevoerd. Denkbaar is hierbij een compy-or-explainmodel, waarbij geschillencommissies duidelijk maken waarom ze andere kwaliteitsnormen hanteren. Voor de handhaving ervan kan gedacht worden aan het instellen van een register voor geschillencommissies, waarbij het conform de ADR-kwaliteitsnormen opereren als voorwaarde voor inschrijving geldt.

Hierop vooruitlopend zou onderzocht kunnen worden of de criteria die door de verschillende ministeries worden gehanteerd voor de erkenning van geschillencommissie voldoen aan de ADR-kwaliteitscriteria. Mocht dat niet het geval zijn, dan ligt het voor de hand deze te uniformeren op basis van de criteria van de richtlijn.

---

<sup>4</sup> De SKGZ-ombudsman (Ombudsman Zorgverzekeringen) informeert, adviseert en bemiddeld.

## Opmenging aanbevelingen evaluaties

De kwaliteit van de erkende ADR-instanties wordt bewaakt door periodieke evaluaties van hun functioneren. In de recentste evaluaties staat daarbij de doelmatigheid van de procedures centraal.<sup>5</sup> Daarbij wordt onder meer gekeken naar kenbaarheid en toegankelijkheid, doelmatigheid en doorlooptijden en behandelingsduur.<sup>6</sup>

Tabel 3.1 geeft een overzicht van de aanbevelingen die voortvloeien uit deze evaluaties.

**Tabel 3.1** Aanbevelingen met betrekking tot doelmatigheid door erkende ADR-instanties

	Kenbaarheid en toegankelijkheid	Doorlooptijden en behandelingsduur	Overige
SGC*	Onderzoek toegankelijkheid en laagdrempeligheid voor kwetsbare consumenten.	Onderzoek succes van de huidige en voorgenomen inspanningen om de stijging van de behandelduur te onderhouden.	Zorg dat in alle bepalingen van de reglementen staat dat partijen zich in alle stadia door een derde kunnen laten vertegenwoordigen en dat fysieke aanwezigheid niet zonder instemming kan worden verlangd.
Kifid	Verbeter het verwachtingsmanagement door actieve communicatie over de rol van Kifid door bv. voorlichtingsfilm of infographics.	Zonder de capaciteit voor de behandeling van complexe zaken (zoals voor de beleggingsverzekeringen het geval is) organisatorisch af, zodat deze niet ten koste gaat van de doorlooptijd van eenvoudige zaken. Geef prioriteit aan het wegwerken van oude klachten bij beleggingsverzekeringen.	Houd meer rekening in het kader van de zorgvuldigheidstoets met de wijze waarop klanten zijn behandeld. Speel een grotere rol in het kader van de rechtsvorming en ontwikkeling in de financiële sector en draag bij aan het lerend vermogen van die sector.
Huurcommissie	Verbeter de toegankelijkheid van de procedures door betere communicatie met cliënten.	Verbeter de tijdigheid van de dienstverlening. Breng de lange doorlooptijden terug. Geef actieplan wegwerken achterstanden de hoogste prioriteit.	Vergroot het zelflerend vermogen van de organisatie.
SKGZ	Blijf werken aan de representatie van ondergerepresenteerde doelgroepen.	Geen	Ontwikkel de signalerings- en agendafunctie. Versterk het intern organisatielerend vermogen.

\* Bij de evaluatie van de SGC zijn de aangesloten zorgcommissies buiten beschouwing gelaten.

Bronnen: SER-secretariaat op basis van Verhage, E.N. (2022) *Doeltreffendheidsevaluatie procedures Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) 2017–2021*, Leiden: ADR Advies & Onderzoek; Johannes Hers, J. [et al.] (2020) *Evaluatie Kifid: Tot zijn recht komen*, Amsterdam: SEO; Bokhorst, M. [et al.] (2021) *Evaluatie procedure huurcommissie: Rapport in opdracht van de Huurcommissie*, Universiteit Utrecht; Terpstra, N. [et al.] (2022) *Evaluatie SKGZ-procedure 2019–2021, Onderzoek naar de doeltreffendheid van de procedure van de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ)*, Universiteit Utrecht.

5 De iets oudere evaluatie van Kifid had een bredere reikwijdte.

6 De doelmatigheidscriteria zijn vastgelegd in artikel 7 van de implementatiewet. Bij de doorlooptijd wordt een onderscheid gemaakt tussen de doorlooptijd na ontvangst van het volledige dossier. Die is wettelijk vastgelegd op 90 dagen (met een verlenging voor complexe gevallen) en de totale behandelingsduur vanaf het moment dat de consument een klacht kenbaar maakt. De wettelijke doorlooptijd na ontvangst van het volledige dossier wordt in de meeste gevallen in acht genomen. Knelpunten doen zich meer voor bij de behandelingsduur.

Het is van belang dat de overheid en de politiek de vinger aan de pols houden of de aanbevelingen die voortvloeien uit deze evaluaties en de daaruit voortvloeiende verbetertrajecten ook worden uitgevoerd en leiden tot resultaat. Hiervoor is het ook belangrijk dat er adequate structurele financiering voorhanden is.

#### Uitbreiding periodieke evaluaties

De CCA vindt dat alle geschillencommissies niet alleen conform de ADR-kwaliteitsnormen moeten opereren, maar ook periodiek geëvalueerd zouden moeten worden. Dit is bijvoorbeeld relevant voor de zorgsector, waar een deel van de geschillencommissies is aangesloten bij de SGC en een groter deel niet (zie paragraaf 2.2). Het functioneren van de geschillencommissies in de zorg is in 2021 onderzocht bij de evaluatie van de Wkkgz.<sup>7</sup> Deze evaluatie bood echter maar in beperkte mate de gelegenheid dieper op het functioneren van de geschilleninstanties in te gaan, waardoor bepaalde aspecten niet voldoende konden worden bestudeerd. De evaluatie plaatst echter een aantal kritische kanttekeningen bij het functioneren van de geschillencommissies in de zorg en beveelt daarom aan om verdiepend onderzoek naar het functioneren van de geschilleninstanties op zichzelf te bezien en in relatie tot de Wkkgz-klachten- en geschillenregeling als geheel. Het onderzoek constateert dat de huidige situatie met 41 erkende geschillencommissies in termen van het opbouwen van kennis en ervaring binnen de commissies een veel te versnipperd beeld laat zien. Het beveelt daarom aan om te stimuleren dat het landschap van geschilleninstanties zo wordt ingericht dat elke instantie voldoende kennis en ervaring kan opbouwen en daarbij rekening te houden met sectorale deskundigheid door binnen een instantie zo nodig verschillende kamers in te richten. Verder wordt er aanbevolen om de uitspraken van geschilleninstanties op grond van de Wkkgz op één vaste plaats (website) toegankelijk te maken en in de wet te specificeren dat patiënten en hun naasten tijdig informatie ontvangen over de aard en consequenties van de geschillenprocedure.

#### Meer coördinatie tussen de verschillende ministeries

Om te zorgen dat de kwaliteitsnormen van de ADR-richtlijn breed worden toegepast, de aanbevelingen uit de periodieke evaluaties waar nodig worden opgevolgd en dat er breder wordt geëvalueerd, is het volgens de CCA nodig dat er meer coördinatie komt tussen de verschillende ministeries. Daartoe zou bijvoorbeeld een coördinerend bewindspersoon kunnen worden aangewezen en/of een coördinerende instantie.

---

7 Friele [et al.] (2021), *op. cit.*, .pp. 146-151 en pp. 222-225 voor de aanbevelingen hierover.

Mogelijkheid om vragen voor te leggen aan de rechter

ADR-entiteiten (erkend of niet) zijn gebonden aan het dwingende (Europese) consumentenrecht. Wanneer zij bij wijze van bindend advies beslissen (dat geldt niet voor de Raad van Arbitrage), heeft dat juridisch de vorm van een vaststellingsovereenkomst als bedoeld in art. 7:900 BW.<sup>8</sup> Een probleem bij de (verplichte) toepassing van het dwingende Europese consumentenrecht is dat lang niet altijd duidelijk is welke verplichtingen nu voortvloeien uit dat Europese consumentenrecht of de implementatie daarvan. Rechter kunnen hierover prejudiciële vragen (aan het hof van justitie of, desnoods, aan de Hoge Raad) stellen, maar ADR-entiteiten (erkend of niet) mogen dat niet: die bevoegdheid hebben volgens vaste rechtspraak van het hof van justitie alleen rechters, terwijl ook de prejudiciële procedure bij de Hoge Raad daarvan uitgaat. Dat maakt het voor geschillencommissies wel ingewikkeld. Hier is een nationaalrechtelijke aanpassing van het procesrecht nodig, op grond waarvan geschillencommissies in ieder geval de mogelijkheid krijgen om dit soort vragen aan een rechter voor te leggen. Daarbij kan gedacht worden aan de aanwijzing van één rechter, zoals het Hof Den Haag is aangewezen voor de collectieveactieprocedures (art. 3:305d en 6:240 BW), of direct aan de Hoge Raad, waarbij er ook een mogelijkheid voor de rechter moet zijn om de beantwoording te weigeren als de vragen niet relevant voor de rechtsontwikkeling worden geacht. Sommige vragen zullen uiteindelijk bij de Hoge Raad terechtkomen, andere bij het hof van justitie, maar in beide gevallen is een eenduidig antwoord soms wenselijk.

Een aandachtspunt hierbij is een mogelijke verlenging van de doorlooptijd van een geschil en de kosten die dit meebrengt.

### 3.3 Financiering

Hierboven hebben we aangegeven dat een adequate bijdrage van de overheid aan de financiering van het stelsel van buitengerechtelijke geschillenbeslechting gerechtvaardigd is en dat voor de continuïteit van een geschilleninstantie een voorspelbare en redelijke overheidsfinanciering belangrijk is. Ook met het oog op toegankelijkheid en kwaliteitsverbetering is een adequate financiering nodig. Voor het opzetten van bijvoorbeeld een klachtenloket is voorfinanciering nodig. Het ontbreken daarvan kan een belemmering vormen voor het opzetten van nieuwe initiatieven.

---

<sup>8</sup> De Huurcommissie heeft een eigen, specifieke grondslag voor het doen van uitspraken in artikel 41 van de Uitvoeringswet huurprijzen woonruimte. Het gaat daarbij niet om een bindend advies in de zin van artikel 7:900 BW, maar om een juridische fictie, waarbij partijen worden geacht te zijn overeengekomen wat er in de uitspraak van de Huurcommissie is vastgesteld, tenzij één van de partijen binnen een termijn van 8 weken na verzending van de uitspraak een dagvaarding bij de rechtbank heeft ingediend.

Op dit moment doen er zich echter verschillende knelpunten voor met betrekking tot de financiering die te maken hebben met de voorspelbaarheid en de adequaatheid van de overheidsbijdrage. Die knelpunten doen zich met name voor bij de SGC en de Huurcommissie.

#### Structurele reservering overheidssubsidies

De voorspelbaarheid van de financiering vereist dat de overheidssubsidie structureel beschikbaar is op de rijksbegroting voor erkende ADR-instellingen en er dus niet tussentijds geschoven hoeft te worden in de begrotingsposten van ministeries. Zowel bij De Geschillencommissie als bij de Huurcommissie, die nu een subsidie ontvangen, is daarvan geen sprake. Deze structurele overheidssubsidie zou in beginsel ook beschikbaar moeten zijn voor nieuw erkende ADR-instanties of geschillencommissies.

#### Adequate overheidsbijdrage

Bij het vaststellen wat een redelijke bijdrage van de overheid is, gaat het vooral om het vinden van een juiste balans tussen de bijdrage van de overheid, waarbij oog is voor het toegenomen maatschappelijk belang dat het stelsel dient, en de bijdrage vanuit het bedrijfsleven. Het stelsel is jarenlang hoofdzakelijk door ondernemersbijdragen gedragen, maar dient ontegenzeggelijk een maatschappelijk belang. De kortere doorlooptijden in vergelijking met het traditionele rechterlijke apparaat leiden tot lagere maatschappelijke kosten. Het traditionele rechterlijke apparaat is overbelast. Deze vorm van geschillenoplossing helpt het te ontlasten en zorgt voor een laagdrempelige en kwalitatief hoge alternatieve vorm van geschillenoplossing. Waar de balans precies ligt is lastig te bepalen, maar er zijn aanwijzingen dat er nu sprake is van een onbalans. Die doet zich vooral voor bij de SGC, waar de bijdrage van de brancheorganisaties significant hoog is en de kosten drukken op de balans van brancheorganisaties. De oplossing hiervoor is volgens de CCA geen wettelijke verplichtstelling – zoals we kennen bij Kifid en de SKGZ – maar een betere balans tussen de bijdrage vanuit de overheid en de bijdragen vanuit het bedrijfsleven.

Er zijn verschillende mogelijkheden om het stelsel in financiële zin meer in balans te brengen. Zo zou de overheid een groter deel (of het grootste deel) van de vaste organisatorische kosten voor haar rekening kunnen nemen. Alternatief zouden er afspraken kunnen worden gemaakt, zoals bij de Huurcommissie, dat de overheid een deel van de totale kosten voor haar rekening neemt, waaronder dus ook een deel van de instandhoudingskosten voor commissies. De huidige situatie kan er immers toe leiden dat vanwege deze instandhoudingskosten branches met relatief weinig consumentenklachten toch veel kosten moeten maken.

De beperkte financiële ruimte werpt nu een belemmering op om nieuwe dingen te beginnen die heel waardevol kunnen zijn, zoals de klachtenloketten of nieuwe commissies. Voor dit soort initiatieven is voorfinanciering onontbeerlijk. Ook vanuit dat oogpunt is overheidssteun nodig.

## 4 Aanbevelingen

De bovenstaande bespreking van mogelijke oplossingsrichtingen leidt tot een aantal aanbevelingen. Die zijn primair gericht aan de overheid als systeemverantwoordelijke voor het stelsel van geschillenbeslechting. We geven het aan wanneer ze ook aan andere partijen zijn gericht.

### 4.1 Aanbevelingen over toegankelijkheid en kenbaarheid

#### Routekaart overheid

De CCA constateert dat het voor de consumenten en (kleine) ondernemers nu lastig is te overzien welke mogelijkheden er bestaan om een geschil over een consumentenzaak op te lossen. Er is daarom behoefte aan een routekaart. Zo'n routekaart moet een beslisboom en een zoekmachine bevatten die consumenten en ondernemers de weg wijst waar ze terecht kunnen voor geschillenoplossing. We zijn van mening dat het ontwikkelen en beheer van een routekaart een taak is van de overheid in samenwerking met betrokken organisaties.

#### Klachtenlokketten

Klachtenlokketen of een ombudsman waar consumenten en ondernemers advies kunnen krijgen en die eventueel bemiddelend kunnen optreden, zijn volgens de CCA van belang om de drempels voor het oplossen van consumentengeschillen verder te verlagen. We adviseren de overheid, ADR-instanties en geschillencommissies om hieraan verder te werken.

#### Bredere toegankelijkheid

De CCA adviseert om meer te doen aan de toegankelijkheid voor ouderen, laaggeletterden en niet-Nederlandstaligen in samenwerking met belangenorganisaties die zich inzetten voor ouderen, laaggeletterden en niet-Nederlandstaligen. Wij realiseren ons dat dit geen eenvoudige opgave is. Daarom is het van belang om goede praktijken en ervaringen op dit gebied uit te wisselen.

### 4.2 Aanbevelingen over financiering

De CCA is van mening dat een adequate bijdrage van de overheid aan de financiering van het stelsel van buitengerechtelijke geschillenbeslechting gerechtvaardigd is en dat voor de continuïteit van een geschilleninstantie een voorspelbare en redelijke overheidsfinanciering belangrijk is. Dat is ook met het oog op het realiseren



van de aanbevelingen in dit advies over toegankelijkheid, kenbaarheid en kwaliteitsborging van belang.

#### Voorspelbare financiering door de overheid

De voorspelbaarheid van de financiering vereist dat de overheidssubsidie die erkende ADR-instanties ontvangen structureel beschikbaar is op de rijksbegroting. Deze structurele overheidssubsidie zou in beginsel ook beschikbaar moeten zijn voor nieuw erkende ADR-instanties.

#### Adequate overheidsbijdrage SGC

De overheidsbijdrage voor de SGC is verlaagd, de financiering van de SGC is niet structureel geregeld en een aantal branches is mede vanuit kostenoverwegingen uit de SGC gestapt. Wel zet het ministerie van JenV sinds 2018 in op een structurele subsidie. De CCA vindt dat de verdeling van de financiering tussen overheid en brancheorganisaties en hun leden bij de SGC in onbalans is. We constateren dat de bijdrage van de overheid in de loop der jaren is gedaald, terwijl de SGC haar taken mede vanwege het overheidsbeleid verder heeft uitgebreid. Gezien het grote maatschappelijke belang, zou de overheid een groter deel (of het grootste deel) van de vaste organisatorische kosten voor haar rekening kunnen nemen. Alternatief zouden er afspraken kunnen worden gemaakt, zoals bij de Huurcommissie, dat de overheid een deel van de totale kosten voor haar rekening neemt, waaronder dus ook de instandhoudingskosten voor commissies.

## 4.3 Aanbevelingen over kwaliteitsborging

#### Uniforme toepassing ADR-kwaliteitsnormen

De CCA is van mening dat alle geschillencommissies – dus ook voor die welke niet zijn aangesloten bij een van de vier erkende ADR-instanties – conform de kwaliteitsnormen moeten opereren zoals die zijn vastgelegd in de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten. Met het oog op eventuele kosten en tijd die nodig is voor geschillencommissies om zich hieraan aan te passen, zal dit geleidelijk moet worden ingevoerd. Denkbaar is hierbij een comply-or-explain-model. Voor de handhaving ervan kan gedacht worden aan het instellen van een register voor geschillencommissies waarbij het conform de ADR-kwaliteitsnormen opereren als voorwaarde voor inschrijving geldt.

#### Uitbreiding periodieke evaluaties en navolging aanbevelingen

De periodieke evaluaties van de erkende ADR-instanties zijn in de ogen van de CCA een belangrijk middel voor kwaliteitsbewaking. Van belang is dat de overheid en de

politiek de vinger aan de pols houden of de aanbevelingen die voortvloeien uit deze evaluaties en de daaruit voortvloeiende verbetertrajecten waar nodig ook worden uitgevoerd en leiden tot resultaat. In lijn met de bovenstaande aanbeveling, zouden alle geschillencommissie in alle redelijkheid een periodieke evaluatie moeten (laten) uitvoeren.

#### Meer coördinatie tussen de verschillende ministeries

Het is volgens de CCA nodig dat er meer coördinatie komt tussen de verschillende ministeries ten aanzien van buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Daartoe zou bijvoorbeeld een coördinerend bewindspersoon kunnen worden aangewezen en/of een coördinerende instantie.

#### Mogelijkheid om vragen aan rechters te stellen

De CCA is van mening dat geschillencommissies de mogelijkheid moeten krijgen om vragen aan de rechter te stellen over de uitleg van het Europese consumentenrecht. Hiervoor is een aanpassing van het procesrecht nodig. Daarbij kan gedacht worden aan de aanwijzing van één rechter, die ook de bevoegdheid zou moeten hebben om de beantwoording van niet-relevante vragen te weigeren. Een aandachtspunt is het effect hiervan op doorlooptijden en de kosten die dit mee kan brengen.

Den Haag  
13 maart 2023

Steven van Eijck  
*voorzitter*

Bart van Riel  
*secretaris*



The image features a white background with a decorative graphic on the left side. This graphic consists of three squares of varying sizes and shades of orange. One square is a medium size and is positioned in the upper right of the graphic area. Another square is larger and is positioned to the left of the medium square. The third square is the largest and is positioned below the other two, overlapping with the bottom edge of the medium square. The word "Bijlage" is written in a dark blue font to the right of the graphic.

Bijlage



# Samenstelling Commissie voor Consumentenaangelegenheden (CCA)

## **Onafhankelijke leden**

dr. S.R.A. (Steven) van Eijck (voorzitter)

prof. mr. W.H. (Willem) van Boom

prof. dr. M.B.M. (Marko) Loos

## **Ondernemersleden**

mr. P.E.H. (Patricia) Hoogstraaten RAE (MKB-Nederland)

P. (Patricia) Swienink (Verbond van Verzekeraars)

mr. I.M. (Irvette) Tempelman (Vereniging VNO-NCW)

## **Consumentenleden**

mr. A.M. (Anita) van den Bosch-de Gier (Consumentenbond)

mr. A.J.K. (Arnold) Koopmans (Consumentenbond)

mr. L. (Liselotte) van der Kroef (Consumentenbond)

## **Ministeriële vertegenwoordigers**

mr. M.E. Koetsier (EZK)

G.M. (Georgina) Peters (Fin.)

mr. L.A.R. (Leonie) Siemerink (JenV)

Mr. M.M. (Marieke) Sluijters (EZK)

B.S. (Bas) Willigenburg (EZK)

## **Secretariaat**

dr. B. (Bart) van Riel

mr. drs. J.Z. (Judith) Blijden

N.L. (Nora) Plaisier MSc



# Publicatieoverzicht

## Algemeen

Publicaties van de SER verschijnen digitaal. Alle publicaties zijn te downloaden op onze website [www.ser.nl](http://www.ser.nl). Van de meeste adviezen verschijnt eveneens een Engelstalige samenvatting. Deze is te vinden op de webpagina van het desbetreffende advies en de Engelstalige website van de SER.

## Recente adviezen en verkenningen

*Advies Balans en houdbaarheid alternatieve geschillenbeslechting voor consumentenzaken*  
2023, 42 pp., publicatienummer 23/02

*Advies Waardevol werk: publieke dienstverlening onder druk - Oplossingsrichtingen voor de arbeidsmarktcrachte*  
2023, 204 pp., publicatienummer 23/01

*Verkenning Hoe wonen werkt - Een sociaal-economische verkenning*  
2022, 90 pp., publicatienummer 22/09

*Advies Tastbaar beleid voor de jeugdzorg*  
2022, 20 pp., publicatienummer 22/08

*Advies Reparatiebevordering*  
2022, 18 pp., publicatienummer 22/07

*Verkenning Evenwichtig sturen op de grondstoffent transitie en de energietransitie voor brede welvaart*  
2022, 86 pp., publicatienummer 22/06

*Advies Arbeidsmarktproblematiek maatschappelijke sectoren*  
2022, 44 pp., publicatienummer 22/05

*Advies Grenswaarde arseen en arseenverbindingen*  
2022, 18 pp., publicatienummer 22/04

*Advies Hybride werken*  
2022, 109 pp., publicatienummer 22/03

*Verkenning Veelbelovend - Kansen en belemmeringen voor jongeren in 2021*  
2022, 146 pp., publicatienummer 22/02

*Advies Coronatoegangsbewijzen*  
2022, 18 pp., publicatienummer 22/01

*Advies Effectieve Europese gepaste zorgvuldigheidswetgeving voor duurzame ketens*  
2021, 24 pp., publicatienummer 21/11

*Advies Werken zonder armoede*  
2021, 224 pp., publicatienummer 21/10



*Advies Gelijke kansen in het onderwijs - Structureel investeren in kansengelijkheid voor iedereen*  
2021, 126 pp., publicatienummer 21/09

*Advies Sociaal-economisch beleid 2021-2025 - Zekerheid voor mensen, een wendbare economie en herstel van de samenleving*  
2021, 45 pp., publicatienummer 21/08

*Een kansrijke start voor alle kinderen - Naar inclusieve en toegankelijke voorzieningen voor kinderen van 0-13 jaar*  
2021, 28 pp., publicatienummer 21/07

*Verkenning Naar duurzame toekomstperspectieven voor de landbouw*  
2021, 68 pp., publicatienummer 21/06

*Advies Jeugdzorg: van systemen naar mensen - Tien aanbevelingen voor de korte termijn*  
2021, 70 pp., publicatienummer 21/05

*Advies Aan de slag voor de zorg - Een actieagenda voor de zorgarbeidsmarkt*  
2021, 98 pp., publicatienummer 21/04

*Advies Jongenplatform Studeren zonder druk - Voorstel voor een nieuw stelsel van studiefinanciering*  
2021, 150 pp., publicatienummer 21/03

*Advies Grenswaarde voor soja-allergenen*  
2021, 26 pp., publicatienummer 21/02

*Advies Reshoring*  
2021, 28 pp., publicatienummer 21/01

*Advies Private Scholingsmiddelen*  
2020, 90 pp., publicatienummer 20/10

*Verkenning Platformeconomie*  
2020, 180 pp., publicatienummer 20/09

*Advies Samen naar duurzame ketenimpact - Toekomstbestendig beleid voor internationaal MVO*  
2020, 92 pp., publicatienummer 20/08

*Advies Biomassa in balans - Een duurzaamheidskader voor hoogwaardige inzet van biograndstoffen*  
2020, 170 pp., publicatienummer 20/07

*Advies Markt voor persoonlijke dienstverlening in internationaal perspectief - Varianten en denkrichtingen*  
2020, 102 pp., publicatienummer 20/06

*Advies Directe import van buiten de EU - Gelijke bescherming én gelijk speelveld!*  
2020, 70 pp., publicatienummer 20/05

*Verkenning & advies Biomonitoring en sensing - Gezondheid en privacy op de werkvloer centraal*  
2020, 96 pp., publicatienummer 20/04

*Advies Bevorderen van deelname medewerkers aan or*  
2020, 46 pp., publicatienummer 20/03

*Verkenning Zorg voor de toekomst - Over de toekomstbestendigheid van de zorg*  
2020, 238 pp., publicatienummer 20/02

*Verkenning Volatiliteit Nederlandse economie nader bezien*  
2020, 142 pp., publicatienummer 20/01

*Advies Grenswaarde voor dieselmotorenemissie (DME)*  
2019, n.n.b., publicatienummer 19/18

*Verkenning Diversiteit Arbeidsrelaties en Arbeidsomstandigheden*  
2019, 114 pp., publicatienummer 19/17

*Advies Inventarisatie leven lang ontwikkelen in sociale zekerheid*  
2019, 54 pp., publicatienummer 19/16

*Advies Strategische agenda hoger onderwijs*  
2019, 28 pp., publicatienummer 19/15

*Advies Obstakels deelname ondernemingsraden - Termijnen en andere belemmeringen*  
2019, 40 pp., publicatienummer 19/14

*Advies Kansen pakken en risico's beheersen - Over de samenhang tussen de SDG's en IMVO*  
2019, 144 pp., publicatienummer 19/13

*Advies Diversiteit in de top - Tijd voor versnelling*  
*Deel I - Samenvatting & Visie raad op gender en culturele diversiteit*  
*Deel II - Analyse*  
2019, 100 pp. (deel I) en 190 pp. (deel II), publicatienummer 19/12

*Verkenning Hoge verwachtingen - Kansen en belemmeringen voor jongeren in 2019*  
2019, 192 pp., publicatienummer 19/11

*Verkenning Overleg met en consultatie van sociale partners in de publieke sector*  
2019, 30 pp., publicatienummer 19/10

*Advies Verkorting termijnen actief en passief kiesrecht leden ondernemingsraad.*  
2019, 22 pp., publicatienummer 19/09

*Advies Grenswaarde voor o-Toluidine*  
2019, 18 pp., publicatienummer 19/08

*Advies Grenswaarde voor vinylchloridemonomeer (VCM)*  
2019, 18 pp., publicatienummer 19/07

*Advies Nationale klimaataanpak voor regionale industriële koplopers*  
2019, 40 pp., publicatienummer 19/06

*Advies Naar een nieuw pensioenstelsel*  
2019, 48 pp., publicatienummer 19/05

*Verkenning Integratie door werk. Meer kansen op werk voor nieuwkomers*  
2019, 82 pp., publicatienummer 19/04

*Advies Prioriteiten voor een fair Europa - Samen sterker in een onzekere wereld*  
2019, 162 pp., publicatienummer 19/03

*Advies Samen werken aan taal - Een advies over laaggeletterdheid*  
2019, 94 pp., publicatienummer 19/02

*Advies Grenswaarde voor Hydrazine*  
2019, 18 pp., publicatienummer 19/01

*Advies Grenswaarde schimmel alfa-amylase*  
2018, 16 pp., publicatienummer 18/08

## Colofon

### Uitgave

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

T 070 3499 525

E [communicatie@ser.nl](mailto:communicatie@ser.nl)

[www.ser.nl](http://www.ser.nl)

### Tekst

Commissie voor Consumentenaangelegenheden (CCA)

### Fotografie

Omslag: Shutterstock

### Vormgeving en druk

2D3D, Den Haag (basisontwerp);

SER, afdeling Communicatie, Grafische vormgeving

© 2023, Sociaal-Economische Raad

Alle rechten voorbehouden

Overname van teksten is toegestaan onder bronvermelding.



**SOCIAAL-ECONOMISCHE RAAD**

Bezuidenhoutseweg 60

Postbus 90405

2509 LK Den Haag

**T** 070 3499 525

**E** [communicatie@ser.nl](mailto:communicatie@ser.nl)

[www.ser.nl](http://www.ser.nl)

© 2023, Sociaal-Economische Raad