

SER-advies

Balans en houdbaarheid alternatieve geschillenbeslechting voor consumentenzaken

Klachten over consumentenproducten of diensten oplossen via geschillencommissies is van groot belang, voor consumenten én ondernemers. Het is sneller, eenvoudiger en goedkoper en ontlast de rechtspraak. Negen elementen voor versterking van de alternatieve geschillenbeslechting in Nederland.

Toegankelijkheid

- Een routekaart die consumenten en ondernemers de weg wijst waar en hoe ze terecht kunnen bij geschillencommissies.
- Klachtenloketten voor informatie en hulp bij de stap naar geschillencommissies.
- Makkelijker toegang voor ouderen, laaggeletterden en niet-Nederlandstaligen.



Financiering

- Structurele en voorspelbare overheidsfinanciering.
- Verhoging van de overheidsbijdrage voor de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken.

Kwaliteit

- Uniforme toepassing van de wettelijke kwaliteitsnormen.
- Periodieke evaluatie van alle geschillencommissies en opvolging van aanbevelingen die hieruit voortkomen.
- Meer coördinatie tussen de betrokken ministeries.
- Mogelijkheid voor geschillencommissies om vragen te kunnen stellen aan de rechter.

