

## **Evaluatie De Geschillencommissie 2009**



**278**

Onderzoek en beleid

# **Evaluatie De Geschillencommissie 2009**

**A. Klapwijk**

**M. ter Voert**

**Bju**

Boom Juridische uitgevers



Wetenschappelijk Onderzoek- en  
Documentatiecentrum  
*Ministerie van Justitie*

---

## Onderzoek en beleid

De reeks Onderzoek en beleid omvat de rapporten van onderzoek dat door en in opdracht van het WODC is verricht.

Opname in de reeks betekent niet dat de inhoud van de rapporten het standpunt van de Minister van Justitie weergeeft.

---

Exemplaren van dit rapport kunnen worden besteld bij het distributiecentrum van Boom Juridische uitgevers:

Boom distributiecentrum te Meppel

Tel. 0522-23 75 55

Fax 0522-25 38 64

E-mail [budh@boomdistributiecentrum.nl](mailto:budh@boomdistributiecentrum.nl)

Voor ambtenaren van het Ministerie van Justitie is een beperkt aantal gratis exemplaren beschikbaar.

Deze kunnen worden besteld bij:

Bibliotheek WODC

Postbus 20301, 2500 EH Den Haag

Deze gratis levering geldt echter slechts zolang de voorraad strekt.

De integrale tekst van de WODC-rapporten is gratis te downloaden van [www.wodc.nl](http://www.wodc.nl).

Op [www.wodc.nl](http://www.wodc.nl) is ook nadere informatie te vinden over andere WODC-publicaties.

© 2009 WODC

*Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden veelevoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.*

*Voor zover het maken van reprografische veelevoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 3051, 2130 KB Hoofddorp, [www.reprorecht.nl](http://www.reprorecht.nl)). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (art. 16 Auteurswet) kan men zich wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, [www.cedar.nl/pro](http://www.cedar.nl/pro)).*

*No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.*

ISBN 978 90 8974 202 5

NUR 820

# Voorwoord

Sinds een aantal jaren richt de rijksoverheid haar beleid ten aanzien van geschilbeslechting op een pluriforme toegang tot het recht, waarbij de verantwoordelijkheid voor het oplossen van geschillen meer wordt verschoven van de overheid naar de burger en andere maatschappelijke partijen. In dat kader worden de mogelijkheden om conflicten langs buitengerechtelijke weg op te lossen, bevorderd. Een van de gebieden waarop een alternatieve manier van geschilafdoening wordt gestimuleerd, is dat van consumentengeschillen. Een organisatie die zich met name met dit type geschillen bezighoudt, is 'De Geschillencommissie'. Dit is een non-profitinstelling die tot doel heeft om geschillen tussen consumenten en ondernemers op een snelle, goedkope en eenvoudige manier te beslechten. Deze doelstelling wordt nagestreefd door het oprichten en in stand houden van geschillencommissies voor zo veel mogelijk branches en ondernemingen in Nederland.

In het huidige rapport wordt het functioneren van De Geschillencommissie onderworpen aan een evaluatieonderzoek. Voor het beleid zijn de vijfjaarlijkse rapportages (waarvan dit de eerste is die door het WODC zelf is uitgevoerd) bedoeld om op de hoogte te blijven van de toegankelijkheid en kwaliteit van de verschillende vormen van alternatieve geschilafdoening in het algemeen en van de geschilafdoening door De Geschillencommissie in het bijzonder. Het rapport maakt deel uit van het beleidsthema dat zich richt op het waarborgen van een effectieve toegang tot het rechtsbestel, zodat burgers en bedrijven hun in de rechtsorde neergelegde rechten in en buiten rechte geldend kunnen maken.

Uit het onderzoek blijkt dat de kosten, snelheid en eenvoud van de procedure voor consumenten vaak als reden worden genoemd om naar De Geschillencommissie te stappen en niet naar de rechter. Over het geheel genomen krijgen eenvoud en kosten van consumenten en ondernemers een (ruime) voldoende, maar ligt de waardering van de snelheid lager. Een volledige procedure met een zitting en uitspraak neemt in 2008 gemiddeld 5,2 maanden in beslag. Twee jaar daarvoor lag dat gemiddelde nog op 4,3 maanden. De snelheid van de procedure zal naar verwachting toenemen als het digitaliseringsproces eind 2009 is voltooid.

Mede namens de auteurs wil ik mijn dank uitspreken aan de begeleidingscommissie onder voorzitterschap van prof. mr. E.H. Hondius (zie bijlage 1) en aan andere personen en instanties die hebben bijgedragen aan de totstandkoming van dit rapport.

Prof. dr. Frans Leeuw  
WODC



# Inhoud

<b>Samenvatting</b>	<b>9</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>17</b>
1.1 Aanleiding van het onderzoek	17
1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen	17
1.3 Methode van onderzoek	20
1.4 Indeling van het rapport	24
<b>2 De Geschillencommissie</b>	<b>25</b>
2.1 Organisatie	25
2.2 Financiën	27
2.3 Voorwaarden oprichting nieuwe commissie	30
2.4 Toetreding ondernemingen en brancheorganisaties	31
2.5 Een geschillenprocedure in het kort	31
2.6 Nakomingsgarantieregeling	36
<b>3 Toegankelijkheid: vraag en aanbod</b>	<b>37</b>
3.1 Aantal en typen geschillencommissies	37
3.2 Bevoegdheden per commissie	40
3.3 Aantal en typen geschillen	41
3.4 Afhandeling van de geschillen	44
<b>4 Toegankelijkheid: kosten</b>	<b>47</b>
4.1 Geld	47
4.2 Tijd	49
4.3 Stress	50
4.4 Duidelijkheid procedure	51
4.5 Verwachtingen van consumenten	52
4.6 Rapportcijfer eenvoud en kosten	52
<b>5 Kwaliteit</b>	<b>55</b>
5.1 Kwaliteitsmanagement	55
5.2 Doorzichtigheid van de procedure	58
5.3 Onafhankelijkheid en onpartijdigheid	59
5.4 Hoor en wederhoor	61
5.5 Gelijke proceskansen	62
5.6 Procesvertegenwoordiging	63
5.7 Snelheid	64
5.8 Deskundigheid	70
5.9 Kwaliteit van uitspraken	73
5.10 Kwaliteit van schikkingen door een deskundige	77
5.11 Doeltreffendheid	79
5.12 Rapportcijfer kwaliteit en snelheid	81

<b>6</b>	<b>Positie in de samenleving</b>	<b>83</b>
6.1	Positie in het geschilbeslechtsingslandschap	83
6.2	Positie ten opzichte van de rechtspraak	87
6.3	Rol voor bedrijven	88
6.3.1	Baten voor bedrijven	88
6.3.2	Kosten voor bedrijven	92
<b>7</b>	<b>Conclusies</b>	<b>95</b>
7.1	Toegankelijkheid	95
7.2	De kwaliteit	97
7.3	De positie in de samenleving	102
7.4	Slot	103
	<b>Summary</b>	<b>107</b>
	<b>Literatuur</b>	<b>115</b>
<b>Bijlage 1</b>	<b>Samenstelling begeleidingscommissie</b>	<b>117</b>
<b>Bijlage 2</b>	<b>Overzicht opbouw consumentensteekproef</b>	<b>118</b>
<b>Bijlage 3</b>	<b>Overzicht oprichting geschillencommissies</b>	<b>119</b>
<b>Bijlage 4</b>	<b>Verdeling van klachten over commissies</b>	<b>122</b>
<b>Bijlage 5</b>	<b>Schadevergoeding per commissie</b>	<b>123</b>
<b>Bijlage 6</b>	<b>Overzicht tariefgroepen klachtengelden</b>	<b>124</b>
<b>Bijlage 7</b>	<b>Uitspraken rechtbank</b>	<b>125</b>



# Samenvatting

## Achtergrond

Sinds een aantal jaren richt de overheid haar beleid ten aanzien van geschilbeslechting op een pluriforme toegang tot het recht, waarbij de verantwoordelijkheid voor het oplossen van geschillen meer wordt verschoven van de overheid naar de burger en andere maatschappelijke partijen. In dat kader worden de mogelijkheden om conflicten langs buitengerechtelijke weg op te lossen, bevorderd. Een van de gebieden waarop een alternatieve manier van geschilafdoening wordt gestimuleerd, is dat van consumentengeschillen. Een organisatie die zich met name met dit type geschillen bezighoudt, is 'De Geschillencommissie'. Dit is een non-profitinstelling die tot doel heeft om geschillen tussen consumenten en ondernemers op een snelle, goedkope, eenvoudige en goede manier te beslechten. Deze doelstelling wordt nagestreefd door het oprichten en in stand houden van geschillencommissies voor zo veel mogelijk branches en ondernemingen in Nederland.

De Geschillencommissie wordt elke vijf jaar geëvalueerd vanwege de subsidie die zij van het ministerie van Justitie ontvangt.

## Doelstelling en onderzoeksvragen

Het doel van het onderzoek was een evaluatie van het functioneren van De Geschillencommissie. Het tijdsbestek waarop het onderzoek zich richtte was de periode tussen 2002 en 2008, maar niet alle gegevens waren voor dezelfde periode beschikbaar. Als leidraad voor het onderzoek zijn de doelstellingen genomen die De Geschillencommissie zichzelf heeft opgelegd, namelijk het beslechten van consumentengeschillen op een snelle, goedkope, eenvoudige en goede wijze. In het rapport werden deze doelen gevat onder de noemers *toegankelijkheid* en *kwaliteit* van de geschilafdoening, wat resulteert in de volgende hoofd- en deelvragen.

*Vraag 1: In welke mate biedt De Geschillencommissie een toegankelijke vorm van geschilafdoening?*

- Hoeveel en welke typen geschillencommissies zijn er?
- Welke geschillen zijn de commissies bevoegd te behandelen?
- Wat is de aard en omvang van de klachten die bij de geschillencommissies worden ingediend?
- Hoe worden de klachten afgehandeld?
- Welke redenen hebben consumenten voor het afbreken van een procedure?
- Hoeveel geld en tijd kost een gemiddelde procedure de consument?
- Hoeveel stress levert een gemiddelde procedure de consument op?
- Hoe beoordelen consumenten de kosten en eenvoud van de procedure?
- Welke verwachtingen hebben consumenten wat betreft de kosten voordat zij een procedure beginnen?

- In hoeverre verschillen de oordelen van consumenten met verschillende kenmerken (wat betreft leeftijd, inkomen, opleiding, etnische achtergrond)?

*Vraag 2: Wat is de kwaliteit van de geschilafdoening door De Geschillencommissie?*

Wat betreft de kwaliteit van de geschilafdoening beschouwen we de volgende zaken:

- kwaliteitsmanagement;
- onafhankelijkheid en onpartijdigheid;
- hoor en wederhoor;
- procesvertegenwoordiging;
- gelijke proceskansen;
- snelheid en tijdigheid;
- deskundigheid;
- kwaliteit van uitspraken;
- doeltreffendheid;
- doorzichtigheid van de procedure.

*Vraag 3: Welke positie bekleedt De Geschillencommissie in de Nederlandse samenleving?*

Daarnaast werd de positie van De Geschillencommissie belicht in het totale palet van geschiloplossing van consumentengeschillen in Nederland en de rol die zij speelt voor het klachtenmanagement van bedrijven.

- Welke positie heeft De Geschillencommissie in het totale beeld van geschiloplossing van consumentengeschillen in Nederland?
- Hoe verhoudt de geschilafdoening door De Geschillencommissie zich tot die van de rechtspraak?
- Welke rol speelt De Geschillencommissie voor het klachtenmanagement van bedrijven?

## **Methode van onderzoek**

Bij de totstandkoming van dit rapport is gebruikgemaakt van drie methoden, namelijk:

- 1 literatuuronderzoek (onder andere jaarverslagen, procedurebeschrijvingen, reglementen);
- 2 statistische analyse van 38.533 dossiers van De Geschillencommissie die zijn afgerond in de periode 1 januari 2005 tot en met 30 juni 2008;
- 3 het afnemen van twee enquêtes bij 815 consumenten en 176 ondernemers die in 2007 een procedure bij De Geschillencommissie hebben doorlopen. De consumentensteekproef was van tevoren onderverdeeld op basis van het resultaat van de procedure: (1) groep ‘uitspraak’

(N=325); (2) groep 'schikking door bemiddeling' (N=36); (3) groep 'onderlinge overeenkomst' (N=276); en (4) groep 'niet afgerond' (N=175). De steekproef van consumenten vormt een goede afspiegeling van de daadwerkelijke verdeling van consumenten over geschillencommissies.

In 1995 en 2002 zijn vergelijkbare evaluatieonderzoeken uitgevoerd. Hoewel deze onderzoeken eenvoudiger van opzet waren, kan op enkele punten een vergelijking met deze onderzoeken worden gemaakt.

## Resultaten

### *Toegankelijkheid*

- Het aanbod van De Geschillencommissie is tussen 2002 en 2008 gegroeid van 29 naar 42 bedrijfssectoren waarin geschillencommissies actief zijn. Consumenten kunnen met steeds meer verschillende soorten klachten bij De Geschillencommissie terecht, dus wat dit aangaat is de toegankelijkheid toegenomen. Een ander perspectief op toegankelijkheid is de mate waarin ondernemers lid zijn van aangesloten branche- en beroepsorganisaties. Hierover zijn onvoldoende gegevens bekend. Wel blijkt uit het onderhavige onderzoek dat in 8% van de zaken die niet in behandeling konden worden genomen, de ondernemer niet is aangesloten bij De Geschillencommissie.
- De vraag naar de diensten van De Geschillencommissie fluctueert de afgelopen jaren tussen de 11 en 13 duizend nieuwe klachten per jaar. Het merendeel van de klachten (71%) valt binnen het gebied van de vijf grootste commissies, te weten, Energie & Water (22%), Reizen (20%), Wonen (12%), Telecommunicatie (11%) en Voertuigen (6%).
- Van de klachten die in 2008 bij De Geschillencommissie zijn binnengekomen, is 33% geëindigd in een uitspraak, 11% afgesloten met een schikking door een deskundige, in 26% van de zaken is een onderlinge regeling tussen consument en ondernemer getroffen en 39% van de zaken is niet in behandeling genomen. Opvallend is de toename van het aantal 'onderlinge regelingen' dat in acht jaar tijd vrijwel is verdubbeld. Het indienen van het geschil bij De Geschillencommissie lijkt een stimulans te zijn om het probleem op te lossen voordat de zaak op een zitting komt. Het aandeel ingediende klachten dat uiteindelijk niet behandeld wordt, neemt over de jaren af. Toch is de omvang hiervan – circa vier op de tien klachten – nog steeds aanzienlijk. In het merendeel (80%) van deze zaken ligt de oorzaak van het stoppen van de procedure overigens bij de consument zelf. Als belangrijkste reden om de procedure niet voort te zetten geven consumenten dat ze de kosten te hoog of de verhouding tussen het financiële belang en de te investeren tijd en kosten niet de moeite waard vonden. Schikkingen door deskun-

digen komen relatief weinig voor, omdat dit maar in een paar commissies mogelijk is.

- De kosten van een procedure liggen voor consumenten meestal onder de € 100. In één op de twintig zaken kost het consumenten meer dan € 500. In totaal is een consument gemiddeld ongeveer 22 uur bezig met de procedure. De belangrijkste zaken voor consumenten waaraan geld en tijd worden besteed zijn reizen, telefoneren, kopiëren en printen en het verzamelen van informatie. Gemiddeld genomen zijn consumenten tevreden over de kosten en geven ze een voldoende als rapportcijfer.
- Het merendeel van consumenten en ondernemers vindt de manier waarop De Geschillencommissie communiceert duidelijk. Van de consumenten die de procedure zonder resultaat hebben afgerond, geeft slechts een klein aantal de moeilijkheid van de procedure als reden om af te haken. Deze groep geeft 5,7 als rapportcijfer voor de eenvoud van de procedure. Alle overige groepen geven een voldoende.

### *Kwaliteit*

#### Kwaliteitsmanagement

- De Geschillencommissie werkt met verschillende projecten aan verbetering van de kwaliteit van de eigen organisatie, waarbij de nadruk ligt op digitalisering. Naar verwachting is de gehele procedure voor alle commissies eind 2009 volledig gedigitaliseerd. Dit betekent onder meer dat consumenten en ondernemers voor alle commissies het dossier online kunnen volgen, uitgebreide informatie kunnen raadplegen, eerder gedane uitspraken integraal openbaar kunnen inzien, en ook dat consumenten in een bedrijvenregister kunnen controleren of ondernemers aangesloten zijn bij De Geschillencommissie. Deze onderdelen zijn momenteel nog niet voor alle commissies beschikbaar.

#### Onpartijdigheid en onafhankelijkheid

- Formeel is de onpartijdigheid van de commissie via regels gewaarborgd. Hoe de consumenten hier tegenaan kijken, hangt echter sterk samen met het feit of ze de zaak ‘gewonnen’ of ‘verloren’ hebben. Degenen die verloren hebben, zijn veel vaker van mening dat de commissie partijdig was. In het algemeen vindt ongeveer 46% van de consumenten en 55% van de ondernemers de commissie onpartijdig, terwijl respectievelijk 30% en 20% de commissie partijdig vindt. De overigen nemen een tussenpositie in.

#### Doorzichtigheid

- Ongeveer de helft van de consumenten is van mening dat de commissie goed luisterde naar de argumenten van de partijen, terwijl een derde van de consumenten van mening is dat de commissie niet goed luisterde. Van de ondernemers is ongeveer twee derde van mening dat de commissie goed luisterde.

- Iets meer dan de helft van de consumenten en ondernemers vindt de werkwijze van de commissie transparant.
- De oordelen van consumenten op bovengenoemde aspecten zijn wederom positiever als ze in het gelijk zijn gesteld door de betreffende commissie.

#### Gelijke proceskansen

- De consument staat regelmatig tegenover een ondernemer met veel proceservaring (in meer dan de helft van de zaken). Desalniettemin blijkt de mate van proceservaring van de ondernemer niet van invloed te zijn op de uiteindelijke uitspraak door de commissie.

#### Procesvertegenwoordiging

- Eén op de vijf consumenten en 'kleine' ondernemers maakt gebruik van enige vorm van rechtshulp. Een deel van de consumenten (17%) doet beroep op een rechtsbijstandverzekering.

#### Snelheid

- De snelheid van procedures wordt relatief slecht beoordeeld door zowel consumenten als ondernemers. Ondernemers geven zelfs een onvoldoende. De gemiddelde behandelingsduur is de laatste twee jaar gestegen en bedraagt 5,2 maanden in 2008. Schikkingen door deskundigen zijn aanzienlijk sneller dan uitspraken door de commissie. Van belang is dat de duur van een zaak voor een consument ongeveer anderhalve maand langer is dan de door De Geschillencommissie gerapporteerde behandelingsduur. Dit komt doordat de behandelingsduur wordt berekend vanaf het moment dat aan alle officiële voorwaarden is voldaan en niet vanaf het moment dat de klacht wordt ingediend.
- Volgens De Geschillencommissie ligt de oorzaak van de langere behandelingsduur van de laatste jaren in het beslag dat de digitaliseringprocedure legt op de organisatie. De Geschillencommissie spreekt dan ook de verwachting uit dat in de komende jaren de behandelingsduur sterk zal dalen.

#### Deskundigheid

- Net als in 2002 vindt de helft van de consumenten de commissie deskundig. Van de ondernemers vindt 64% de commissie deskundig, wat meer is dan in 2002. Ondernemers zijn net als in voorgaande jaren positiever dan consumenten. Een kwart van de consumenten en een vijfde van de ondernemers oordeelt negatief over de deskundigheid van de commissie.
- Van zowel de consumenten als de ondernemers zijn grofweg zes op de tien positief over de deskundigheid van de deskundige en zij beoordelen die deskundigheid aanzienlijk beter dan in 2002. Bijna een kwart van de consumenten en 17% van de ondernemers oordeelt negatief over de deskundigheid van de deskundige.

### Kwaliteit van uitspraken

- De Geschillencommissie heeft een aantal regels opgesteld over hoe een uitspraak moet worden opgesteld. Hoe consumenten de eerlijkheid, motivering en begrijpelijkheid van de uitspraak beoordelen, hangt sterk samen met het feit of ze in het gelijk zijn gesteld door de betreffende commissie. Van degenen die in het gelijk zijn gesteld, oordeelt ongeveer drie kwart positief, terwijl drie kwart van degenen die geen gelijk hebben gekregen, negatief oordeelt.
- Het aandeel consumenten dat tevreden is met de uitspraak is ten opzichte van 1994 met 5% gestegen van 41% naar 46%. Het aandeel tevreden ondernemers is met 10% gedaald, van 62 naar 52%. Ondernemers blijken wel meer tevreden met uitspraken van de commissie dan consumenten.
- Slechts weinig consumenten en ondernemers schakelen de rechter in voor een ‘marginale toetsing’. Van de dertien gevonden zaken (in tweeënhalf jaar tijd) werden er vijf door de rechter vernietigd. Vanwege het geringe aantal is dit resultaat lastig te duiden.
- De voornaamste redenen dat consumenten en ondernemers niet naar de rechter stappen voor een marginale toetsing zijn de veronderstelde kosten en de duur van de procedure. Ook blijkt een kwart van de consumenten en één op de tien ondernemers niet op de hoogte te zijn van deze mogelijkheid.

### Kwaliteit van schikkingen

- De kwaliteit van schikkingen door bemiddelingsdeskundigen wordt relatief slecht beoordeeld en uit de enquête blijkt dat de nakoming ervan niet vlekkeloos verloopt. Deze gegevens zijn op een beperkt aantal zaken gebaseerd, dus we moeten bij deze uitkomst wel een slag om de arm houden.
- Consumenten die zelf een onderlinge regeling hebben getroffen met de ondernemer, zijn meer tevreden over de eerlijkheid, de invloed op de uitkomst en over de mate waarin eigen standpunten zijn meegenomen dan consumenten die een schikking met een deskundige hebben getroffen.

### Doeltreffendheid

- De waargenomen doeltreffendheid van een procedure verschilt erg per onderzoeksgroep. Consumenten die een onderlinge regeling zijn overeengekomen met de ondernemer, zijn verreweg het sterkst van mening dat zij hun doel hebben bereikt: 76% is die mening toegedaan. Van de consumenten die een schikking hebben getroffen onder begeleiding van een deskundige, is 31% van mening het doel te hebben bereikt. Van consumenten die een uitspraak hebben gehad, is dit 33%.
- Opvallend is dat niet alle consumenten die gelijk hebben gekregen, vinden dat ze hun doel hebben bereikt. Het onderzoek geeft

aanwijzingen dat sommige consumenten soms net zo veel waarde hechten aan erkenning van hun klacht en/of excuses van de ondernemer als aan de feitelijke oplossing van het probleem.

- Een meerderheid van de consumenten (63%) is, indien nodig, van plan opnieuw gebruik te maken van de diensten van De Geschillencommissie. Een kwart is dit niet van plan.
- De nakoming van uitspraken door ondernemers wordt in principe gegarandeerd door de betrokken brancheorganisatie, en de nakoming door consumenten door de verplichte depotstorting die zij moeten doen tijdens het aanhangig maken van hun klacht. Toch wijzen de huidige onderzoeksresultaten uit dat de nakoming niet altijd vanzelf gaat. In vier van de vijf zaken zijn er nagenoeg geen problemen wat betreft nakoming door de ondernemer. Wel moeten consumenten in een kwart van de zaken zelf nog actie ondernemen om de ondernemer tot nakoming te bewegen.
- De nakoming van onderlinge overeenkomsten verloopt goed, terwijl de nakoming van schikkingen onder begeleiding van bemiddelingsdeskundigen relatief vaker problemen oplevert.

#### Positie tegenover de rechtspraak en andere wegen

- Consumentengeschillen komen relatief veel voor, maar slechts een klein gedeelte van de geschillen die consumenten met ondernemers hebben komt bij De Geschillencommissie terecht. Burgers en bedrijven komen er vaak zelf uit.
- Zowel consumenten als ondernemers beschouwen De Geschillencommissie als relatief snel, goedkoop en eenvoudig ten opzichte van de rechtspraak. Verhoudingsgewijs worden wel vaker kanttekeningen geplaatst bij de kwaliteit en eerlijkheid van de procedure.

#### Rol binnen bedrijven

- Meer ondernemers dan in voorgaande jaren doen aan klachtenmanagement: het merendeel van de bedrijven registreert en evalueert klachten en hanteert interne richtlijnen voor het afhandelen van klachten. Voor de helft van de ondernemers vormt De Geschillencommissie een onderdeel van het kwaliteitsbeleid en voor 20% is De Geschillencommissie een van de redenen om lid te zijn van een brancheorganisatie.
- Kleinere bedrijven handelen klachten relatief vaker af via De Geschillencommissie dan grotere bedrijven.
- Naast de baten die De Geschillencommissie levert, zijn er ook kosten. De kosten die bedrijven kwijt zijn, variëren sterk met het aantal procedures dat ze bij een commissie hebben lopen. Hoe groter het bedrijf en het aantal klachten, hoe meer tijd en geld ze aan procedures bij De Geschillencommissie hebben besteed. Ondernemers zijn niet erg tevreden over de kosten die ze moeten betalen voor De Geschillencommissie. Als rapportcijfer voor de kosten geven ze een 5,9.

*Tot slot*

- Voor de beoordelingen van consumenten over veel aspecten van kwaliteit (transparantie, onpartijdigheid, deskundigheid, kwaliteit uitspraken, doeltreffendheid, rapportcijfers) dienen nuanceringen gemaakt te worden, aangezien de beoordelingen sterk blijken samen te hangen met het resultaat dat het indienen van een geschil heeft opgeleverd. Voor consumenten die een uitspraak hebben gekregen, is de uitkomst van deze uitspraak (gegrond of niet) sterk van invloed op de beoordelingen. Consumenten die een positieve uitspraak hebben gehad, zijn structureel positiever dan consumenten die een negatieve uitspraak hebben gehad. Van ondernemers is dit moeilijker na te gaan omdat zij door meerdere zaken uiteenlopende resultaten kunnen hebben.
- Over het geheel genomen krijgen eenvoud en kosten van consumenten en ondernemers een (ruime) voldoende, maar blijft de waardering van de snelheid achter. Vooral de snelheid van de procedure kan als een verbeterpunt worden beschouwd. Uit het onderzoek blijkt dat er enkele aanknopingspunten zijn om de procedure te verkorten in de fase van de deskundigenrapportage en het opstellen van het bindend advies door de commissie. Daarnaast kan worden voorkomen dat consumenten onrealistische verwachtingen hebben over de duur van de procedure door hen beter te informeren over de betekenis van de behandelingsduur.
- Er zijn geen belangrijke aanwijzingen gevonden dat consumenten met verschillende opleidingen, leeftijden of inkomens meer of minder tevreden zijn over de kwaliteit of meer of minder drempels ervaren. Wel dient te worden opgemerkt dat het huidige onderzoek alleen ‘gebruikers’ van De Geschillencommissie heeft onderzocht. Het biedt daarom geen inzicht in hoeverre bepaalde groepen consumenten drempels ervaren om een procedure bij De Geschillencommissie te starten. Ook geeft het geen inzicht in de redenen die bepaalde brancheorganisaties kunnen hebben om zich niet aan te sluiten bij De Geschillencommissie.



# 1 Inleiding

## 1.1 Aanleiding van het onderzoek

Sinds een aantal jaren richt de overheid haar beleid ten aanzien van geschilbeslechting op een pluriforme toegang tot het recht, waarbij de verantwoordelijkheid voor het oplossen van geschillen meer wordt verschoven van de overheid naar de burger en andere maatschappelijke partijen. In dat kader worden de mogelijkheden om conflicten langs buitengerechterlijke weg op te lossen, bevorderd. Uitgangspunt is dat gerechtelijke procedures voor partijen die in een conflict verkeren niet altijd de meest geëigende of meest doelmatige manier zijn om een conflict te beslechten.<sup>1</sup> Een van de gebieden waarop een alternatieve manier van geschilafdoening wordt gestimuleerd, is dat van consumentengeschillen. Een organisatie die zich al sinds 1970 met dit type geschillen bezighoudt, is De Geschillencommissie.<sup>2</sup> Dit is een non-profitinstelling die tot doel heeft om geschillen tussen consumenten en ondernemers op een snelle, goedkope, eenvoudige en goede manier te beslechten. Deze doelstelling wordt nagestreefd door het oprichten en in stand houden van geschillencommissies voor zo veel mogelijk branches en ondernemingen in Nederland. Per 31 december 2008 waren er 42 geschillencommissies werkzaam onder De Geschillencommissie, waarvoor in totaal ongeveer 240 voorzitters en commissieleden en 80 technisch-inhoudelijke deskundigen werkzaam zijn. Het ministerie van Justitie verstrekt jaarlijks subsidie om het werk van De Geschillencommissie te bevorderen. Aan deze subsidie is een wettelijke verplichting verbonden om elke vijf jaar het functioneren van De Geschillencommissie te onderwerpen aan een evaluatieonderzoek. Het huidige rapport is het resultaat van dit onderzoek en belicht de stand van zaken in 2008.

## 1.2 Doelstelling en onderzoeksvragen

Er zijn in het verleden twee eerdere evaluatieonderzoeken naar het functioneren van De Geschillencommissie uitgevoerd. Het eerste onderzoek is verricht in 1995 door SWOKA, instituut voor consumentenonderzoek, in opdracht van het ministerie van Economische Zaken. In 2002 is er opnieuw een evaluatieonderzoek uitgevoerd, ditmaal door Legal Vision in opdracht van het ministerie van Justitie. In beide studies zijn consumenten en ondernemers ondervraagd over hun ervaringen met de procedure(s) die zij bij een geschillencommissie hadden lopen. Beide

1 Zie bijvoorbeeld Kamerstukken II 1999/2000, 26 352, nr. 19; Kamerstukken II 2002/03, 26 352, nr. 66; Kamerstukken II 2004/05 29 528, nr. 4.

2 De Geschillencommissie heet officieel 'Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken', maar zij presenteert zichzelf sinds 2007 als 'De Geschillencommissie'. Om deze reden zullen we deze naam ook in dit rapport hanteren. Overal waar 'geschillencommissie' (in kleine letters) wordt gebruikt, wordt één van de specifieke geschillencommissies bedoeld (bijvoorbeeld de geschillencommissie Energie & Water).

onderzoeken concluderen dat in de ogen van consumenten de geschillencommissies een goedkope en eenvoudige vorm van geschilbeslechting bieden. Consumenten zijn minder te spreken over de duur van de procedure. Zowel consumenten als ondernemers oordelen minder gunstig over – vooral de onpartijdigheid van – een geschillencommissie als de uitspraak ongunstig voor hen is uitgevallen. Verbeteringen zouden kunnen worden gerealiseerd in de doorlooptijden en in de informatievoorziening naar consumenten en ondernemers.

Het doel van het huidige onderzoek is het functioneren van De Geschillencommissie te evalueren. Het tijdsbestek waarop het onderzoek zich richt, is de periode tussen 2002 en 2008. Echter, zoals verderop zal blijken, zijn niet voor alle jaren dezelfde gegevens beschikbaar. Als leidraad voor het onderzoek zijn de doelstellingen genomen die De Geschillencommissie zichzelf heeft opgelegd, namelijk het beslechten van consumentengeschillen op een snelle, goedkope, eenvoudige en goede wijze. In het rapport zijn deze doelen gevat onder de noemers *toegankelijkheid* en *kwaliteit* van de geschilafdoening.<sup>3</sup> Tevens zal de positie worden beschreven die De Geschillencommissie heeft in het totale palet van geschiloplossing van consumentengeschillen in Nederland en in het verbeteren van de klachtenregelingen van bedrijven. Dit alles heeft geresulteerd in drie centrale onderzoeksvragen, die hieronder worden toegelicht.

*Vraag 1: In welke mate biedt De Geschillencommissie een toegankelijke vorm van geschilafdoening?*

De toegankelijkheid beschrijven we aan de hand van drie aspecten: het aanbod, de vraag en eventuele (financiële) kosten. De volgende deelvragen zullen worden behandeld:

- Hoeveel en welke typen geschillencommissies zijn er?
- Welke geschillen zijn de commissies bevoegd te behandelen?
- Wat is de aard en omvang van de klachten die bij de geschillencommissies worden ingediend?
- Hoe worden de klachten afgehandeld?
- Welke redenen hebben consumenten voor het afbreken van een procedure?
- Hoeveel geld en tijd kost een gemiddelde procedure de consument?
- Hoeveel stress levert een gemiddelde procedure de consument op?
- Hoe beoordelen consumenten de kosten en eenvoud van de procedure?
- Welke verwachtingen hebben consumenten wat betreft de kosten voordat zij een procedure beginnen?
- In hoeverre verschillen de oordelen van consumenten met verschillende kenmerken (wat betreft leeftijd, inkomen, opleiding, etnische achtergrond)?

<sup>3</sup> Er valt over te twisten of de toegankelijkheid van een procedure wel of niet een onderdeel is van kwaliteit. In het huidige rapport accepteren we een zekere mate van overlap voor deze concepten.

*Vraag 2: Wat is de kwaliteit van de geschilafdoening door De Geschillencommissie?*

Om de kwaliteit van de geschilafdoening te beoordelen maken we zowel gebruik van criteria die worden gebruikt bij het beoordelen van de rechtspraak<sup>4</sup> als van aanbevelingen die door de Europese Commissie zijn gedaan over het beslechten van consumentengeschillen.<sup>5</sup> Concreet beschouwen we de volgende zaken:

- kwaliteitsmanagement;
- onafhankelijkheid en onpartijdigheid;
- hoor en wederhoor;
- procesvertegenwoordiging;
- gelijke proceskansen;
- snelheid en tijdigheid;
- deskundigheid;
- kwaliteit van uitspraken;
- doeltreffendheid;
- doorzichtigheid van de procedure.

Eenzijds kijken we hierbij naar *objectieve* kenmerken zoals die zijn vastgelegd in regelgeving of beleidsdocumenten, anderzijds kijken we naar de *subjectieve* kenmerken, dat wil zeggen hoe consumenten en ondernemers bepaalde criteria ervaren. Bovendien zal ook hier worden gekeken of consumenten met verschillende kenmerken (wat betreft leeftijd, inkomen, opleiding, etnische achtergrond) bepaalde kwaliteitsaspecten verschillend beoordelen.

*Vraag 3: Welke positie bekleedt De Geschillencommissie in de Nederlandse samenleving?*

De positie van De Geschillencommissie in de samenleving bepalen we ten opzichte van drie aspecten: ten opzichte van andere wegen om consumentengeschillen op te lossen; de verhouding ten opzichte van de rechtspraak; de rol binnen bedrijven.

- Welke positie heeft De Geschillencommissie in het totale beeld van geschiloplossing van consumentengeschillen in Nederland?
- Hoe verhoudt de geschilafdoening door De Geschillencommissie zich tot die van de rechtspraak?
- Welke rol speelt De Geschillencommissie voor het klachtenmanagement van bedrijven?

Voor zover mogelijk wordt bij elk van de onderzoeksvragen bekeken welke verschillen er ten aanzien van deze aspecten zijn in vergelijking met de uitkomsten van de voorgaande twee evaluatierapporten.

4 Een aantal criteria is (indirect) ontleend aan de fundamentele beginselen van het procesrecht (artikel 6 EVRM). Andere criteria zijn ontleend aan het 'Rapport Visitatie gerechten 2006' (2006).

5 Aanbeveling van de Europese Commissie betreffende de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen (1998) en 'Erkenningsregeling Geschillencommissies Consumentenklachten' van het ministerie van Justitie.

### 1.3 Methode van onderzoek

De gegevens voor het onderhavige onderzoek zijn op verschillende manieren verzameld.

Ten eerste zijn documenten van De Geschillencommissie bestudeerd, zoals jaarverslagen, reglementen, richtlijnen en procesbeschrijvingen. Ten tweede zijn 38.533 afgesloten digitale dossiers geanalyseerd. Dit betreft geschillen die van 1 januari 2005 tot en met 30 juni 2008 zijn ingediend en afgehandeld door De Geschillencommissie. Over de periode tussen 2002 en 2005 had De Geschillencommissie nog geen gedetailleerde digitale dossiers beschikbaar. Voor 2008 is een half jaar geanalyseerd, omdat bij de start van het onderzoek nog niet alle gegevens van 2008 binnen waren. Er is geen reden om aan te nemen dat de tweede helft van 2008 significant verschilt van de eerste helft van dat jaar. Elk dossier bevat informatie over de aard van de geschillen, concrete stappen die zijn doorlopen in de procedure en informatie over uitkomst.

In het vervolg van het rapport duiden we deze bron aan als 'databestand Geschillencommissie'.

Ten derde zijn er vragenlijsten voorgelegd aan consumenten en ondernemers die in 2007 een zaak hebben afgerond bij De Geschillencommissie. Deze enquêteonderzoeken worden hieronder nader toegelicht.

#### *Enquête onder consumenten*

Om inzicht te krijgen in de toegankelijkheid en de kwaliteit van de dienstverlening door De Geschillencommissie is er een vragenlijst afgenomen onder consumenten van wie het dossier in 2007 door De Geschillencommissie de status 'afgesloten' heeft gekregen. Voor een goede vergelijking werden deze consumenten van tevoren ingedeeld in vier groepen:

- 1 De eerste groep betrof consumenten die in 2007 een volledige procedure hebben doorlopen, eindigend in een uitspraak van een geschillencommissie (groep 'uitspraak').
- 2 De tweede groep betrof consumenten die in 2007 hun geschil zelfstandig met de ondernemer hebben opgelost voordat de commissie een uitspraak had gedaan (groep 'onderlinge overeenkomst').
- 3 De derde groep betrof consumenten die onder begeleiding van een speciaal daarvoor opgeleide schikkingsdeskundige van De Geschillencommissie hun geschil met de ondernemer hebben geschikt (groep 'schikking').<sup>6</sup>

<sup>6</sup> Het onderscheid tussen een 'officiële' schikking en een onderlinge regeling is dat voor een schikking een vaststellingsovereenkomst wordt getekend. Een onderlinge regeling betreft informele afspraken tussen consument en ondernemer. Bij het samenstellen van adressenbestanden voor het onderzoek zijn beide groepen samengenomen.

- 4 De vierde groep (groep 'niet afgerond') betrof consumenten die in 2007, om wat voor reden dan ook, de procedure niet hebben afgerond.

Vanwege privacyvoorschriften heeft De Geschillencommissie eerst, namens het WODC, 3.600 consumenten (1.200 aselekt geselecteerd per groep, waarbij groep 2 en 3 waren gecombineerd) een brief gestuurd waarin het onderzoek werd aangekondigd en werd beschreven hoe men zich bij voorbaat kon afmelden wanneer men niet wenste deel te nemen aan het onderzoek. Van deze afmeldmogelijkheid hebben in totaal 520 consumenten (16%) gebruikgemaakt. Daarnaast kwamen 70 brieven onbestelbaar retour.

In de groep 'uitspraak', de gecombineerde groep 'schikking/onderlinge overeenkomst' en de groep 'niet afgerond' viel respectievelijk 17%, 12% en 17% van de respondenten af, waarmee de bruto steekproef per groep uitkwam op respectievelijk 982, 1.051 en 965 respondenten. Binnen elk van deze groepen is een aselekte steekproef van 600 potentiële respondenten getrokken. Naar deze respondenten heeft het WODC vervolgens een schriftelijke vragenlijst gestuurd. Met deze vragenlijst was een brief met inloggegevens meegestuurd met behulp waarvan men, indien gewenst, de vragenlijst ook via het internet kon invullen. Uiteindelijk resulteerde deze methode in 325 consumenten in de groep 'uitspraak', 276 consumenten in de groep 'onderlinge overeenkomst', 36 consumenten in de groep 'schikking' en 175 consumenten in de groep 'niet afgerond'. In totaal hebben 815 consumenten de vragenlijst ingevuld.<sup>7</sup> Bijlage 2 geeft een overzicht van de opbouw van de steekproef wat betreft geslacht, leeftijd, opleiding, inkomen en afkomst.

In tabel 1 is weergegeven hoe de respondenten zijn verdeeld over de verschillende commissies, waarbij alleen de grootste commissies apart zijn vermeld. Uit de tabel blijkt dat de steekproef van consumenten een goede afspiegeling is van de daadwerkelijke verdeling van consumenten over geschillencommissies.

7 Drie consumenten hadden hun respondentnummer op de vragenlijst onleesbaar gemaakt, zodat niet meer achterhaald kon worden in welke groep ze zaten. Deze consumenten zijn alleen in de analyse meegenomen wanneer het onderscheid tussen de groepen niet van belang was.

**Tabel 1 Steekproefopbouw consumentenenquête, consumenten per type geschillencommissie (in %)**

	Steekproef consumenten	Jan 2005-jun 2008
Energie & Water	22	23
Reizen	19	19
Telecommunicatie	17	12
Wonen	14	12
Voertuigen	6	6
Bankzaken	4	4
Hypothecaire Financieringen	2	3
Overige commissies	17	20

Bronnen: consumentenenquête; databestand Geschillencommissie

### *Enquête onder ondernemers*

We hebben tevens een enquête gehouden onder ondernemers die in 2007 een *uitspraak* hebben gehad van De Geschillencommissie. Deze ondernemers (N=1.310) zijn allen eerst benaderd door De Geschillencommissie met een brief waarin het onderzoek werd aangekondigd en de mogelijkheid werd geboden om zich af te melden voor het onderzoek via de webpagina van De Geschillencommissie. Van deze mogelijkheid hebben 150 ondernemers gebruikgemaakt. Daarnaast kwamen nog 60 brieven onbestelbaar retour. Dit resulteerde in een bruto steekproef van 1.107 te benaderen ondernemers.

Uit deze bruto steekproef zijn eerst de adressen geselecteerd van enkele grote ondernemingen waartegen meer dan 50 zaken per jaar aanhangig waren gemaakt. Het leek ons van belang deze grote bedrijven in elk geval te betrekken in het onderzoek.<sup>8</sup> Van de overige ondernemers is een steekproef getrokken van 300 adressen. Naar beide groepen is vervolgens een schriftelijke vragenlijst gestuurd met daarbij de mogelijkheid om deze via het internet in te vullen. In totaal hebben 176 ondernemers de vragenlijst ingevuld, wat resulteert in een respons van 59%.

In tabel 2 is weergegeven hoe de ondernemers die een vragenlijst hebben ingevuld zijn verdeeld over de verschillende commissies. Omdat sommige bedrijven veel meer geschillen met consumenten hebben dan andere, is het niet zinvol de steekproef af te zetten ten opzichte van het aantal geschillen per commissie. In plaats daarvan is in tabel 2 de bedrijfsgrootte weergegeven.

8 In de uiteindelijke steekproef heeft 3% van de bedrijven meer dan 50 zaken per jaar, 46% heeft meer dan één zaak.

**Tabel 2 Steekproefopbouw ondernemersenquête, ondernemers per type geschillencommissie en naar bedrijfsgrootte (in %)**

	Aantal werkzame personen				% totaal
	1 - 5	6 - 35	36 - 150	> 150	
Voertuigen	13	16	7	1	22%
Wonen	7	12	4	3	15%
Reizen	3	7	5	3	11%
Installerende Bedrijven	2	7	1	0	6%
Recreatie	3	5	2	0	6%
Textielreiniging	2	5	1	0	5%
Waterrecreatie	2	4	1	0	4%
Advocatuur	3	2	1	0	4%
Energie & Water	0	0	2	3	3%
Groen	1	3	0	1	3%
Klussen- en Vloerenbedrijven	5	0	0	0	3%
Makelaardij	3	2	0	0	3%
Telecommunicatie	0	0	1	2	2%
Verhuizen	0	1	2	0	2%
Ziekenhuizen	0	0	0	3	2%
Overige commissies	3	8	0	9	12%
	47	72	27	25	100%

Bron: ondernemersenquête

### *Steekproefverdeling op basis van de uitspraak*

Het is denkbaar dat vooral die consumenten een vragenlijst insturen die een 'negatieve' uitspraak (ongegrond) van De Geschillencommissie hebben gehad. Dit zou de representativiteit van de resultaten kunnen vertroebelen, doordat consumenten met een negatieve uitspraak wellicht meer ontevreden zijn. Hierdoor zou er in het rapport een te negatief beeld kunnen worden gegeven. Uit tabel 3 blijkt dat juist meer consumenten met een positieve uitspraak (gegrond) hebben gereageerd op het onderzoek. Dit geldt ook voor ondernemers die in 2007 slechts één uitspraak van De Geschillencommissie hebben gehad: van hen waren er ook juist meer die een positieve uitspraak hebben gehad. Voor ondernemers die in 2007 meerdere uitspraken hebben gehad, kan dit vanzelfsprekend niet in kaart worden gebracht (zij kunnen zowel positieve als negatieve uitspraken hebben gehad). Indien relevant zal er in het rapport een onderscheid worden gemaakt tussen respondenten met een positieve en die met een negatieve uitspraak.

**Tabel 3 Steekproefverdeling consumenten en ondernemers wat betreft de uitspraak**

	Uitspraken in databestand Geschillencommissie (N=11.846)	Consumenten groep 'uitspraak' (N=320)	Ondernemers met één geschil in 2007 (N=91)
Geground	39%	47%	48%
Ten dele geground	11%	10%	13%
Ongegrond	42%	38%	32%
Schikking ter zitting	4%	5%	3%
Overig	4%	0%	4%
Totaal	100%	100%	100%

Bronnen: databestand Geschillencommissie; consumentenenquête; ondernemersenquête

### *Reikwijdte van het onderzoek*

Het onderzoek richt zich op ervaringen die 'gebruikers' hebben met De Geschillencommissie. Het biedt daarom geen inzicht in de redenen van 'niet-gebruik' door consumenten en brancheorganisaties. We weten niet in hoeverre (bepaalde groepen) consumenten ongewenste drempels ervaren om een procedure bij De Geschillencommissie te starten of in hoeverre ze bij gebrek aan een geschillencommissie naar de rechtbank zijn gestapt of juist niets meer hebben ondernomen. Ook weten we niet welke redenen bepaalde brancheorganisaties hebben om zich niet aan te sluiten bij De Geschillencommissie.

## **1.4 Indeling van het rapport**

Het huidige rapport bestaat naast dit inleidende hoofdstuk uit zes andere hoofdstukken. In het tweede hoofdstuk wordt beschreven hoe De Geschillencommissie is georganiseerd en hoe een gemiddelde procedure verloopt. In hoofdstuk drie staan de vraag naar (bijvoorbeeld het aantal ingediende klachten) en het aanbod van (bijvoorbeeld het aantal commissies) de dienstverlening door De Geschillencommissie beschreven. In het vierde hoofdstuk wordt specifiek ingegaan op de kosten en drempels (geld, tijd, stress) die een procedure met zich meebrengt voor de consument. In hoofdstuk vijf wordt de kwaliteit van de geschilbeslechtsingsprocedure belicht, zowel vanuit het perspectief van consumenten als vanuit dat van ondernemers. In hoofdstuk zes behandelen we de positie van De Geschillencommissie binnen het veld van de (alternatieve) geschilbeslechting in Nederland. Ook kijken we naar de rol van De Geschillencommissie voor de klachtafhandeling voor bedrijven. Het laatste hoofdstuk sluiten we af met conclusies.



## 2 De Geschillencommissie<sup>9</sup>

De Geschillencommissie is opgericht in maart 1970, destijds onder de naam ‘Stichting Consumentenklachten’. Het is een samenwerkingsverband tussen consumentenorganisaties (ANWB en Consumentenbond) en diverse brancheorganisaties. In 1988 werd de Stichting omgedoopt tot ‘Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC)’ en sinds 2007 heeft de Stichting ervoor gekozen om zich naar buiten te presenteren onder de naam ‘De Geschillencommissie’. Zoals eerder beschreven, heeft De Geschillencommissie tot doel om geschillen tussen consumenten en ondernemers op een snelle, goedkope, eenvoudige en goede manier te beslechten. De Geschillencommissie probeert dit doel te bereiken door het oprichten en in stand houden van geschillencommissies voor zo veel mogelijk branches in Nederland (bijvoorbeeld Advocatuur, Reizen, Zorginstellingen) die zich richten op consumenten. De stichting oordeelt dus niet zelf over consumentengeschillen, maar organiseert en faciliteert de afzonderlijke geschillencommissies. De legitimiteit van de geschillenbeslechting door de geschillencommissies ligt in het feit dat consumenten en ondernemers van tevoren hebben afgesproken zich te zullen binden aan de uitspraak van de commissie (bindend advies).<sup>10</sup>

### 2.1 Organisatie

#### *Bestuur*

Het bestuur van de stichting bestaat uit negen leden: drie leden namens consumentenorganisaties, drie leden die de ondernemersorganisaties representeren en drie onafhankelijke leden. De consumenten- en ondernemersvertegenwoordigers in het bestuur worden door het bestuur benoemd op voordracht van de Consumentenbond respectievelijk de ondernemersorganisaties die in de stichting participeren. De drie onafhankelijke leden worden benoemd door de Minister van Justitie, op voordracht van het bestuur. De ondernemersorganisaties binnen de stichting zijn ten behoeve van deelname in het bestuur ingedeeld in vier groepen. Omdat in het bestuur oorspronkelijk drie vertegenwoordigers namens de ondernemers zitting hadden, was elke groep steeds drie jaar in het bestuur vertegenwoordigd en één jaar niet. Echter, sinds 1994 neemt de groep die in een bepaald jaar niet in het bestuur vertegenwoordigd zou zijn, toch plaats in de bestuursvergadering, zij het met een adviserende stem. Andere leden die een adviserende stem hebben, zijn de vertegenwoordigers van de ANWB (sinds 1992) en ondernemingsorganisaties VNO-NCW (sinds 2005) en MKB-Nederland (sinds 2006). Het bestuur vergadert minimaal vier keer per jaar.

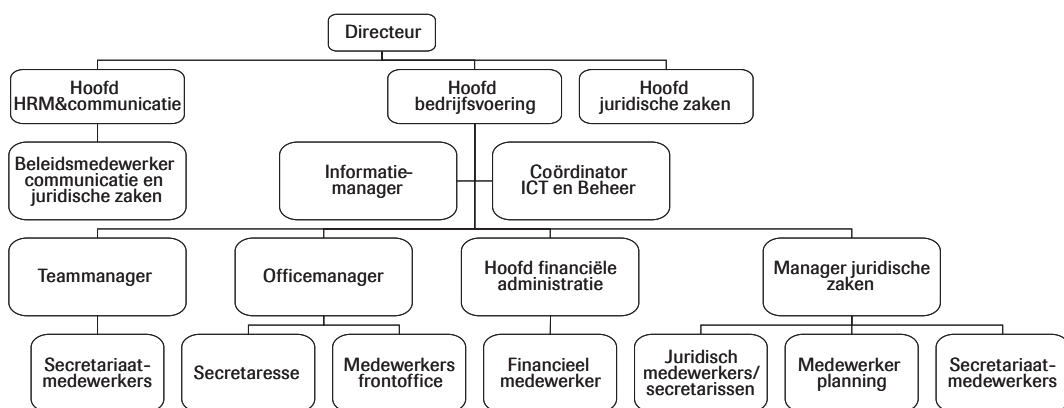
<sup>9</sup> Voor dit hoofdstuk is gebruikgemaakt van Nijgh (2006).

<sup>10</sup> Dit gebeurt op basis van een vaststellingsovereenkomst, die is beschreven in het Burgerlijk Wetboek, Boek 7, artikel 900 e.v.

### Bureau

Voor de dagelijkse uitvoering van zijn werkzaamheden beschikt het bestuur over een bureau. Dit bureau is gevestigd in Den Haag en staat onder leiding van de directeur. De directeur is verantwoordelijk schuldig aan het bestuur over de organisatie en kwaliteit van de werkzaamheden van De Geschillencommissie. Op het kantoor van de stichting zelf werken circa 50 medewerkers. In figuur 1 is een overzicht gegeven van de interne organisatie van het bureau.

**Figuur 1** Organogram van het bureau van De Geschillencommissie



De Geschillencommissie houdt ten minste eenmaal per jaar een stakeholdersbijeenkomst, waarin alle branche- en beroepsorganisaties die aangesloten zijn bij De Geschillencommissie participeren.

### *Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf (SGB)*

Bij het oprichten van een nieuwe geschillencommissie voor consumenten deden brancheorganisaties steeds vaker het verzoek om ook te voorzien in de behandeling van geschillen van zakelijke afnemers van de producten en diensten. Ondernemers vonden het ongewenst om bij de instelling van een geschillencommissie voor consumenten daarnaast ook een regeling voor zakelijke geschillen in stand te moeten houden of zelfs op te moeten zetten. Om deze reden is, op initiatief van het bestuur van de SGC, in augustus 1999 de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijf (SGB) opgericht. De oprichting van een nieuwe stichting was nodig omdat het behandelen van zakelijke geschillen in strijd was met de statuten en de 'Erkenningsregeling Geschillencommissies Consumentenklachten' van het ministerie van Justitie. Ook paste het behandelen van zakelijke geschillen niet binnen de doelstelling van de SGC. De behandeling van zakelijke geschillen onder verantwoordelijkheid van de SGB was aanvankelijk beperkt tot de branches waarvoor ook een geschillencommissie

voor consumenten was ingesteld (Advocatuur, Internationale Bankzaken en Energie), maar deze beperking is komen te vervallen. Geschillen die onder de verantwoordelijkheid van de SGB vallen, worden net als consumentengeschillen beslecht bij wijze van bindend advies. Een uitzondering hierop is de geschillencommissie Advocatuur, die bij zakelijke geschillen een arbitraal vonnis wijst. De reden daarvan is dat deze commissie ook bevoegd is uitspraak te doen in incassogeschillen (d.i. het niet betalen van een rekening), en de nakoming kan worden gevorderd door inschakeling van een deurwaarder. In de praktijk is overigens het onderscheid tussen zakelijke en niet-zakelijke geschillen niet altijd eenduidig te maken.

## 2.2 Financiën

### *Inkomsten*

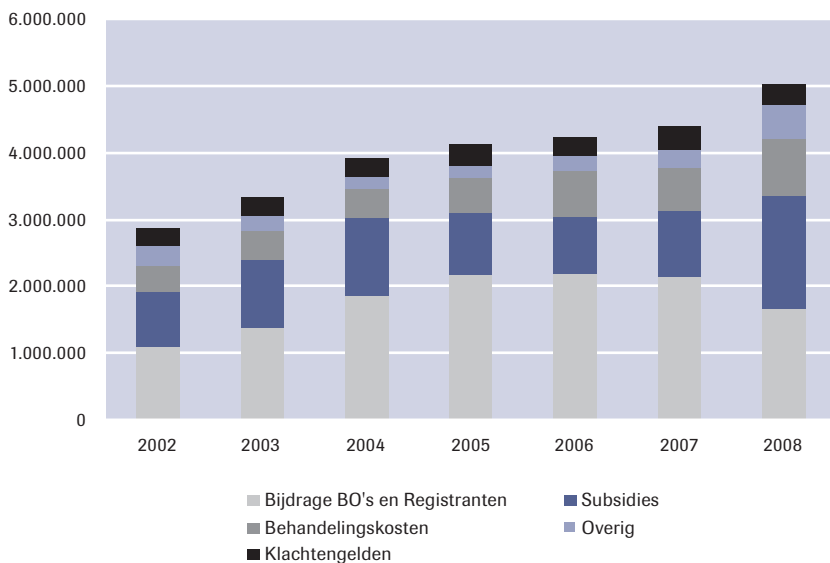
De grootste bron van inkomsten van De Geschillencommissie was de afgelopen jaren de bijdrage van de brancheorganisaties (zie figuur 2). Tussen 2005 en 2007 bedroeg die bijdrage jaarlijks ongeveer 2,2 miljoen euro. In 2008 is dit afgenomen tot circa 1,5 miljoen euro. Dit komt onder meer doordat twee grote commissies in de financiële sector Bankzaken en Hypothecaire Financieringen in 2008 geen onderdeel meer vormen van De Geschillencommissie.

In de tweede plaats ontvangt De Geschillencommissie subsidies van drie verschillende ministeries. De grootste subsidieverstrekker is het ministerie van Justitie, dat deze verantwoordelijkheid in 1997 heeft overgenomen van het ministerie van Economische Zaken. Vanaf 2006 is de basis waarop Justitie De Geschillencommissie subsidieert gewijzigd. In plaats van een bijdrage per zaak wordt vanaf 2006 een zogenoemd 'lumpsumbedrag' ter beschikking gesteld (circa € 750.000). Naast deze lumpsumbijdrage kan De Geschillencommissie het ministerie van Justitie jaarlijks verzoeken om incidentele subsidies te verstrekken voor projecten die erop gericht zijn de bestaande procedures te verbeteren. In 2008 heeft De Geschillencommissie bijvoorbeeld een incidentele subsidie gekregen voor de professionalisering van de geschillencommissies. Twee andere ministeries verzorgen het resterende deel van de subsidies.<sup>11</sup> Het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport subsidieert de commissie Ziekenhuizen (medio 2008 omgevormd tot de commissie Zorginstellingen, vanwege uitbreiding van het werkterrein tot de gehele tweede- en derdekleinszorg) en tot 2007 financierde dit ministerie ook de inmiddels opgeheven commissie Relatiebemiddeling. Het ministerie van Verkeer en Waterstaat draagt bij aan de wettelijk verplicht gestelde commissie Taxivervoer. Daarnaast verstrekken

<sup>11</sup> Naast de subsidie van deze ministeries kan De Geschillencommissie ieder jaar ook vast een bedrag (meestal € 91.000, in 2008 € 100.000) onttrekken aan de door het ministerie van Economische Zaken beschikbaar gestelde bestemmingsreserve. Dit bedrag is in figuur 2 ook telkens weergegeven onder de noemer 'subsidies'.

deze ministeries ook eenmalige subsidies, bijvoorbeeld voor het opstarten van nieuwe commissies. De brancheorganisaties, de ministeries van VWS en VenW en de ANWB betalen tevens bepaalde vaste bijdragen, die in figuur 2 zijn weergegeven onder de noemer 'overig'.

**Figuur 2**      **Overzicht inkomsten van De Geschillencommissie in de jaren 2002-2008**



Bron: jaarrekeningen De Geschillencommissie 2002-2008

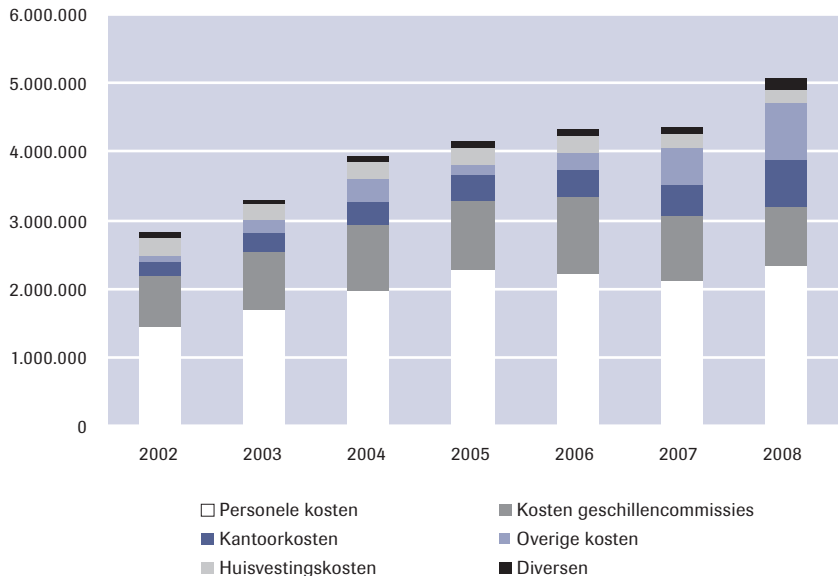
Een andere bron van inkomsten is het zogenoemde klachtengeld: iedere consument die een klacht indient, betaalt een bepaald bedrag aan De Geschillencommissie. De hoogte van het klachtengeld verschilt per commissie en hangt soms ook af van de hoogte van het geldelijke belang van het geschil en de mate waarin een deskundigenrapportage nodig is. Ten slotte moet de ondernemer bij een aantal geschillencommissies wanneer hij in het ongelijk is gesteld een door De Geschillencommissie en de brancheorganisatie vastgestelde financiële bijdrage leveren aan de behandelingskosten ('de vervuiler betaalt'). De bijdrage kan op een lager bedrag worden vastgesteld wanneer de ondernemer gedeeltelijk in het ongelijk is gesteld.

Wat opvalt in figuur 2 is dat de totale inkomsten tussen 2002 en 2008 zijn gestegen van circa 2,8 miljoen naar 5,0 miljoen euro. Dit hangt onder andere samen met de uitbreiding van het aantal geschillencommissies en de extra inkomsten voor het realiseren van een digitale geschillenprocedure (zie paragraaf 5.1). Van 2005 tot 2009 worden substantiële bedragen uitgetrokken voor het digitaliseringsproces (Jaarverslag 2007).

### Uitgaven

Het grootste deel van de uitgaven van De Geschillencommissie (zie figuur 3) wordt besteed aan personele kosten (zoals salaris kantoorpersoneel, werving, cursussen). Daarnaast zijn er vanzelfsprekend kantoorkosten (zoals telefoonkosten, kantoorbenodigdheden, automatisering) en huisvestingskosten (huur van het pand, schoonmaak en dergelijke). Een tamelijk groot deel wordt besteed aan de verschillende geschillencommissies (vergoedingen aan voorzitters/commissieleden, huur vergaderruimte, deskundigenonderzoek). Onder de overige kosten vallen onder andere bijzondere projecten ter verbetering van de organisatie, zoals bijvoorbeeld E-SGC (zie paragraaf 5.1), en onder de diverse kosten vallen zaken als bestuurskosten, accountants, juridisch advies en publiciteit. Aangezien de inkomsten van de stichting tussen 2002 en 2008 zijn toegenomen, moeten ook de uitgaven zijn toegenomen. De uitgaven zijn in deze periode gestegen van ongeveer 2,8 miljoen naar 5,0 miljoen euro. Dit hangt zoals gezegd voor een deel samen met de toename van het aantal geschillencommissies en de uitvoering van het digitaliseringsproject.

**Figuur 3**      **Overzicht uitgaven Geschillencommissie in de jaren 2002-2008**



Bron: jaarrekeningen De Geschillencommissie 2002-2008

### 2.3 Voorwaarden oprichting nieuwe commissie

Om een nieuwe commissie op te richten die door de overheid wordt erkend, moet aan een aantal voorwaarden worden voldaan. Deze voorwaarden zijn opgetekend in de ‘Erkenningsregeling Geschillencommissies Consumentenklachten’, die het ministerie van Justitie overgenomen heeft van het ministerie van Economische Zaken.<sup>12</sup> Doel is het waarborgen van onafhankelijke en onpartijdige uitspraken. Volgens deze regeling zijn de belangrijkste voorwaarden dat (1) de bij de commissie aangesloten ondernemers tot dezelfde branche behoren, (2) deze branche volgens de Minister van Justitie een branche van voldoende betekenis vormt, en (3) dat individuele tot de branche behorende ondernemers zich probleemloos kunnen aansluiten. De Geschillencommissie hanteert zelf de volgende criteria:

- De op te richten geschillencommissie moet voldoen aan de voorwaarden in de hierboven genoemde regeling.
- De brancheorganisatie moet een behoorlijke organisatiegraad hebben en bereid zijn bij te dragen in de kosten van de commissie.
- De leden van een brancheorganisatie dienen in hun overeenkomsten met consumenten evenwichtige leveringsvoorwaarden te hanteren.
- De brancheorganisatie moet garant staan voor de nakoming van de bindende adviezen, wanneer leden deze weigeren na te komen.

Elke geschillencommissie bestaat uit drie leden, die op gelijke voet met elkaar staan: een door De Geschillencommissie aangezochte voorzitter, een lid voorgedragen door de Consumentenbond (of ANWB) en een lid voorgedragen door de brancheorganisatie. Zowel voorzitters als leden worden benoemd door het bestuur.<sup>13</sup> Het bestuur kan desgewenst advies inroepen van een benoemingsadviescommissie, bestaande uit een vertegenwoordiger van de Consumentenbond of van een andere participerende consumentenorganisatie, een vertegenwoordiger van de betrokken brancheorganisatie, de voorzitter van de betrokken geschillencommissie en de directeur. Wanneer de benoeming een nieuw op te richten geschillencommissie betreft, dan maakt de voorzitter van een bestaande geschillencommissie deel uit van deze benoemingsadviescommissie. Met deze benoeming verkrijgen voorzitters en leden hun onafhankelijke positie, met als opdracht de geschillen op onpartijdige wijze te beoordelen.

Afhankelijk van het aantal geschillen dat ze per jaar behandelt, bestaat een geschillencommissie uit meerdere voorzitters en leden. De grotere commissies vergaderen dus in wisselende samenstelling. Het secretariaat van elke commissie wordt verzorgd door het bureau van De Geschillencommissie.

<sup>12</sup> Zie Staatscourant 1996, nr. 248.

<sup>13</sup> Zie artikel 3.2 van het huishoudelijk reglement van De Geschillencommissie.

## 2.4 Toetreding ondernemingen en brancheorganisaties

Om als brancheorganisatie te kunnen toetreden tot een geschillencommissie, moet aan een aantal voorwaarden worden voldaan. In de eerste plaats moeten de algemene voorwaarden (indien deze van toepassing zijn) in orde zijn; deze mogen geen bedingen bevatten van de zogenoemde zwarte of grijze lijst zoals bepaald in de wet.<sup>14</sup> Het uitgangspunt is dat er sprake moet zijn van tweezijdige voorwaarden, dat wil zeggen dat er overleg moet zijn geweest tussen consumenten- en ondernemersorganisaties. Ondernemers moeten zich tevens akkoord verklaren met het reglement van de commissie. Ondernemers die niet via een brancheorganisatie bij een bepaalde commissie (bijvoorbeeld Reizen) zijn aangesloten, kunnen zich individueel bij deze commissie registreren (de zogenoemde individuele registranten). Voor deze registranten gelden dezelfde voorwaarden als voor de brancheorganisaties. Zo moeten de algemene voorwaarden op alle onderdelen gelijk zijn aan die van de brancheorganisaties en hebben zij dezelfde financiële verplichtingen.

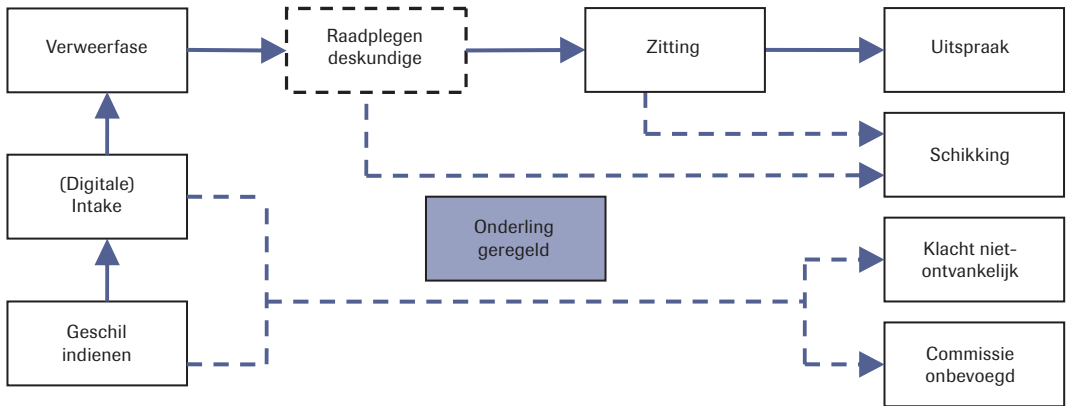
Er zijn ook commissies waarin geen brancheorganisatie participeert. Daar zijn alle participerende bedrijven in feite individueel registrant. Dit is bijvoorbeeld het geval bij de geschillencommissie Telecommunicatie. Bij een aantal commissies participeert wel een branche- of beroepsorganisatie, maar zijn niet alle leden verplicht mee te werken met de geschillencommissie. In een dergelijke situatie worden de wel meewerkende leden apart bij de geschillencommissie geregistreerd. Dit is het geval bij de geschillencommissies Advocatuur en Zorginstellingen (voorheen Ziekenhuizen). Een bijzondere regeling geldt voor de taxibranche. Taxivervoerders moeten zich registreren bij het Registratiebureau Geschillencommissie Taxivervoer (zie [www.rbgt.nl](http://www.rbgt.nl)).

## 2.5 Een geschillenprocedure in het kort

De procedure van iedere geschillencommissie wordt, na overleg met consumenten- en brancheorganisaties, vastgelegd in een reglement. Bij het opstellen ervan wordt een vast stramien gevolgd. Op hoofdlijnen zijn deze reglementen dan ook voor alle commissies gelijk, maar op detailniveau (bijvoorbeeld wat betreft het maximale financiële belang of gehanteerde termijnen) zijn er ook verschillen (zie paragraaf 3.2). Hieronder beschrijven we hoe in het algemeen een procedure bij een geschillencommissie verloopt. Het proces van een standaardprocedure van de geschilafhandeling is weergegeven in figuur 4.

14 Zie Burgerlijk Wetboek, Boek 6, artikel 236 en 237.

**Figuur 4**      **Standaardprocedure geschilafhandeling**



### *Voorfase*

Voordat consumenten een geschil bij De Geschillencommissie kunnen indienen, zijn ze verplicht eerst zelf een poging te doen om de klacht met de ondernemer op te lossen. Zij moeten daarvoor contact opnemen met de ondernemer binnen de termijn die daarvoor gesteld is in de algemene voorwaarden van de ondernemer. Wanneer het eerste contact niet tot oplossing van het geschil leidt, moet de consument een (aangetekende) brief sturen naar de ondernemer met daarin een gedetailleerde omschrijving van de klacht. De ondernemer heeft vier weken de tijd om op deze brief te reageren. Wanneer de klacht niet wordt opgelost, moet de consument binnen drie maanden na het eerste contact met de ondernemer zijn geschil bij De Geschillencommissie indienen. Overschrijding van deze termijn kan ertoe leiden dat de klacht van de consument – mits de ondernemer daartoe verzoekt – niet-ontvankelijk wordt verklaard. Een commissie zal niet op dat verzoek ingaan wanneer zij van mening is dat de overschrijding van de termijn de consument niet te verwijten valt. Het aanhangig maken van een geschil bij De Geschillencommissie kan op het initiatief van zowel de consument als de ondernemer gebeuren. In het laatste geval zal de consument daarmee moeten instemmen. Een ondernemer kan via de algemene voorwaarden een consument niet verplichten om de procedure aan De Geschillencommissie voor te leggen. De consument heeft altijd één maand bedenktijd om te besluiten alsnog naar de rechter te stappen.<sup>15</sup>

### *Intake*

Per januari 2008 is de inname van geschillen volledig gedigitaliseerd en kunnen consumenten voor alle commissies niet alleen per brief maar ook via internet hun geschil indienen. Een voordeel van de digitale

<sup>15</sup> Burgerlijk Wetboek, Boek 6, artikel 236, lid n.



klachtafhandeling is dat de eerste screening al plaats kan vinden tijdens het online invullen. Na de indiening controleert het secretariaat van het bureau of de desbetreffende commissie wel bevoegd is om het geschil te behandelen. Als de commissie bevoegd is, krijgt de consument het verzoek om het klachtengeld te betalen, wanneer dit is vereist een depotstorting te doen (zie paragraaf 2.6) en eventueel aanvullende stukken op te sturen. Als de consument verzuimt binnen de daarvoor gestelde termijn stukken op te sturen, het klachtengeld te betalen of de depotstorting<sup>16</sup> te doen, wordt de klacht niet verder in behandeling genomen. Hieraan zijn voor de consument nog geen kosten verbonden. Wanneer pas later tijdens de procedure blijkt dat een klacht niet-ontvankelijk is of de commissie toch niet bevoegd is, dient de consument een vast bedrag van € 25 aan De Geschillencommissie te betalen.

Consumenten van wie de klacht niet door de commissie in behandeling is genomen, kunnen hun zaak wel inhoudelijk door de kanton- of civiele rechter laten behandelen. Doorgaans zal hun klacht worden behandeld door de kantonrechter, die consumentengeschillen behandelt met een geldelijk belang van € 5.000 of minder. Consumentenzaken met een geldelijk belang van meer dan € 5.000, moeten aanhangig gemaakt worden bij de civiele kamer van de arrondissementsrechtbank. Voor deze procedure is het inschakelen van een advocaat verplicht, voor een kantonprocedure niet.

#### *Voorbeslissing*

In een klein gedeelte van de zaken (ongeveer 1%) wordt er tijdens de intakefase een zogenoemde voorbeslissing genomen. Vaak gaat dit over de bevoegdheid van de commissie, over de ontvankelijkheid van de klacht of over de overschrijding van bepaalde termijnen. Voor de commissie Energie & Water kan een voorbeslissing ook gaan over de vraag of de consument wel of niet een depotstorting moet doen. Soms wordt dan besloten dat een consument de depotstorting in delen mag doen. Voor alle andere commissies is het doen van een depotstorting (indien aan de orde voor het geschil) zonder meer verplicht.

#### *Verweerfase*

Wanneer het dossier compleet is en wanneer de consument aan de financiële verplichtingen heeft voldaan, krijgt de ondernemer een afschrift van het vragenformulier en eventuele overige stukken. De ondernemer krijgt één maand de tijd om een reactie te geven. De consument krijgt vervolgens van De Geschillencommissie een afschrift van de reactie van de ondernemer. In het verleden kregen consument en ondernemer beide twee keer de gelegenheid om hun visie op het geschil uiteen te zetten, maar dat is tegenwoordig niet meer het geval: de consument dient een

<sup>16</sup> Zie paragraaf 2.6.

klacht in en de ondernemer reageert. Aan het eind van de verweerfase bekijkt het secretariaat of het geschil is opgelost. Is dit het geval, dan wordt het dossier gesloten.

#### *Inschakelen van een deskundige*

Wanneer de commissie dat nodig acht, schakelt het secretariaat van De Geschillencommissie een deskundige in. De deskundige neemt contact op met de consument om een afspraak te maken. De ondernemer heeft het recht om ook bij deze afspraak aanwezig te zijn. De deskundige stelt vervolgens een rapport op en stuurt dit naar de commissie. De consument en ondernemer ontvangen een kopie van het rapport. Het inschakelen van een deskundige zal, vanwege de aard van het probleem, in sommige branches vaker voorkomen dan in andere. In bepaalde commissies (Wonen, Parket, en Klussen- en Vloerenbedrijven) worden vanaf januari 2004 ook deskundigen gebruikt die zich hebben gespecialiseerd in bemiddeling van het conflict, zogenoemde bemiddelingsdeskundigen. Het inschakelen van deskundigen brengt geen extra kosten met zich mee voor de consument of ondernemer.

#### *Schikking door deskundige of onderlinge regeling*

Als het mogelijk is, zal de bemiddelingsdeskundige proberen aan te sturen op een schikking. Wanneer een schikking wordt overeengekomen, wordt deze schriftelijk vastgelegd in bijzijn van consument en ondernemer. Voor een dergelijke ‘officiële’ schikking geldt – net als voor een ‘gewone’ uitspraak – de nakomingsgarantie (zie paragraaf 2.6). De nakomingsgarantie geldt niet wanneer de consument en ondernemer gedurende het proces (althans voordat er een bindende uitspraak is gedaan door de commissie) ertoe besluiten om hun geschil onderling te regelen – de zogenoemde *onderlinge regeling*. De consument beëindigt dan de procedure bij De Geschillencommissie.

#### *Mondelinge behandeling tijdens een zitting*

Als er geen voortijdige schikking of onderlinge regeling is getroffen, zal de commissie het geschil tijdens een zitting behandelen. De zittingen worden gehouden in één van de vier vaste standplaatsen, te weten: Den Haag, Utrecht, Zwolle of Eindhoven (dit verschilt per commissie), en duren circa 30 minuten. Afhankelijk van de commissie en het aantal zaken, worden er op een zittingsdag vier tot zes zaken per dagdeel behandeld. Consument en ondernemer ontvangen bericht wanneer de commissie het geschil behandelt. Met de zittingsdatum kan niet meer worden geschoven. Vooraf kunnen consument en ondernemer ‘verhinderdata’ melden. Daarmee kan bij het bepalen van de zittingsdatum rekening worden gehouden. Een consument kan ook, bij verhindering, iemand machtigen om de zitting bij te wonen. Ongeveer 76% van de consumenten verschijnt zelf op de zitting of laat zich vertegenwoordigen; voor de ondernemers is

dit 70%. Indien aanwezig op de zitting, hebben consumenten en ondernemers de gelegenheid de klachten mondeling toe te lichten. Bovendien biedt het de commissie de mogelijkheid tot het stellen van vragen en tot het geven van nader commentaar. Zowel de consument als de ondernemer is vrij in zijn beslissing om op de zitting aanwezig te zijn of niet, maar doorgaans wordt aanwezigheid van de ondernemer door de brancheorganisatie gestimuleerd.

Het is voor consument en ondernemer toegestaan een getuige mee te nemen naar de zitting. Echter, de commissie bepaalt in hoeverre de getuige gelegenheid krijgt zijn standpunten kenbaar te maken. De mogelijkheid bestaat dat de commissie tijdens de zitting de partijen alsnog tot een schikking brengt. Deze zogenoemde ‘schikking ter zitting’ heeft dezelfde status als een uitspraak en hiervoor geldt ook de nakomingsgarantierегeling (zie paragraaf 2.6).

#### *Uitspraak*

Nadat een commissie partijen tijdens een zitting gehoord heeft, beraadslaagt zij (buiten aanwezigheid van de partijen) over haar beslissing. Ongeveer vier tot zes weken na de zitting worden de uitspraak en een gefundeerde motivering daarvan schriftelijk aan de partijen meegedeeld. Een commissie kan elke beslissing nemen die zij redelijk en billijk acht ter beëindiging van het geschil. In de regel komt deze neer op een van de volgende beslissingen:

- het vaststellen van een door een van de partijen te betalen (schade)-vergoeding;
- het vaststellen van een betalingsverplichting;
- het aan de ondernemer en/of aan de consument opleggen van nakoming van de overeenkomst;
- het ontbinden van de overeenkomst;
- het de ondernemer opdragen de geleverde zaak te vervangen door een soortgelijke zaak;
- het aan de ondernemer opdragen van herstelwerkzaamheden;
- de consument de bevoegdheid geven voor rekening van de ondernemer herstelwerkzaamheden door een derde te laten uitvoeren.

#### *Na de uitspraak*

Tegen een uitspraak van De Geschillencommissie is geen beroep mogelijk. Na de zitting is de discussie gesloten. Wel kan na toezending van de uitspraak een reken- of schrijffout in de tekst nog worden hersteld. Het verzoek daartoe dient binnen 14 dagen na de toezending te worden gedaan.

Wanneer de uitspraak niet wordt nagekomen door een van de partijen of wanneer er andere onoverkomelijke problemen tussen partijen ontstaan, wordt er in sommige gevallen een zogenoemd ‘vervolg bindend advies’ (VBA) gewezen. De Geschillencommissie maakt dan een nieuw dossier

aan. Dit dossier is in feite een kopie van de gegevens van het originele dossier.

Als de consument of de ondernemer de uitspraak van de commissie onredelijk vindt, kan de uitspraak aan de rechter worden voorgelegd door het dagvaarden van de andere partij. Bij de meeste commissies dient dit te gebeuren binnen twee maanden. Na het verstrijken van deze termijn staat de uitspraak onaantastbaar vast. De rechter zal beoordelen of de totstandkoming van de beslissing zorgvuldig is geweest en de beslissing aan een ‘marginale toetsing’<sup>17</sup> onderwerpen. Dat wil zeggen: hij beperkt zich tot de vraag of gebondenheid aan deze beslissing in verband met de inhoud of wijze van totstandkoming daarvan in de gegeven omstandigheden naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn. Hierbij geldt dat enkel ernstige gebreken in de beslissing daartoe aanleiding kunnen vormen.

## 2.6 Nakomingsgarantieregeling

Bij het aangaan van de procedure spreken consumenten en ondernemers af zich te zullen binden aan de uitspraak van de commissie. De consument doet dit tijdens het aanhangig maken van een geschil door het tekenen van een klachtenformulier. De ondernemer doet dit eenmalig wanneer hij zich rechtstreeks (als registrant) of indirect (via de brancheorganisatie) aansluit bij De Geschillencommissie. Strikt genomen leidt de uitspraak (het bindend advies) van een commissie niet tot een executoriale titel. Dit betekent dat wanneer een van beide partijen het bindend advies niet wil nakomen, een procedure bij de rechter alsnog noodzakelijk is. Om dit probleem te voorkomen zijn in de procedure bij De Geschillencommissie twee waarborgen ingesteld. Ten eerste, om nakoming van de kant van de consument te bevorderen, moet de consument het door hem ingehouden deel van de factuur in depot storten bij De Geschillencommissie. Afhankelijk van de uitspraak van de commissie kan dit bedrag worden teruggestort op de rekening van de consument dan wel worden doorgestort naar de ondernemer. Een depotstorting door de consument is echter niet altijd nodig, omdat de consument in de meeste gevallen al het volledige bedrag heeft betaald. Over een depot wordt geen rente vergoed. Ten tweede, om nakoming van de kant van de ondernemer te waarborgen, worden brancheorganisaties bij aansluiting bij De Geschillencommissie verplicht, in geval van nalatigheid door een ondernemer, garant te staan voor de nakoming – dit is de zogenoemde nakomingsgarantie. Een ondernemer die zich als registrant bij de commissie heeft laten registreren, heeft eveneens een bepaalde garantie afgegeven, waardoor de nakoming van het bindend advies is gewaarborgd.

17 Op basis van Burgerlijk Wetboek, Boek 7, artikel 904.

## 3 Toegankelijkheid: vraag en aanbod

De 'klanten' van De Geschillencommissie zijn consumenten en ondernemers die een geschil hebben waar zij samen niet uitkomen. Het initiatief voor het indienen van een geschil ligt bij de consument. De ondernemer kan alleen met instemming van de consument een geschil indienen of de consument aansporen het geschil bij De Geschillencommissie in te dienen. Een eerste manier om te kijken naar de toegankelijkheid van De Geschillencommissie is het in kaart brengen van de vraag naar en het aanbod van diensten. Hierdoor krijgen we inzicht in welke geschillen tussen consumenten en ondernemers De Geschillencommissie wel en niet behandelt. De volgende deelvragen worden behandeld:

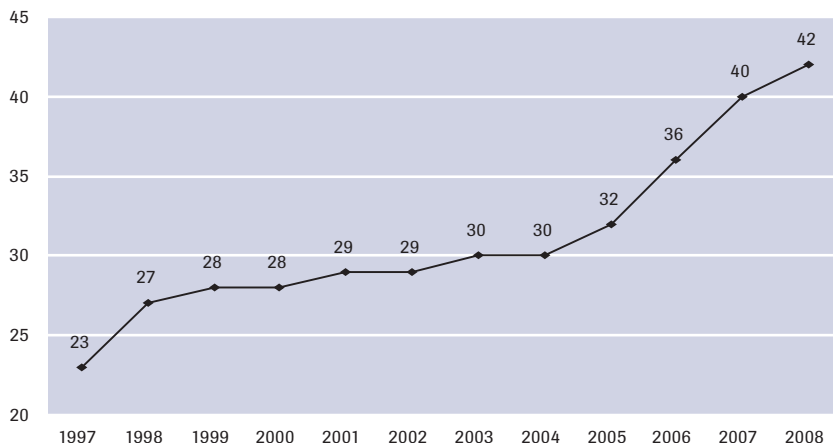
- Hoeveel en welke typen geschillencommissies zijn er?
- Welke geschillen zijn de commissies bevoegd te behandelen?
- Hoeveel en welke typen klachten worden er ingediend?
- Wat gebeurt er met de geschillen die zijn ingediend?

### 3.1 Aantal en typen geschillencommissies

Het aantal geschillencommissies is toegenomen van 23 in 2007 naar 42 in 2008. Bij deze 42 sectoren waarvoor geschillencommissies zijn ingesteld, zijn ongeveer 50 brancheorganisaties betrokken. Vooral sinds 2005 is er een sterke toename van het aantal commissies (zie figuur 5).

Het aantal commissies is voortdurend in beweging. Er komen nieuwe commissies bij (zie bijlage 3 voor een overzicht van wanneer welke commissies zijn opgericht) en er worden commissies opgeheven of samengevoegd. Zo zijn er in het verleden geschillencommissies geweest voor Relatiebemiddeling en Computers. Tot 1 april 2005 was er ook een Algemene Geschillencommissie die geschillen behandelde van brancheorganisaties waarvoor geen aparte geschillencommissie kon worden ingesteld (dit vanwege de eis dat een nieuw op te richten geschillencommissie per jaar minimaal 25 zaken moest behandelen). De commissies Bankzaken en Hypothecaire Financieringen zijn per 1 april 2007 geen onderdeel meer van De Geschillencommissie. Zij zijn opgegaan in het centrale loket Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID), waarbij elke financiële dienstverlener zich verplicht dient aan te sluiten.

De Geschillencommissie kan vanzelfsprekend een geschil niet behandelen wanneer voor de sector waarin de desbetreffende ondernemer werkzaam is (nog) geen geschillencommissie is opgericht. Besprekingen over het oprichten van nieuwe commissies worden vaak op initiatief van de Consumentenbond gestart als blijkt dat binnen bepaalde bedrijfstakken veel geschillen voorkomen. Maar tegenwoordig nemen ook brancheorganisaties zelf het initiatief om een commissie op te richten.

**Figuur 5** Ontwikkeling aantal geschillencommissies (1997-2008)

Bronnen: jaarverslagen De Geschillencommissie 2001-2008; SWOKA (1995); Legal Vision (2002)

Soms kan – getuige de jaarverslagen – de oriëntatiefase ter oprichting van een geschillencommissie wel enkele jaren duren, bijvoorbeeld voor de juweliers- en uurwerkenbranche en de branche sport- en bewegingscentra.

#### *Dekkingsgraad over en binnen branches*

Wat betreft de vraag in hoeverre mogelijke consumentklachten worden gedekt door De Geschillencommissie, kan onderscheid worden gemaakt tussen dekking *over* branches (verbreding) en dekking *binnen* branches. Het eerste slaat op de mate waarin het totale bereik aan branches waarin consumentengeschillen kunnen optreden, wordt gedekt door De Geschillencommissie. Het tweede heeft betrekking op de mate waarin bedrijven binnen een bepaalde sector lid zijn van een brancheorganisatie die is aangesloten bij De Geschillencommissie. Nauwkeurige gegevens over de dekkingsgraad van commissies binnen en over branches zijn niet voorhanden. Een onderzoek naar de afhandeling van individuele consumentengeschillen (Twynstra Gudde, 2004) geeft wel enig inzicht in de hiaten in de dekkingsgraad van de geschillencommissies *over* branches (verbreding). In 2004 waren er, volgens dit onderzoek, 146 brancheorganisaties gericht op consumenten, waarvan er in totaal 41 waren aangesloten bij De Geschillencommissie.<sup>18</sup> Dit aantal lijkt in eerste instantie gering, maar omdat veel klachten zich kunnen voordoen in een beperkt aantal sectoren, is het mogelijk dat een groot aandeel van de klachten hiermee is gedekt. In paragraaf 3.4 wordt bijvoorbeeld beschreven dat tussen

<sup>18</sup> Eind 2008 waren dat er ruim 50.

januari 2005 en juli 2008 de vijf grootste commissies meer dan 70% van alle geschillen voor hun rekening namen. Het gaat hier om de commissies Energie & Water, Reizen, Telecommunicatie, Wonen en Voertuigen. De overige commissies (meer dan 35) behandelden dus de resterende circa 30% van de geschillen.

Een klacht tegen een ondernemer kan alleen worden behandeld wanneer deze is aangesloten bij de desbetreffende geschillencommissie op het moment dat de consument een klacht indient. Bedrijven zijn op verschillende manieren aangesloten bij De Geschillencommissie. Dit varieert van een wettelijke verplichting en een automatisch lidmaatschap via de branchevereniging tot een vrijwillige registratie. Hieronder volgen een paar voorbeelden.

- Voor sommige branches geldt een wettelijke verplichting om lid te zijn van een geschillencommissie, bijvoorbeeld voor het personenvervoer.
- Bij een aantal commissies participeert wel een branche- of beroepsorganisatie, maar zijn niet alle leden vanzelfsprekend aangesloten bij De Geschillencommissie. In een dergelijke situatie worden de wel meewerkende leden apart bij De Geschillencommissie geregistreerd. Dit is het geval bij de commissies Advocatuur en Zorginstellingen.
- Soms is er wel een geschillencommissie voor een bepaalde branche, maar is een ondernemer niet via een brancheorganisatie aangesloten bij De Geschillencommissie. Niet-georganiseerde ondernemers kunnen zich bij een geschillencommissie laten registreren onder de voorwaarden die overeenkomen met die welke aan een brancheorganisatie worden gesteld. In de praktijk wordt van deze mogelijkheid relatief weinig gebruikgemaakt. Reden daarvan is dat ondernemers die gebruik willen maken van de diensten van De Geschillencommissie, meestal overgaan tot lidmaatschap van een brancheorganisatie. Registranten betalen rechtstreeks contributie aan De Geschillencommissie. Per 1 juli 2008 kende De Geschillencommissie 59 actieve registranten, die waren verdeeld over de volgende sectoren: Reizen (27), Energie & Water (24), Optiek (1), Recreatie (1), Textielreiniging (4), Kinderopvang (1). Daarnaast is er sprake van individuele aansluiting bij de commissies Telecommunicatie (48) en Elektronische Communicatiediensten (5), omdat bij deze sectoren een representatieve brancheorganisatie vooralsnog ontbreekt. Dit was ook het geval bij de inmiddels opgeheven commissie Relatiebemiddeling.
- In sommige commissies participeert slechts één of een beperkt aantal ondernemingen die de hele markt bestrijkt(en)t. Dit is bijvoorbeeld het geval bij de commissies Post en Openbaar Vervoer.

### 3.2 Bevoegdheden per commissie

Soms is er wel een geschillencommissie voor de desbetreffende branche en is de ondernemer ook aangesloten, maar is de commissie toch niet bevoegd het geschil te behandelen. De bevoegdheden staan beschreven in de algemene voorwaarden van de ondernemers. Een commissie is in de regel *niet* bevoegd wanneer:

- het een geschil betreft dat gaat over de niet-betaling van een factuur in plaats van een inhoudelijke klacht;
- er sprake is van lichamelijk letsel, ziekte of overlijden;<sup>19</sup>
- de ondernemer failliet is gegaan of zijn bedrijfsactiviteiten heeft beëindigd voordat de consument aan de formele vereisten voor het aanhangig maken van het geschil heeft voldaan;
- aan de ondernemer surseance van betaling is verleend;
- het een zakelijk geschil betreft.<sup>20</sup>

Hoewel de werkwijze en reglementen voor de verschillende commissies op hoofdlijnen overeenkomen, zijn er wel verschillen in – en in sommige gevallen ook uitzonderingen op – de regels zoals hierboven genoemd. Nijgh (2006) heeft een uitgebreid overzicht gegeven van de werkterreinen van de verschillende commissies, de participerende branches en eventuele bijzonderheden met betrekking tot de bevoegdheid. Hieronder zijn de belangrijkste gegevens uit dit overzicht weergegeven:

- 1 Voor een aantal geschillencommissies is een maximum financieel belang ingesteld, dat in sommige gevallen gekoppeld is aan bepaalde voorwaarden. Dit zijn de commissies Advocatuur (€ 10.000), Bankzaken (€ 60.000), Makelaardij (€ 10.000), Openbaar Vervoer (€ 3.405; alleen in geval van lichamelijk letsel), Post (€ 5.400), Telecommunicatie (€ 4.537), Waterrecreatie (€ 14.000) en Zorginstellingen (€ 5.000). Vaak kunnen de consument en ondernemer wel een hoger financieel belang overeenkomen.
- 2 In sommige commissies worden bepaalde zaken uitgesloten van behandeling. Zo kunnen bijvoorbeeld bij de commissie Installerende Bedrijven geen geschillen worden ingediend die gaan over onderhouds- of serviceabonnements, en bij de commissie Reizen kunnen geen klachten worden ingediend tegen vliegtuig- en verzekeringsmaatschappijen.
- 3 Terwijl bij de meeste commissies zaken over lichamelijk letsel zijn uitgesloten, is dit in de commissies Openbaar Vervoer, Optiek, Taxivervoer en Zorginstellingen juist niet het geval.

<sup>19</sup> Dit geldt niet voor de commissie Zorginstellingen.

<sup>20</sup> Deze geschillen kunnen in sommige gevallen wel behandeld worden door de SGB, zie paragraaf 2.1.

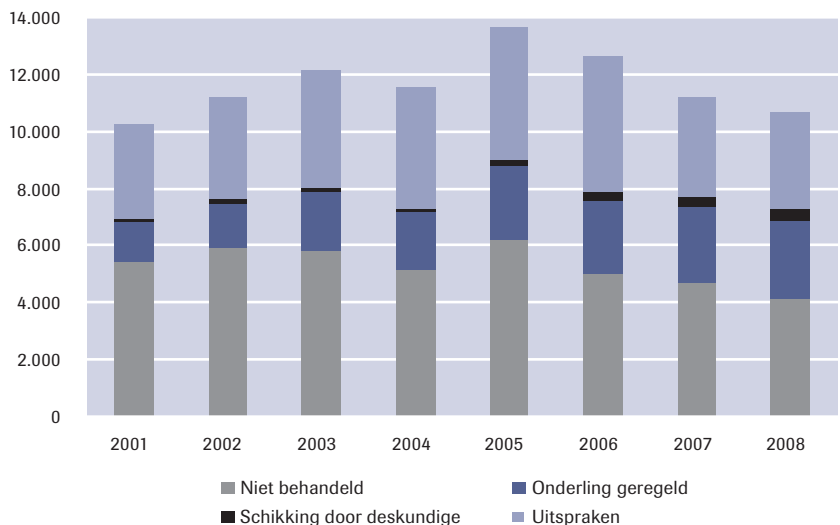


- 4 In drie commissies, te weten Wonen, Parket en Klussen- en Vloeren-bedrijven, zijn speciaal daarvoor opgeleide bemiddelingsdeskundigen actief die beide partijen in een vroegtijdig stadium tot een compromis willen brengen.
- 5 In alle reglementen van de geschillencommissies is bepaald dat de geldende termijnen verkort of verlengd kunnen worden. Dit betekent dat in bijzondere gevallen De Geschillencommissie aan partijen niet alleen een langere, maar ook een aanzienlijk kortere termijn kunnen stellen om hun standpunt kenbaar te maken – een zogenoemde spoed-procedure. Als regel wordt een termijn van één maand aangehouden. In de commissies Energie & Water en Kinderopvang zijn er extra regels gesteld over de aard van de spoedprocedures.

### 3.3 Aantal en typen geschillen

Het aantal nieuw ingediende geschillen fluctueert tussen de 10.000 en 13.000 geschillen per jaar. Figuur 6 laat zien hoeveel geschillen De Geschillencommissie per jaar afhandelt. In 2005 was er een piek met meer dan 13.000 afgehandelde geschillen. De drie jaar daarna is het aantal geschillen weer wat afgenomen.

**Figuur 6 Afgehandelde klachten per jaar (2001-2008) uitgesplitst naar wijze van afhandeling**



Bron: jaarverslagen De Geschillencommissie 2001-2008

Het aantal ingediende geschillen is niet evenredig verdeeld over de verschillende commissies. Zoals bijlage 4 laat zien, is er een aantal commissies met meer dan 1.000 klachten per jaar. De vijf grootste commissies, Energie & Water (22%), Reizen (20%), Wonen (12%), Telecommunicatie (11%) en Voertuigen (6%), namen de afgelopen jaren samen 71% van de ingediende klachten voor hun rekening. Twee andere grote commissies, te weten Bankzaken (4%) en Hypothecaire Financieringen (3%), zijn per april 2007 opgegaan in het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID).

Bijlage 4 laat ook zien dat een aantal commissies wat betreft het aantal ingediende geschillen vanaf 2005 een consistente stijging laat zien: Advocatuur, Centrale Antenne Inrichtingen, Installerende Bedrijven en Openbaar Vervoer. Voor een aantal commissies is het aandeel ingediende geschillen heel snel gestegen: Elektronische Communicatiediensten, Telecommunicatie, Kinderopvang, Makelaardij en Taxivervoer. Voor de overige commissies fluctueert het aantal ingediende geschillen. Wanneer we specifiek kijken naar de vier grote commissies (Energie & Water, Reizen, Wonen en Voertuigen), dan zien we dat deze commissies van 2005 naar 2006 een aanzienlijke stijging laten zien, maar dat deze stijging niet doorzet in 2007. Voor een aantal 'nieuwe' commissies (opgericht in 2005 of later) zijn er vooralsnog nog niet veel geschillen binnengekomen.

#### *Inhoud van de geschillen*

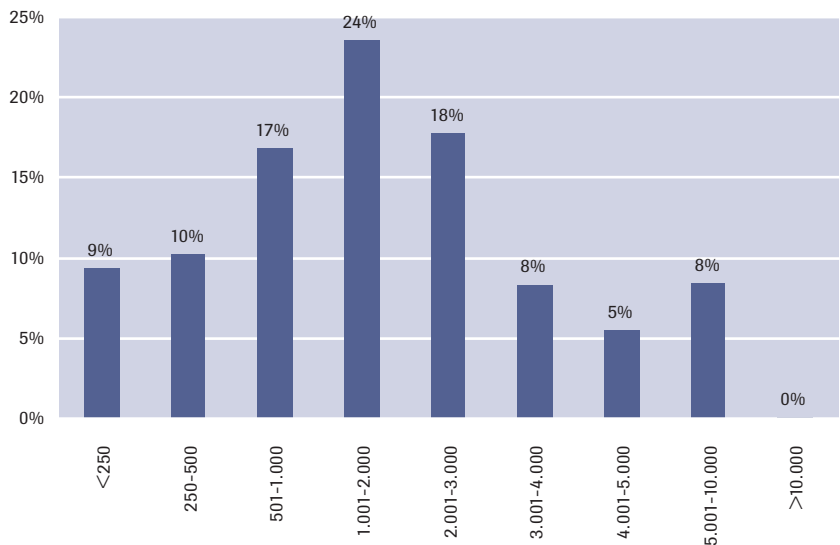
Met uitzondering van de in 2007 opgerichte commissies zijn er per commissie registratiebestanden beschikbaar over de inhoud van de geschillen. De Geschillencommissie maakt in haar registratie een onderscheid tussen commissiespecifieke twistpunten en algemene twistpunten. Een voorbeeld van een specifiek twistpunt is een 'defect aan de cilinderkop van de motor' voor de commissie Voertuigen. Op de aard van commissiespecifieke twistpunten zal in dit rapport niet verder worden ingegaan, aangezien dit zeer diverse onderwerpen betreft. In de consumentenenquête vroegen we de consumenten tevens in een aantal zinnen hun geschil te beschrijven en in te delen in een van de volgende categorieën: ondeugdelijke dienstverlening (53%), ondeugdelijke informatie of advies (31%), een onjuiste factuur, prijs of declaratie (30%), of levering van een ondeugdelijk artikel (21%). In 18% van de zaken ging het om een ander type twistpunt.

#### *Financieel belang en toegekende schadevergoeding*

Van het totale aantal dossiers waarin een uitspraak is gedaan of een schikking door een deskundige is getroffen, is in 55% van de dossiers (N=7.075) de hoogte van het financieel belang (het bedrag dat wordt gevorderd) bekend. Het hoogst geregistreerde financiële belang is € 690.250 en het laagste is € 1. In figuur 7 is te zien dat in 8% van de zaken het financieel belang boven de € 5.000 ligt.

Van 1.339 zaken is de hoogte van een toegekende schadevergoeding bekend. Het gemiddelde hiervan is € 963. De hoogst toegekende schadevergoeding bedraagt € 50.000 en de laagste € 1. In bijlage 5 worden meer specifiek gegevens over de toegekende schadevergoeding per commissie weergegeven. Uit de bijlage valt af te leiden dat zowel binnen als tussen commissies de bedragen per zaak erg uiteen kunnen lopen. De toegekende schadevergoedingen variëren van gemiddeld € 100 tot bijna € 4.400.

**Figuur 7 Hoogte financieel belang bij uitspraken en schikkingen (in %, N=7.075)**



Bron: databestand Geschillencommissie 2005-2008, financieel belang is bekend bij 55% van de zaken

### *Ernst van de geschillen*

In de enquête is aan alle consumenten (N=799) gevraagd aan te geven hoe belangrijk het voor hen was dat het geschil zou worden opgelost. Een overgrote meerderheid (94%) gaf aan dat dit (heel erg) belangrijk voor hen was, 1% vond het (helemaal) niet belangrijk en 5% gaf een neutraal antwoord. De vier onderzoeksgroepen (uitspraak, schikking, onderlinge overeenkomst, niet afgerond) verschilden niet van elkaar in hun oordeel over de ernst van het geschil. Consumenten die de procedure niet hebben afgerond, vonden het geschil dus niet minder ernstig dan de consumenten die een uitspraak hebben gekregen.

### *Geschillen uit het buitenland*

In totaal komt 1,4% van de geschillen tussen 2005 en 2008 van consumenten die in het buitenland wonen, waarvan 0,5% uit België en 0,4% uit Duitsland. Het relatieve aantal ingediende geschillen vanuit

het buitenland neemt langzaam toe. Van 2005 tot en met 2008 kwam respectievelijk 1,1%, 1,2%, 1,5% en 1,8% van de geschillen van buiten Nederland.

### 3.4 Afhandeling van de geschillen

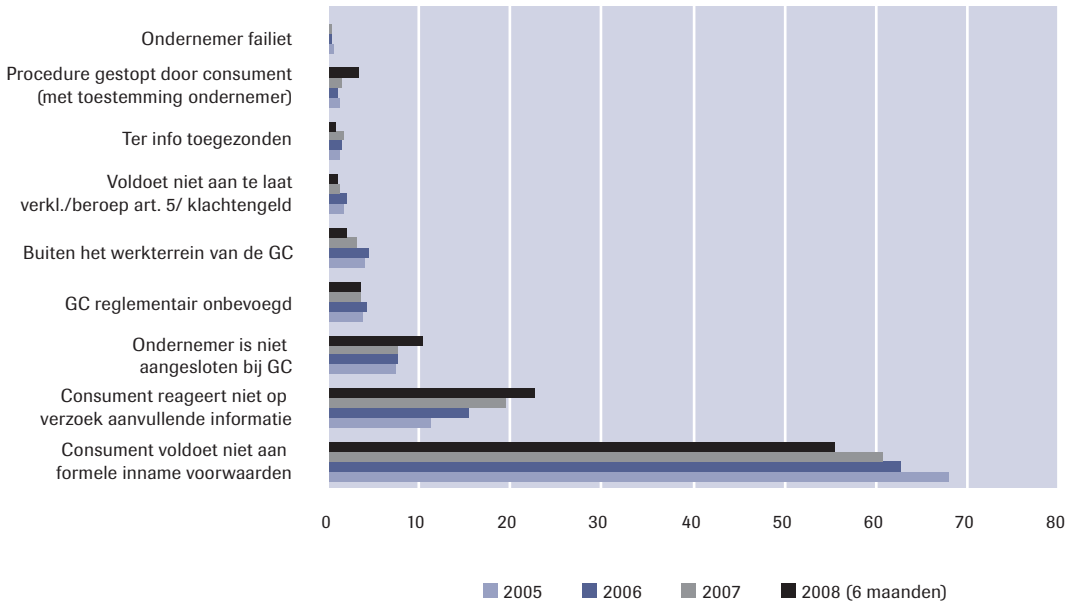
In figuur 6 staat weergegeven hoe de geschillen tussen 2001 en 2008 zijn afgehandeld door de geschillencommissies. Opvallend is dat het aandeel 'onderlinge regelingen' in acht jaar tijd bijna is verdubbeld. In 2001 werden er 1.336 onderlinge regelingen getroffen (13%) ten opzichte van 2.741 (26%) in 2008. Ook het aandeel schikkingen door deskundigen is toegenomen van 1% in 2001 naar 11% in 2008. Het aantal afgehandelde zaken dat eindigt met een uitspraak ligt in beide jaren ongeveer op een derde. Het aandeel klachten dat niet in behandeling is genomen, is in de periode van 2001 tot en met 2008 afgenomen van 53% naar 39%. In figuur 8 is voor alle zaken die tussen januari 2005 en juni 2008 zijn ingediend, uiteengezet waarom ze niet in behandeling zijn genomen. Uit de registratie van De Geschillencommissie blijkt dat in verreweg de meeste gevallen (80%) de consument zelf de oorzaak is van het niet doorgaan van de procedure. In 64% van de gevallen voldoet de consument niet aan de formele voorwaarden voor inname van het geschil, zoals betaling van het klachtengeld, het doen van een eventuele depotstorting of het volledig invullen van het vragenformulier. En in 16% van de gevallen verzuimt de consument benodigde informatie terug te sturen naar De Geschillencommissie. Daarnaast komt het ook voor dat de ondernemer niet is aangesloten bij De Geschillencommissie (8%).

#### *Redenen van consumenten om af te haken*

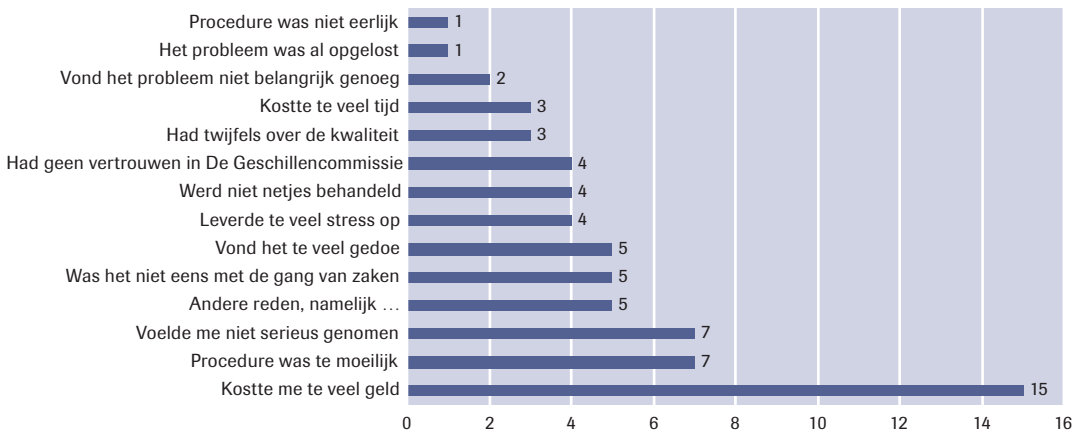
In de consumentenenquête is de groep die zelf is afgehaakt (N=28) gevraagd waarom ze zijn gestopt. De meest genoemde reden door 15 consumenten is dat ze vinden dat het te veel geld kost (zie figuur 9). Voor 7 consumenten was de procedure te moeilijk. Daarnaast zijn er verschillende redenen die wijzen op een gebrek aan vertrouwen in De Geschillencommissie (niet serieus genomen, niet netjes behandeld, geen vertrouwen, twijfels over kwaliteit). Als 'andere reden' werd onder meer genoemd: procedure was te onduidelijk, onvoldoende tijd om alle stukken te kunnen verzamelen (door vakantie of ziekte), onvoldoende bewijsmateriaal.

Ongeveer 82% van alle consumenten die de procedure niet hebben afgerond, vond het (zeer) vervelend dat hun geschil niet in behandeling is genomen, 10% vond het (helemaal) niet vervelend en 8% was neutraal. Consumenten die door eigen toedoen zijn afgehaakt, vinden het stranden van de procedure significant minder vervelend dan de overige consumenten van wie het geschil niet behandeld kon worden.<sup>21</sup>

21  $F(1, 93) = 6,401, p = 0,13$ .

**Figuur 8 Eindstatus van dossiers die niet zijn behandeld (in percentages per jaar)**

Bron: databestand Geschillencommissie

**Figuur 9 Redenen die consumenten gaven voor het zelf afhaken (aantal keren genoemd, meerdere antwoorden mogelijk)**

Bron: consumentenenquête groep 'niet afgerond' op eigen initiatief (N=28)



## 4 Toegankelijkheid: kosten

Naast aspecten van vraag en aanbod kunnen de kosten die zijn gemoeid met een procedure inzicht geven in de mate van toegankelijkheid van een procedure bij De Geschillencommissie. In dit hoofdstuk staat de vraag centraal hoe consumenten aankijken tegen deze kosten. We onderscheiden de volgende deelvragen:

- Hoeveel geld en tijd kost een gemiddelde procedure de consument?
- Hoeveel stress levert een gemiddelde procedure de consument op?
- Hoe beoordelen consumenten de duidelijkheid van de procedure?
- Welke verwachtingen hebben consumenten wat betreft de kosten voordat zij een procedure beginnen?

Ten slotte wordt de consumenten gevraagd hun oordelen over de toegankelijkheid van de procedure (kosten, duidelijkheid, eenvoud) uit te drukken in een rapportcijfer.

### 4.1 Geld

#### *Klachtengeld*

Een kostenpost waar elke consument mee te maken krijgt, is het klachtengeld. De hoogte van het klachtengeld verschilt per commissie en is in sommige gevallen ook afhankelijk van het financieel belang van de zaak (zie bijlage 5). Het klachtengeld bedroeg in 2007 minimaal € 25 en maximaal € 125. De hoogte ervan kan ieder jaar door het bestuur worden aangepast. De Geschillencommissie hanteert vier globale tariefgroepen. In de eerste drie groepen wordt de hoogte van het klachtengeld bepaald door de aankoopprijs van het artikel of de hoogte van de factuur. In de vierde groep is het klachtengeld een vast bedrag dat niet afhankelijk is van de aankoopprijs of het factuurbedrag. In bijlage 6 staat de hoogte van het klachtengeld voor verschillende commissies weergegeven.

Gemiddeld moesten consumenten tussen 2005 en 2008 € 59 klachtengeld betalen. Van de consumenten vond 19% de hoogte van het klachtengeld (zeer) veel, 32% vond het (zeer) weinig en 49% vond het niet weinig en niet veel.

Wordt de consument in het gelijk gesteld, dan moet de ondernemer het klachtengeld aan de consument vergoeden. Bij een schikking door een bemiddelingsdeskundige of bij een onderlinge regeling moet de consument de verrekening van het klachtengeld in de schikking opnemen.

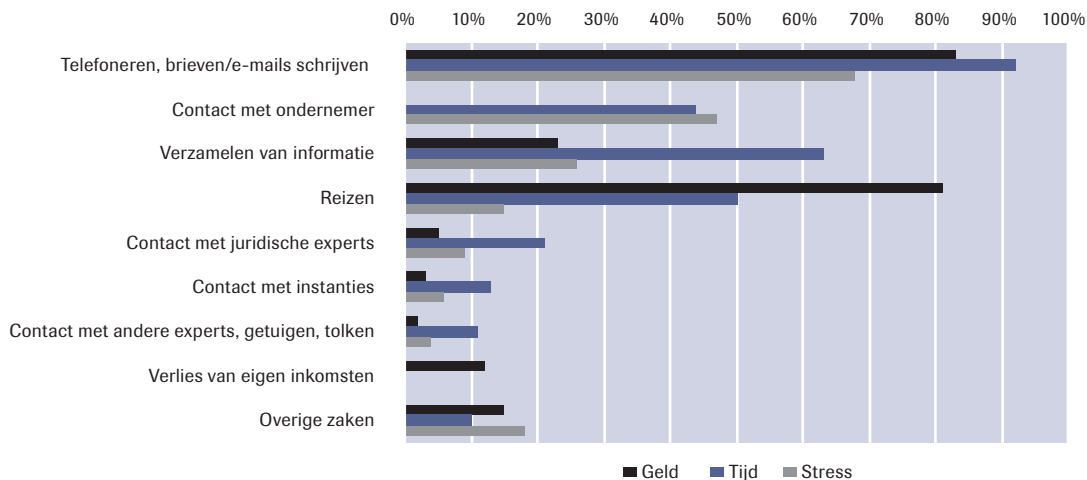
#### *Andere kosten*

Naast het klachtengeld kan de consument nog andere kosten hebben. Figuur 10 geeft een overzicht van andere financiële kostenposten van consumenten. Hoewel consumenten is gevraagd naar de kosten *tijdens de procedure* bij de geschillencommissie, is het niet altijd duidelijk of ze de klachtbehandeling door de ondernemer voorafgaand aan de procedure in

hun beoordeling hebben betrokken. De belangrijkste kosten lijken te zijn: reiskosten, telefoonkosten, kopieer- en printkosten (genoemd bij de categorie 'overig, namelijk ...') en kosten voor het verzamelen van informatie. In de categorie 'overig, namelijk ...' noemen consumenten onder andere renteverlies en de tijd die ze kwijt waren (bijvoorbeeld opgenomen vrije dagen). Het tijdsaspect kwam echter in een latere vraag specifiek aan bod (zie paragraaf 4.2).

Figuur 11 geeft de schattingen weer van consumenten uit de groepen 'uitspraak' en 'schikking/onderlinge regeling' over hoeveel geld zij in totaal aan de genoemde zaken hebben besteed. Voor bijna de helft van de consumenten uit de groep 'uitspraak' kostte de procedure tussen de € 100 en € 500, voor 41% minder dan € 100 en voor 4% waren er geen kosten aan verbonden. Voor consumenten die een regeling of schikking hebben getroffen, liggen de kosten veelal lager. Ongeveer 60% was € 100 of minder kwijt en 11% had geen kosten. De hoogte van de kosten hangt ook voor een deel samen met het feit of consumenten gebruik hebben gemaakt van een rechtsbijstandverzekering en of ze in het gelijk zijn gesteld (en dus het klachtengeld vergoed krijgen). Van de consumenten uit de groep 'uitspraak' heeft 8% gebruikgemaakt van een rechtsbijstandverzekering. Bij de groep die een regeling of schikking heeft getroffen, is dit 6%.

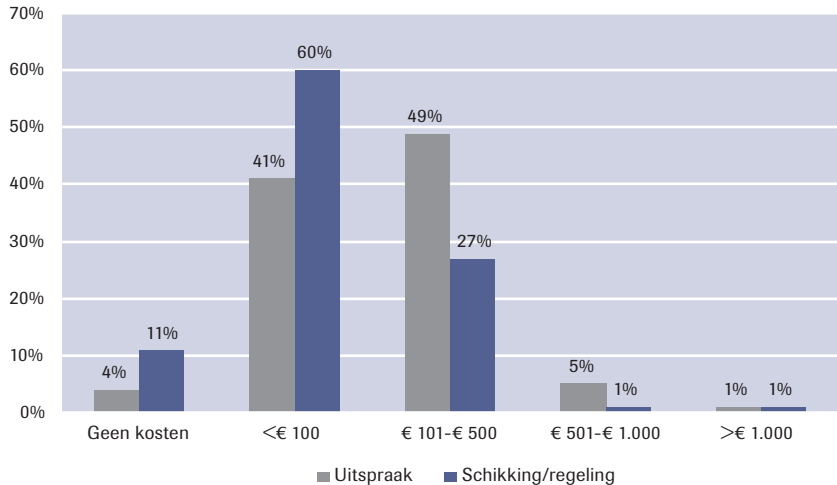
**Figuur 10** Percentage consumenten dat activiteiten heeft genoemd die geld, tijd en stress hebben gekost (N=309)



Bron: consumentenenquête



**Figuur 11 Schattingen van consumenten over het totaal aan gemaakte kosten**



Bron: consumentenenquête

Gemiddeld genomen kost een procedure met uitspraak een consument ruwweg<sup>22</sup> € 250. In sommige gevallen worden consumenten verplicht een depotstorting te doen. Deze depotstorting vormt strikt genomen geen kostenpost voor de consument, aangezien dit het door de consument ingehouden deel van de factuur betreft, maar kan wel een drempel betekenen om de procedure voort te zetten. Analyse van zaken waarin tot een depotstorting werd verzocht, laat zien dat dit minimaal € 20 en maximaal € 32.230 is. Het gemiddelde bedrag is € 299. Omdat dit gemiddelde erg wordt beïnvloed door enkele hoge depotstortingen, is het verstandig om te kijken naar de mediaan: 50% van de consumenten heeft € 60 of minder gestort in het depot.

## 4.2 Tijd

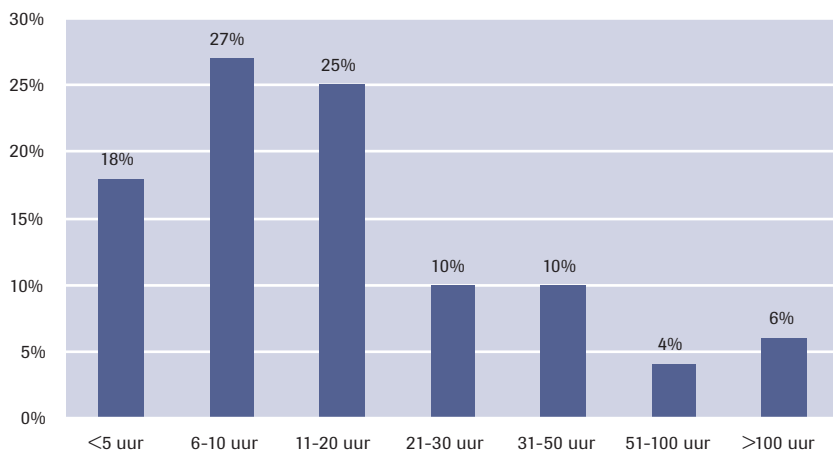
Aan de consumenten uit de groep 'uitspraak' vroegen we aan welke zaken ze tijd hebben besteed *tijdens de procedure* bij de geschillencommissie. Dit is weergegeven in figuur 10. De meeste consumenten noemen het opstellen van brieven en e-mails en telefoneren. Daarnaast besteden ze vaak tijd aan het verzamelen van informatie, reizen, en contact met de ondernemer. In de categorie 'overig, namelijk ...' zijn de volgende zaken

<sup>22</sup> Het gaat hier om een benadering, omdat bij de berekening gebruik is gemaakt van de klassenmiddens, dus bijvoorbeeld als een consument heeft aangegeven tussen de 100 en 500 euro kwijt te zijn geweest, is uitgegaan van 250 euro.

genoemd: slapeloze nachten, opstellen verklaringen, overleg met medege-  
dupeerden, zoeken op internet en contact met andere adviseurs.

Ongeveer 45% van de consumenten heeft aangegeven dat ze aan de totale  
procedure bij De Geschillencommissie 10 uur of minder hebben besteed  
(zie figuur 12). Gemiddeld zijn ze ongeveer 22 uur kwijt geweest aan de  
procedure. Ook hier geldt dat het niet altijd duidelijk is of ze de klacht-  
behandeling door de ondernemer voorafgaand aan de procedure in hun  
beoordeling hebben betrokken.

**Figuur 12 Tijd die consumenten met een uitspraak van De Geschil-  
lencommissie aan de procedure hebben besteed (N=307)**



Bron: consumentenenquête groep 'uitspraak'

### 4.3 Stress

Naast geld en tijd kan het indienen van een geschil bij De Geschillen-  
commissie ook stress met zich meebrengen. Figuur 10 geeft weer welke  
aspecten stress hebben opgeleverd voor de consumenten uit de groep  
'uitspraak'. De meeste stress kostte het telefoneren, schrijven van brieven  
en e-mails, het contact met de ondernemer en het verzamelen van infor-  
matie. Verder noemen ze nog de volgende stressvolle zaken: vergade-  
ren met medegegdupeerden, opstellen van stukken, aanwezig zijn op de  
zitting, wachten op de uitspraak, contact met De Geschillencommissie.  
Over de gehele periode heeft 44% van de consumenten (zeer) veel stress  
ervaren, 29% (zeer) weinig en 27% heeft niet weinig, maar ook niet veel  
stress ervaren. Daarbij blijkt dat consumenten met lage inkomens meer  
stress hebben ervaren dan consumenten met midden- en hoge inkomens<sup>23</sup>

<sup>23</sup>  $F(1, 301) = 9,23, p = 0,003.$

en dat allochtone consumenten meer stress hebben ervaren dan autochtone consumenten.<sup>24</sup>

#### 4.4 Duidelijkheid procedure

In tabel 4 is weergegeven hoe consumenten oordeelden over de duidelijkheid van de internetpagina, de correspondentie en de telefonische informatiedienst van De Geschillencommissie. De antwoorden van consumenten zijn afgezet tegen die van ondernemers. Wat opvalt in de tabel, is dat consumenten beduidend meer gebruikmaken van de internetpagina dan ondernemers en dat consumenten ook meer tevreden zijn wat betreft de duidelijkheid ervan. In vergelijking met de andere diensten beoordelen consumenten de duidelijkheid van de telefonische informatiedienst vaker ongunstig: 21% van de consumenten en 31% van de ondernemers vindt deze dienst (erg) onduidelijk.

**Tabel 4 Oordelen consumenten en ondernemers over de duidelijkheid van de internetpagina, correspondentie en de telefonische informatiedienst**

	Consumenten	Ondernemers
<i>Duidelijkheid internetpagina</i>	(N=795)	(N=176)
Geen ervaringen mee	34%	61%
Wel ervaring	(N=525)	(N=69)
(Heel erg) duidelijk	62%	40%
Niet duidelijk, niet onduidelijk	25%	41%
(Heel erg) onduidelijk	14%	19%
<i>Duidelijkheid correspondentie</i>	(N=802)	(N=157)
Geen ervaringen mee	0%	11%
Wel ervaring	(N=802)	(N=140)
(Heel erg) duidelijk	64%	61%
Niet duidelijk, niet onduidelijk	20%	26%
(Heel erg) onduidelijk	16%	14%
<i>Duidelijkheid telefonische informatiedienst</i>	(N=809)	(N=176)
Geen ervaringen mee	60%	56%
Wel ervaring	(N=324)	(N=77)
(Heel erg) duidelijk	61%	44%
Niet duidelijk, niet onduidelijk	18%	25%
(Heel erg) onduidelijk	21%	31%

Bronnen: consumentenenquête; ondernemersenquête

24  $F(1, 292) = 4.42, p = 0,036$ .

Van alle ondervraagde consumenten (N=802) heeft 65% het geschil volledig per post bij De Geschillencommissie ingediend, en 22% volledig via internet (mogelijk vanaf begin 2008).<sup>25</sup> Ongeveer 7% heeft het indienen volledig uitbesteed aan een derde persoon – een advocaat, een andere rechtshulpverlener of soms een juridisch geschoold familielid. Consumenten die hun geschil via internet hebben ingediend, vonden dit makkelijker dan degenen die het via de post hebben ingediend.<sup>26</sup> Naarmate de consument ouder is, is de kans kleiner dat hij het geschil heeft ingediend per internet.<sup>27</sup>

#### 4.5 Verwachtingen van consumenten

Consumenten uit de groep ‘uitspraak’ konden aangeven in hoeverre hun verwachtingen over de financiële en tijdsgelateerde kosten van de procedure zijn uitgekomen. 20% van de consumenten antwoordde dat de financiële kosten hoger waren dan verwacht, 20% vond de kosten lager dan verwacht en voor 61% waren de kosten gelijk aan wat ze ongeveer hadden verwacht. De tijdsgelateerde kosten vielen bij een grotere groep hoger uit dan verwacht: 47% van de consumenten vond dat alles langer duurde dan verwacht, voor 6% duurde alles korter dan verwacht en voor 47% duurde de procedure ongeveer even lang als verwacht. Voor bijna de helft van de ondervraagde consumenten viel de tijd die gemoeid was met de procedure tegen. Naar de verwachtingen omtrent stress is niet gevraagd in de consumentenenquête.

Voor 41% van alle ondervraagde consumenten (N=807) was het van tevoren (zeer) duidelijk hoe de procedure zou gaan verlopen, voor 31% van hen was het (zeer) onduidelijk en 28% zat daar tussen in. Wel bleek er een verschil in duidelijkheid tussen de verschillende onderzoeksgroepen: de consumenten die de procedure niet hebben afgerond, gaven aan dat ze de procedure van tevoren minder duidelijk vonden dan de overige drie groepen.<sup>28</sup>

#### 4.6 Rapportcijfer eenvoud en kosten

Consumenten (en ook de ondernemers) hebben hun algemene tevredenheid over de eenvoud en de kosten van een procedure bij De Geschillencommissie uitgedrukt in een rapportcijfer op een schaal van 1 tot 10. Deze zijn weergegeven in tabel 5.

25 Uit gegevens van De Geschillencommissie blijkt dat in 2008 ongeveer 50% van de aanvragen via internet is ingediend.

26  $F(1, 740) = 9,47, p = 0,002$ .

27  $B = -0,51, p = 0,001, \text{odds ratio} = 0,601$ .

28  $F(1, 801) = 65,63, p < 0,001$ .

**Tabel 5** Overzicht toegekende rapportcijfers (schaal 1-10)

	Eenvoud	Kosten
Consumenten		
Groep 'uitspraak' (totaal)	6,7	6,7
gegrond	7,2	7,3
ongeground	6,2	6,0
Groep 'schikking'	6,8	6,6
Groep 'onderlinge overeenkomst'	7,5	7,4
Groep 'niet afgerond'	5,7	5,8
Ondernemers (totaal)	6,6	5,9

Bronnen: consumentenenquête; ondernemersenquête

De meeste groepen consumenten geven De Geschillencommissie een cijfer rond de 7 ('ruim voldoende') als het gaat over eenvoud en kosten. De consumenten die de procedure niet hebben afgerond, geven echter een beduidend lager cijfer. Degenen die voortijdig een onderlinge overeenkomst hebben gesloten met de ondernemer, zijn het meest positief over de eenvoud en kosten van de klachtafhandeling door De Geschillencommissie. Voor de groep 'uitspraak' is een onderverdeling gemaakt naar de uitkomst van de uitspraak. Het blijkt dat consumenten die gelijk hebben gekregen, beduidend positiever zijn over zowel de eenvoud als de kosten van de procedure dan consumenten die geen gelijk hebben gekregen. De ondernemers (die een uitspraak hebben gehad) beoordelen vooral de kosten negatiever dan consumenten.

Wat betreft de rapportcijfers op eenvoud en kosten vonden we geen statistisch significante verschillen tussen de ondervraagde consumenten op basis van leeftijd, opleiding, inkomen of etnische afkomst.



## 5 Kwaliteit

In dit hoofdstuk wordt de kwaliteit van de dienstverlening door De Geschillencommissie belicht. Als maatstaven voor de kwaliteit van dienstverlening hanteren we onder meer criteria die worden gebruikt bij het beoordelen van de formele rechtspraak<sup>29</sup> en aanbevelingen die door de Europese Commissie zijn gedaan wat betreft het beslechten van consumentengeschillen.<sup>30</sup> We beschouwen de volgende maatstaven voor kwaliteit:

- kwaliteitsmanagement;
- doorzichtigheid van de procedure;
- onafhankelijkheid en onpartijdigheid;
- hoor en wederhoor;
- gelijke proceskansen;
- procesvertegenwoordiging;
- snelheid;
- deskundigheid van commissieleden en geraadpleegde deskundigen;
- kwaliteit van uitspraken;
- doeltreffendheid.

Ten slotte wordt consumenten en ondernemers gevraagd hun oordeel over de kwaliteit van een procedure bij De Geschillencommissie uit te drukken in een rapportcijfer.

### 5.1 Kwaliteitsmanagement

De Geschillencommissie heeft de afgelopen jaren verschillende initiatieven genomen om de kwaliteit van de dienstverlening en het functioneren van de organisatie te verbeteren.

#### *Verkorten van de behandelingsduur*

In 2004 is het project Six Sigma gestart. Dit project richtte zich vooral op het verkorten van de behandelingsduur ofwel een hogere verwerkings-snelheid van de ingediende geschillen. Het project werd uitgevoerd volgens de Six Sigma-kwaliteitsmanagementmethode, waarbij – met behulp van statistische procesbeheersing – processen worden gemeten en fouten tot een minimum worden gereduceerd. Op basis van kwantitatieve en kwalitatieve gegevens werd de manier van werken geanalyseerd en werd onderzocht hoe knelpunten kunnen worden weggenomen. Mede op basis van deze gegevens heeft een interne herschikking van taken plaatsgevonden naar drie vaste groepen die elk een deel van het proces voor hun rekening namen: (1) een intakegroep die verantwoordelijk werd voor een

29 Een aantal criteria is (indirect) ontleend aan de fundamentele beginselen van het procesrecht (artikel 6 EVRM). Andere criteria zijn ontleend aan het 'Rapport Visitatie gerechten 2006' (2006).

30 Aanbeveling van de Europese Commissie betreffende de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen (1998).

snelle en correcte inname van geschillen, (2) een zittingengroep die verantwoordelijk werd voor een tijdige en goede planning en afhandeling van zittingen, en (3) een informatiedienst die consumenten inlicht over wat te doen met hun klachten.

### *Digitalisering van de procedures*

Vanaf 2005 tot en met 2009 investeert De Geschillencommissie in de ontwikkeling en implementatie van het digitaliseringsproces. In 2007 heeft De Geschillencommissie de eerste concrete stappen gezet met het project E-SGC. Dit project heeft als doel om een gestandaardiseerde digitale geschillenprocedure via internet te realiseren. In 2008 is dit project goed op stoom gekomen en de verwachting is dat eind 2009 alle bedrijfsprocessen volledig zijn gedigitaliseerd. Het E-SGC project richt zich onder meer op de volgende onderdelen:<sup>31</sup>

- 1 De digitalisering van de *intake*, waardoor sneller kan worden beoordeeld of een klacht in aanmerking komt voor een procedure. Dit is per eind 2007 voor alle commissies gerealiseerd.
- 2 Een digitaal *bedrijvenregister*, waarin de consument kan opzoeken of een ondernemer is aangesloten. Dit bestand zal in de loop van 2009 worden gevuld.
- 3 Het digitaal afhandelen van de procedure zelf door het hanteren van een *elektronisch dossier*. Consumenten, ondernemers, voorzitters en commissieleden kunnen dit allen online inzien. Deze mogelijkheid is overigens nog niet voor alle commissies in werking getreden (alleen Energie & Water, Wonen en Zorginstellingen), maar de bedoeling is dat dit in 2009 gereed is voor alle commissies.
- 4 Het gebruikmaken van een digitaal *uitsprakenregister*, waarin consumenten en ondernemers kunnen opzoeken hoe een commissie heeft geoordeeld in eerdere zaken. Eind 2008 waren er in dit register alleen uitspraken geregistreerd van de commissies Bankzaken, Hypothecaire Financieringen (beide nu onderdeel van het KIFID), Energie & Water, Kinderopvang en Telecommunicatie. De uitspraken worden integraal geanonimiseerd gepubliceerd. In het register wordt 'de lijn van de commissie' weergegeven, dat wil zeggen dat alleen relevante uitspraken worden opgenomen en niet alle uitspraken in gelijksoortige zaken. Dit register is sinds juli 2009 gevuld.

Ook vallen er andere ondersteunende onderdelen onder het E-SGC project, zoals digitalisering van deskundigenrapportages, hulpmiddelen voor commissies om hun correspondentie eenduidig op te stellen, en tools voor periodieke rapportages aan het management en de brancheorganisaties over de prestaties van de organisatie. Ten slotte is er in 2008 een project gestart waarin werd geëxperimenteerd met digitale ondersteuning van

31 Bron: Het E-SGC programma: Een statusrapportage. Helderman Management & Advies, februari 2008.



bemiddeling tussen consumenten en ondernemers. De resultaten hiervan worden medio 2009 bekendgemaakt.

De Geschillencommissie ziet de digitalisering als de kritische succesfactor voor de toekomst. Als voordelen van de digitale procedure worden gezien: de verhoging van de efficiëntie, vermindering van administratieve lasten van de partijen, een grotere transparantie, een betrouwbaardere procedure en een snellere afhandeling van klachten.

#### *Verbeteren van de interne organisatie*

Vanaf 2006 werd aan de hand van het INK-managementmodel gewerkt aan het professionaliseren van de organisatie. Ten doel werd gesteld om een transparante, dienstverlenende organisatie te worden die in staat is in te spelen op alle veranderingen binnen de consumentenmarkt. In het kader van het INK-model heeft in 2007 en 2008 een zelfevaluatie plaatsgevonden, waarin wordt geconcludeerd dat de organisatie groeit (zie jaarverslagen). Vanaf 2006 wordt tevens op het bureau van De Geschillencommissie gewerkt met een competentie-managementsysteem. Sinds 2007 wordt de naam 'De Geschillencommissie' gehanteerd ter vervanging van de naam 'Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken'. Op deze manier presenteren de verschillende geschillencommissies zich met één gezicht naar buiten. Bij deze naamswisseling hoorde ook een nieuwe huisstijl. De Geschillencommissie heeft in 2005 een ISO-9001 certificering ontvangen voor het voldoen van de geschilbeslechtsprocedure aan standaardnormen voor kwaliteitsmanagement. Deze certificering is in 2008 opnieuw toegekend. In het kader van kwaliteitsborging en -bevordering wordt van elke voorzitter periodiek een zitting bijgewoond. In 2007 zijn er tevredenheidsonderzoeken gehouden bij consumenten, ondernemers en commissieleden, en in 2008 zijn er een-op-een-gesprekken gevoerd met vertegenwoordigers van de branches. Ook organiseert De Geschillencommissie jaarlijks bijeenkomsten waar betrokkenen bij het geschilbeslechtsproces elkaar kunnen ontmoeten. Hiermee wordt invulling gegeven aan de wens van voorzitters, commissieleden en deskundigen tot meer betrokkenheid bij de organisatie en intensivering van het persoonlijke onderlinge contact. Tijdens deze bijeenkomsten worden workshops gehouden met uiteenlopende onderwerpen zoals consumentenrecht, deskundigenrapportages en interactieve zittingen. Ten slotte kent De Geschillencommissie ook een eigen klachtenprocedure. Deze is niet bedoeld om consumenten de gelegenheid te geven te klagen over de uitspraak door een commissie. Wel kunnen zij terecht voor bijvoorbeeld klachten over de lange behandelingsduur of onduidelijke correspondentie. In 2008 zijn er 19 klachten ontvangen.

## 5.2 Doorzichtigheid van de procedure

De Geschillencommissie probeert op verschillende manieren de doorzichtigheid van haar handelen voor de buitenwereld te waarborgen. De belangrijkste manier is via haar internetpagina ([www.geschillencommissie.nl](http://www.geschillencommissie.nl)), die dient als internetportaal voor alle participerende geschillencommissies. De consument kan op de internetpagina commissiespecifieke informatie (bijvoorbeeld over reglementen of de gemiddelde behandelingsduur) raadplegen.<sup>32</sup> Hierboven werd al beschreven dat zowel consumenten als ondernemers in toenemende mate via de internetpagina de mogelijkheid hebben tot het online volgen van de ontwikkelingen binnen het dossier. Daarnaast wordt de doorzichtigheid in de toekomst verhoogd door het in ontwikkeling zijnde bedrijven- en uitsprakenregister. De zittingen van een geschillencommissie zijn openbaar voor geïnteresseerde toehoorders, tenzij een van de partijen daartegen bezwaar maakt. De interne beraadslaging van de commissie is echter altijd besloten. Toehoorders moeten een schriftelijke geheimhoudingsverklaring afleggen en mogen zich vanzelfsprekend niet bemoeien met de behandeling van het geschil.

**Tabel 6 Oordelen consumenten en ondernemers over de begrijpelijkheid/transparantie van de werkwijze van de commissie tijdens de zitting**

Transparantie werkwijze commissie*	Consumenten (N=225)	Ondernemers (N=125)
(Heel erg) transparant	52%	56%
Niet transparant, niet ontransparant	23%	25%
(Helemaal) niet transparant	25%	19%

\* Aan de consumenten is gevraagd: 'hoe begrijpelijk'.

Bronnen: consumentenenquête groep 'uitspraak'; ondernemersenquête

Tabel 6 geeft weer hoe consumenten en ondernemers oordeelden over de transparantie van de werkwijze van de commissie tijdens de zitting. Voor beide groepen geldt dat iets meer dan de helft het handelen van de commissie transparant vindt. De uitspraak van de commissie was van invloed op de oordelen van de consumenten.<sup>33</sup> Van de consumenten van wie de klacht gegrond was, vond 73% de werkwijze van de commissie

32 Het viel de onderzoekers op dat consumenten op de internetpagina zelf moeten uitmaken onder welke commissie hun geschil valt. Sommige consumenten zouden hier wellicht moeite mee kunnen hebben omdat de namen van de verschillende commissies op elkaar overlappende domeinen lijken te duiden. Bijvoorbeeld een consument die een geschil heeft met een aannemer over de installatie van een groepenkast tijdens een verbouwing, zou mogelijk kunnen twijfelen tussen Afbouw, Bouw- en Afbouwmaterialen, Elektro, Installerende Bedrijven, Doe-het-zelfbedrijven of Klussen- en Vloerenbedrijven. Uit de resultaten van de enquête blijkt overigens niet dat hier onduidelijkheden over bestaan.

33  $F(1, 213) = 78,88, p < 0,001$ .

begrijpelijk. Van de consumenten van wie de klacht ongegrond was, vond 27% de werkwijze begrijpelijk.

### 5.3 Onafhankelijkheid en onpartijdigheid

De Geschillencommissie garandeert dat alle voorzitters, commissieleden en deskundigen volledig onafhankelijk en onpartijdig zijn. De Geschillencommissie beoogt de onafhankelijkheid en onpartijdigheid te waarborgen door de wijze waarop de commissie wordt samengesteld. Daarnaast hanteert het bestuur regels over het hebben van nevenfuncties van commissieleden. Bovendien is in de reglementen van elke commissie een regeling opgenomen met betrekking tot verschoning en wraking. Dit wordt hieronder toegelicht.

#### *Samenstelling commissies*

De eerste waarborg is de gelijke vertegenwoordiging van consumenten en het bedrijfsleven in een commissie. Elke geschillencommissie bestaat uit drie leden, die op gelijke voet met elkaar staan: een door De Geschillencommissie aangezochte voorzitter, één lid voorgedragen door de Consumentenbond en één lid voorgedragen door de brancheorganisatie. Alle leden worden door het bestuur gescreend en benoemd. De door het bestuur voorgedragen voorzitter is een jurist die ruime ervaring heeft opgedaan in een juridische functie, ruime ervaring heeft met procederen en het opstellen van uitspraken. Met kandidaat-leden worden eerst benoemingsgesprekken gehouden. Het bestuur kan zich laten adviseren door een benoemingsadviescommissie, maar in de praktijk wordt hier zelden gebruik van gemaakt. De eerste benoeming van een lid vindt plaats voor een periode van maximaal twee jaar. Een herbenoeming is mogelijk voor maximaal vier jaar. Afhankelijk van het aantal geschillen dat ze per jaar behandelt, bestaat een commissie uit een pool van meerdere voorzitters en leden. De grotere commissies vergaderen dus in wisselende samenstelling. Voorzitters, commissieleden en deskundigen worden aselekt toegewezen aan de verschillende zaken. Wanneer na toewijzing toch blijkt dat een situatie zich voordoet waarin de onafhankelijkheid of onpartijdigheid in het geding komt, worden zij geacht het bureau in te lichten om de schijn van afhankelijkheid of partijdigheid te voorkomen. In een dergelijk geval wordt de betreffende zaak op een andere zitting geagendeerd of wordt er voor vervanging gezorgd.

#### *Nevenfuncties*

Voor de voorzitters, de commissieleden en de deskundigen geldt dat zij geen nevenfuncties mogen bekleden of hebben gehad die hun onpartijdig en onafhankelijk functioneren in een geschillencommissie zouden

kunnen belemmeren. Tijdens de benoemingsprocedure wordt aan kandidaten gevraagd hun nevenfuncties op te geven. Het is aan het bestuur om te bepalen of zij functies bekleden die een benoeming in de weg zouden kunnen staan. Eenmaal benoemd, worden voorzitters, leden en deskundigen geacht wijzigingen aan het secretariaat door te geven. Een keer per jaar worden zij door het bureau van De Geschillencommissie aan deze verplichting herinnerd. Bij een eventuele herbenoeming komen de nevenfuncties van leden weer aan de orde.

#### *Wraking en verschoning*

Leden van een commissie zijn tot geheimhouding verplicht. Een lid van de commissie kan door één of door beide partijen in het geschil worden gewraakt op grond van feiten of omstandigheden die het vormen van een onpartijdig oordeel over het geschil zouden kunnen bemoeilijken. Wraking kan worden gedaan uiterlijk binnen een week na de zitting waarop het geschil is behandeld. De overige leden van de commissie beslissen of de wraking terecht is gedaan. Bij staking van stemmen wordt dit geacht het geval te zijn. Ook kan een lid van de commissie zich van de behandeling van een geschil verschonen. Hij is verplicht dit te doen indien de beide overige leden van de commissie, die aan de behandeling van het geschil zullen deelnemen, van oordeel zijn dat de bedoelde feiten of omstandigheden zich te zijnen aanzien voordoen. In geval van terechte wraking of verschoning wordt het betrokken lid vervangen door een ander lid van de commissie. Wraking of verschoning komt in de praktijk niet of nauwelijks voor, omdat voorzitters of commissieleden vaak van tevoren al kunnen aangeven of zij een zaak wel of niet kunnen of willen behandelen. Gegevens over wraking of verschoning worden niet door De Geschillencommissie geregistreerd.

#### *Oordelen consumenten en ondernemers*

Zoals tabel 7 laat zien, vindt 46% van de consumenten en 57% van de ondernemers de commissie onpartijdig, terwijl respectievelijk 30% en 20% de commissie partijdig vindt.

In vergelijking met het onderzoek uit 2002 is het aantal consumenten en ondernemers dat de commissie onpartijdig vindt, gedaald. In 2002 vond 55% van de consumenten en 64% van de ondernemers de commissie onpartijdig.

Evenals bij het voorgaande evaluatieonderzoek blijkt het oordeel van consumenten sterk samen te hangen met de soort uitspraak die ze hebben gekregen.<sup>34</sup> Van de consumenten die een gunstige uitspraak (gegrond) kregen, vindt 14% de commissie partijdig en 65% vindt de commissie onpartijdig. Voor consumenten met een ongunstige uitspraak (ongegrond) is dit respectievelijk 50% en 27%.

34  $F(1, 213) = 51,61, p < 0,001$ .

**Tabel 7 Oordelen van consumenten en ondernemers in 2002 en 2007 over de partijdigheid van de commissie**

	Consumenten		Ondernemers	
	2007 (N=225)	2002 (N=128)	2007 (N=127)	2002 (N=110)
(Heel erg) partijdig	30%	27%	20%	18%
Niet partijdig, niet onpartijdig	24%	18%	23%	18%
(Heel erg) onpartijdig	46%	55%	57%	64%

Bronnen: consumentenenquête groep 'uitspraak'; ondernemersenquête; Legal Vision

#### 5.4 Hoor en wederhoor

Het beginsel van hoor en wederhoor omvat het recht om standpunten naar voren te brengen en toe te lichten en zich uit te laten over elkaars standpunten en over alle bescheiden en andere gegevens die ter kennis van de commissie zijn gebracht. Daarnaast geldt de eis dat de rechtspreekende instantie, in dit geval de commissie, hiertoe de gelegenheid moet geven. Binnen een procedure bij De Geschillencommissie is het altijd de consument die begint met argumenteren door het vragenformulier in te vullen. Op dit formulier beschrijft de consument het probleem en formuleert hij zijn eis. Vervolgens krijgt de ondernemer een afschrift van het vragenformulier en de eventuele overige stukken (bijvoorbeeld correspondentie). De ondernemer krijgt één maand de tijd om op de klacht van de consument te reageren. De consument krijgt vervolgens een afschrift van de reactie van de ondernemer. Wordt er een deskundigenrapport opgemaakt, dan krijgen partijen nog gelegenheid daarop te reageren.

In het verleden kregen consumenten nog een keer de gelegenheid om op de reactie van de ondernemer te reageren, maar dat is tegenwoordig niet meer het geval: de consument dient een klacht in en de ondernemer reageert. Tot slot kunnen zowel consumenten als ondernemers hun standpunten nog toelichten tijdens de mondelinge behandeling van het geschil tijdens een zitting.

In de enquête is aan consumenten en ondernemers gevraagd of zij vonden dat de commissie goed heeft geluisterd naar hun argumenten. Tabel 8 laat zien dat de oordelen hierover sterk samenhangen met de soort uitspraak die consumenten hebben gehad. Consumenten die gelijk hebben gekregen, zijn veel positiever dan consumenten die geen gelijk hebben gekregen.<sup>35</sup> De ondernemers zijn in het algemeen vrij positief: 66% vindt dat de commissie (erg) goed luisterde.

<sup>35</sup>  $F(1, 213) = 98,12, p < 0,001$ .

**Tabel 8 Oordeel consumenten en ondernemers over de mate waarin de commissie luisterde naar argumenten**

	Consumenten		Totaal (N=225)	Ondernemers (N=130)
	Uitspraak gegrond (N=104)	Uitspraak ongegrond (N=111)		
Commissie luisterde (Helemaal) niet goed	12%	59%	34%	19%
Niet goed, niet slecht	15%	15%	15%	15%
(Heel erg) goed naar de argumenten	73%	26%	51%	66%

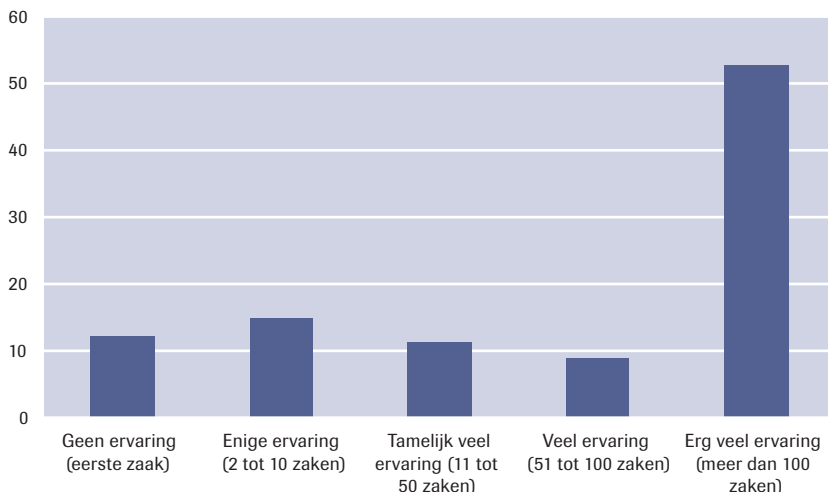
Bronnen: consumentenenquête groep 'uitspraak'; ondernemersenquête

## 5.5 Gelijke proceskansen

De Geschillencommissie heeft als uitgangspunt dat de consument en de ondernemer als gelijkwaardig worden behandeld. Wanneer de ondernemer echter veel vaker te maken heeft met consumentenklachten, zou hij daardoor in het voordeel kunnen zijn. Om dit te onderzoeken hebben we de zaken ingedeeld op basis van de ervaring van ondernemers met procedures bij De Geschillencommissie.<sup>36</sup> Figuur 13 laat zien dat in meer dan de helft van alle zaken tussen 2005 en 2008 (53%; N=14.720) een ondernemer betrokken was met erg veel ervaring. Dit geldt vooral voor sectoren met relatief weinig ondernemers, zoals Telecommunicatie (93%), Energie & Water (83%), Openbaar Vervoer (76%) en Bankzaken (76%). Voor consumenten komt het zelden voor dat zij in de periode 2005-2008 vaker dan één keer een geschil bij De Geschillencommissie hebben ingediend. Wanneer we kijken naar die zaken waarin een uitspraak is gedaan (en waarin dus een zitting is geweest), dan is het beeld niet anders. In vier op de tien zaken (41%) heeft de consument een ondernemer voor zich die zeer veel ervaring heeft. Nadere analyse wijst uit dat de mate van proceservaring niet van invloed is op de uitspraak door de commissie.

36 De zaken die zo snel beëindigd zijn dat de identiteit van de desbetreffende ondernemer nog niet bekend was, konden vanzelfsprekend niet worden meegenomen.

**Figuur 13** Het totaal aan zaken (in percentages) uitgesplitst naar ervaring van ondernemers over de periode januari 2005 t/m juni 2008



Bron: databestand Geschillencommissie

## 5.6 Procesvertegenwoordiging

De Geschillencommissie heeft zichzelf tot doel gesteld dat consumenten de procedure kunnen doorlopen zonder enige vorm van rechtshulp, maar het is voor consumenten en ondernemers wel mogelijk zich tijdens een procedure te laten vertegenwoordigen door een rechtshulpverlener. Uit het dossieronderzoek blijkt dat in 18% van de zaken die tussen 2005 en 2008 zijn geëindigd in een uitspraak (N=11.846), consumenten gebruik hebben gemaakt van een rechtshulpverlener (voor ondernemers was dit 4%). De enquête geeft een vergelijkbaar beeld. Van de ondervraagde consumenten heeft 10% een advocaat ingeschakeld en 9% heeft een ander soort rechtshulpverlener in de arm genomen (zie tabel 9). Ongeveer 17% van de consumenten heeft voor de procedure een beroep gedaan op een rechtsbijstandverzekering. 40% had wel een verzekering, maar heeft daar geen gebruik van gemaakt.

Wanneer we alleen kijken naar consumenten met een uitspraak (N=319), dan is het aandeel rechtshulpgebruikers 23% (11% advocaat; 10% andere rechtshulpverlener; 2% overig). Van de ondervraagde ondernemers die in 2007 slechts één uitspraak hebben gehad (de 'one-shotters'; N=82),<sup>37</sup>

<sup>37</sup> Deze vraag is alleen beantwoord door ondernemers die slechts één zaak hebben gehad in 2007, omdat – wanneer men meerdere zaken zou hebben gehad – men de ene keer wel en de andere keer niet rechtshulp zou kunnen gebruiken.

hebben vier van de vijf (81%) geen juridische hulpverlener ingeschakeld, terwijl 6% een advocaat heeft ingeschakeld en 10% een andere juridische hulpverlener. 5% van de ondernemers geeft aan een juridisch adviseur van de brancheorganisatie te hebben gebruikt. Opvallend is dat niemand van deze groep ondernemers aangeeft een eigen juridisch medewerker te hebben gebruikt. Dit komt waarschijnlijk doordat het veelal kleine ondernemingen betreft. Geconcludeerd kan worden dat zowel van de consumenten als van de ondernemers die niet vaak met De Geschillencommissie in aanraking komen, grofweg één op de vijf gebruikmaakt van enige vorm van rechtshulp.

**Tabel 9 Heeft consument rechtshulpverlener ingeschakeld en gebruikgemaakt van een rechtsbijstandverzekering (in %, N=785)**

Rechtsbijstandverlener ingeschakeld	Gebruikgemaakt van rechtsbijstandverzekering			Totaal
	Ja	Nee, maar had wel rechtsbijstandverzekering	Nee, had geen rechtsbijstandverzekering	
Nee	4	37	38	79
Ja, advocaat	6	2	2	10
Ja, andere rechtshulpverlener	6	1	2	9
Anders, namelijk	1	0	1	2
Totaal	17	40	43	100

Bron: consumentenenquête, alle groepen

## 5.7 Snelheid

Een belangrijk criterium voor het functioneren van De Geschillencommissie is de snelheid van de procedure, dit temeer vanwege de doelstelling een *snelle* geschilafdoening te bieden. We maken daarbij onderscheid tussen de 'looptijd' en de 'behandelingsduur' van een zaak. De looptijd refereert aan de tijd tussen de datum waarop de consument het geschil indient tot de datum waarop de commissie de uitspraak verzendt naar de consument. De behandelingsduur betreft alleen de 'officiële procedure', dat wil zeggen de tijd tussen de datum dat de consument aan alle formele verplichtingen (klachtenformulier insturen, betalen klachtengeld, depotstorting en dergelijke) heeft voldaan tot de datum waarop de uitspraak wordt verzonden. In haar jaarverslagen vermeldt De Geschillencommissie altijd de behandelingsduur. Gemiddeld genomen was (in de periode van januari 2005 tot juni 2008) het verschil tussen behandelingsduur en looptijd 1,6 maanden. Dit betekent dat (vanuit het



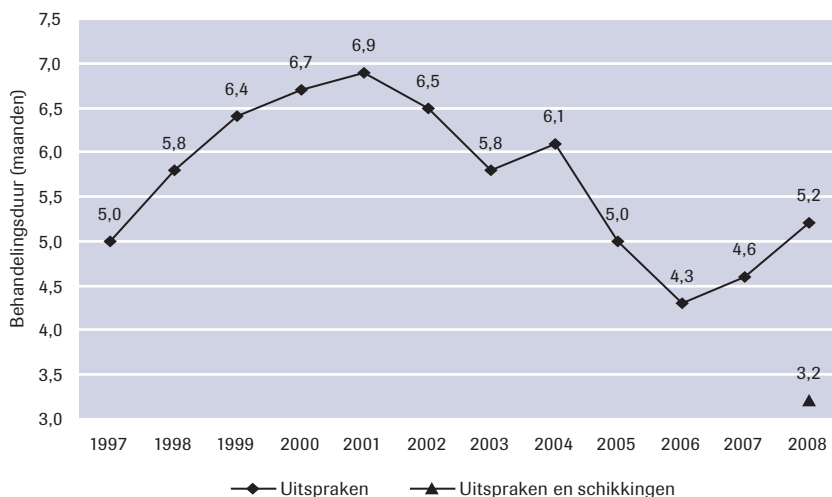
perspectief van de consument) een procedure grofweg anderhalve maand langer duurt dan de behandelingsduur die De Geschillencommissie rapporteert. Dit geldt niet voor ondernemers, aangezien voor hen de procedure pas begint bij de verweerfase.

### *Algemeen*

Figuur 14 geeft de gemiddelde behandelingsduur van zaken met een zitting en uitspraak weer van 1997 tot 2008, zoals gerapporteerd in de jaarverslagen. Uit de figuur blijkt dat de gemiddelde behandelingsduur schommelt rond een half jaar, maar dat over de periode 2005-2006 een afname te zien is. Hoewel in het Jaarverslag 2006 nog wordt gestreefd naar een behandelingsduur onder de 4,0 maanden, stijgt deze na 2006 weer tot 5,2 maanden in 2008. In het Jaarverslag 2008 worden drie oorzaken genoemd voor de toename van de behandelingsduur. Ten eerste heeft het omschakelen naar een volledig digitale geschilbeslechtsingsprocedure in 2007 en 2008 een groot beslag op de organisatie gelegd. Hierdoor zijn gelijktijdig twee bedrijfsprocessystemen in gebruik en vindt er een overlap van werkzaamheden plaats. Ten tweede hebben er grote personeelwisselingen plaatsgevonden. Ten derde heeft het administratief afwickelen van uitspraken na zitting niet binnen de gestelde normen plaatsgevonden. Op dit punt zijn maatregelen getroffen. Het doel is in 2009 de gemiddelde behandelingsduur van een procedure met uitspraak onder de 4,5 maanden te krijgen.

In het Jaarverslag 2008 wordt voor het eerst ook de gemiddelde behandelingsduur weergegeven, waarbij ook de duur van schikkingen door deskundigen en van onderlinge regelingen tijdens de schriftelijke procedure is meegeteld. Deze bedraagt gemiddeld 3,2 maanden (zie figuur 14).

**Figuur 14 Gemiddelde behandelingsduur 1997-2008 (in maanden)**



De *intakefase* bestrijkt het moment dat consumenten hun brief indienen tot aan de datum waarop aan alle vereisten is voldaan (zoals betalen van klachtengeld, eventuele depotstorting en aanleveren bewijsstukken) en de procedure officieel begint. De duur van deze fase hebben consumenten dus voornamelijk zelf in de hand. Uit de dossieranalyse van de zaken tussen 2005 en 2008 blijkt dat deze fase gemiddeld 1,6 maanden duurt. De periode van *verweer* (inclusief een eventuele deskundigenrapportage) duurt gemiddeld 1,7 maanden. De ondernemer heeft in de verweeffase vier weken de tijd een reactie te geven. Een deskundigenrapport kan in vier weken worden afgerond. Meestal duurt dit langer door onder andere verhinderdata van consument en ondernemer voor de schouwing ter plaatse.

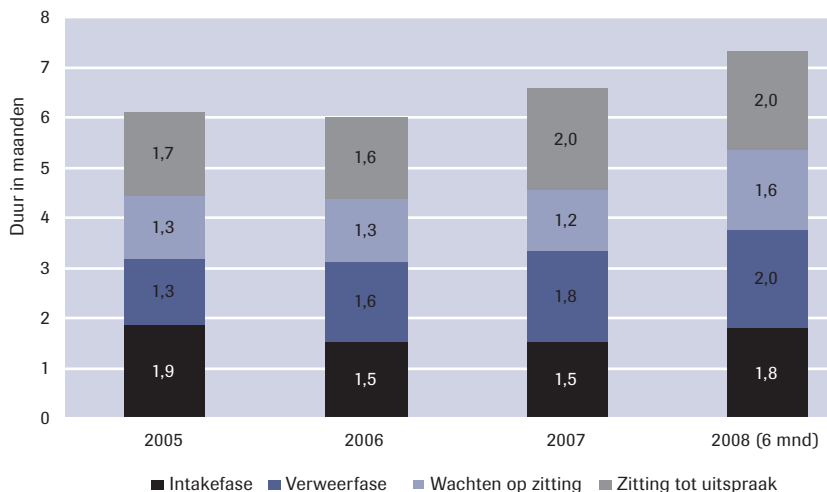
Wanneer een dossier gereed is voor een *zitting*, duurt het gemiddeld 1,3 maanden totdat de zitting daadwerkelijk plaatsvindt. De duur van deze periode wordt beïnvloed door de beschikbaarheid van commissievoorzitters en -leden en verhinderdata van consument en ondernemer. Ook moeten er voor de commissie voldoende zaken zijn om een zitting te houden. Dat laatste wordt ondervangen door clusterzittingen te houden: zaken van gerelateerde commissies worden op één dag gepland. De periode vanaf de zittingsdatum totdat het *bindend advies* wordt verzonden naar de consument en de ondernemer, duurt gemiddeld 1,8 maanden.

Het is belangrijk om in dit verband op te merken dat de duur van de intake- en verweeffase hoofdzakelijk afhankelijk is van de handelings-snelheid van respectievelijk consument en ondernemer, terwijl de duur van de perioden erna vooral afhankelijk is van het handelen van De Geschillencommissie.

Wat opvalt in figuur 15 is dat de duur van de verweeffase over de jaren lijkt toe te nemen van 1,3 naar 2,0 maanden. Dit is opmerkelijk, aangezien De Geschillencommissie pogingen heeft ondernomen om de verweeffase in te korten.<sup>38</sup> In 2007 en 2008 lijken de commissies tevens meer tijd nodig te hebben voor het opstellen en versturen van een uitspraak dan in de twee jaar daarvoor. In de eerste helft van 2008 moesten consumenten langer wachten totdat de zitting plaatsvond dan de jaren ervoor.

<sup>38</sup> In het verleden kon de consument nog schriftelijk op het verweer van de ondernemer reageren. Dat kan nu niet meer.

**Figuur 15** Duur van verschillende fasen (in maanden) van een procedure eindigend in een uitspraak (januari 2005 t/m juni 2008)



Bron: databestand Geschillencommissie

#### *Duur van een volledige procedure uitgesplitst naar commissies*

Tabel 10 geeft een overzicht van de behandelingsduur en looptijd voor de verschillende commissies. Voor de vijf grootste commissies geldt dat gemiddeld genomen de behandelingsduur niet langer dan 5 maanden en de looptijd niet langer dan 6,9 maanden is. Voor verreweg de meeste consumenten (circa 70%) duurde de totale procedure de afgelopen jaren doorgaans dus maximaal 7 maanden. De commissie Reizen, die ruim een kwart van het totaal aan uitspraken doet, is relatief snel met een gemiddelde behandelingsduur van 3,7 maanden en een looptijd van 5,1 maanden. De commissie Afbouw is relatief langzaam, maar heeft tot nog toe slechts 11 uitspraken gedaan. De laatste kolom in tabel 10 laat zien dat de behandelingsduur de afgelopen jaren eerder toegenomen dan afgenomen is. Voor geen enkele commissie is de behandelingsduur in de drie opeenvolgende jaren duidelijk afgenomen. Voor vijf commissies is de behandelingsduur alleen toegenomen. Voor de overige commissies is het verloop wisselend.

**Tabel 10 Gemiddelde behandelingsduur en looptijd (in maanden) van een procedure eindigend in een uitspraak uitgesplitst naar commissie (2005-juni 2008)\***

	Aantal uitspraken	% van totaal aantal uitspraken	Behandelingsduur		Looptijd		Verloop behandelingsduur
			Gemiddelde	SD	Gemiddelde	SD	
Reizen	2.929	26%	3,7	1,1	5,1	1,7	= + +
Energie & Water	2.294	20%	5,0	1,9	6,9	2,9	= + +
Wonen	1.275	11%	5,0	2,1	6,3	2,5	= + +
Voertuigen	1.116	10%	4,9	1,6	6,5	2,4	+ = +
Bankzaken (tot 2007)	591	5%	4,9	1,4	6,9	2,6	= + ...
Telecommunicatie	581	5%	4,4	1,8	5,7	2,1	- + +
Hyp. Financieringen (tot 2007)	354	3%	5,5	2,0	8,0	3,2	- - ...
Recreatie	236	2%	4,2	1,4	6,0	2,7	= + +
Installerende Bedrijven	234	2%	5,1	2,0	6,6	2,2	+ + +
Textielreiniging	181	2%	5,0	1,6	6,4	1,9	+ + +
Post	166	1%	3,8	1,6	5,1	1,9	- + -
Advocatuur	148	1%	5,6	2,0	7,9	2,8	+ + +
Elektro	136	1%	5,2	2,2	6,5	2,5	+ - +
Openbaar Vervoer	132	1%	4,9	1,7	6,3	2,1	+ = +
Klussen- en Vloerenbedr.	120	1%	6,1	2,1	7,8	3,2	- + +
Makelaardij	99	1%	5,7	1,7	7,1	2,0	+ -
Ziekenhuizen	91	1%	6,0	2,7	7,4	3,6	+ + -
Thuiswinkel	90	1%	5,8	2,4	7,0	2,6	+ = +
Centr. Antenne Inrichtingen	88	1%	4,6	1,5	6,3	2,3	= + =
Waterrecreatie	77	1%	6,3	2,1	7,9	2,2	+ - =
Parket	76	1%	6,7	3,1	8,3	3,5	- + -
Verhuizen	70	1%	5,4	1,9	6,9	2,1	- + +
Groen	62	1%	5,9	2,0	7,4	2,4	= + -
Schilder/Behang/Glaszet.	62	1%	5,3	2,1	7,4	3,7	= + +
Kinderopvang	61	1%	4,3	1,4	5,9	1,8	? + -
Textiel en Schoenen	43	1%	5,0	2,0	6,3	2,1	+ + +
Optiek	41	< 1%	6,7	2,0	8,3	4,4	+ = +
Taxivervoer	29	< 1%	5,1	2,1	7,3	5,8	- + =
Doe-het-zelfbedrijven	27	< 1%	5,7	2,2	7,6	5,1	- + +
Bouw-/Afbouw-materialen	22	< 1%	6,5	3,0	8,2	3,2	+ + +
Afbouw	11	< 1%	8,5	2,1	10,8	2,8	
Tweewielers	5	< 1%	5,7	2,2	6,7	2,1	
Uitvaartwezen	5	< 1%	3,8	0,5	5,5	0,3	
Rijopleidingen	2	< 1%	2,4	3,3	3,0	3,7	

\* De laatste kolom geeft weer of de behandelingsduur van een commissie tussen twee jaartallen is gestegen (+), gedaald (-) of gelijk gebleven (=). Het eerste teken geeft de ontwikkeling tussen 2005 en 2006 weer, het tweede tussen 2006 en 2007, het derde tussen 2007-juni 2008. De gegevens zijn betrouwbaarder naarmate de commissies meer zaken hebben behandeld.

Bron: databestand Geschillencommissie. Van sommige commissies is geen behandelingsduur bekend omdat er geen uitspraken zijn gedaan. In de commissies Afbouw, Tweewielers, Uitvaartwezen en Rijopleidingen kan geen verloop worden berekend

### *Duur van een schikking door een bemiddelingsdeskundige*

In de commissies Wonen, Parket, en Klussen- en Vloerenbedrijven zijn deskundigen werkzaam die ook opgeleid zijn tot bemiddeling. Schikkingen door bemiddelingsdeskundigen komen snel tot stand, gemiddeld zo rond de twee maanden nadat de procedure officieel van start is gegaan (zie tabel 11). Voor alle commissies waarin bemiddeling wordt toegepast, geldt dat een bemiddelingstraject zeker drie maanden sneller is dan het verkrijgen van een uitspraak door een commissie (vergelijk tabel 10). Echter, na verdere analyse blijkt dat voor één op de tien (9,4%) schikkingen er een zogenoemd 'vervolg bindend advies' nodig is. Dit is het geval wanneer een schikking niet wordt nagekomen door een van de partijen of wanneer er andere onoverkomelijke problemen ontstaan. Dit is voor de commissies Klussen- en Vloerenbedrijven (33%) en Parket (15%) vaker het geval dan voor de commissie Wonen (9%). In geval van een vervolg bindend advies duurt een zaak dus nog enige tijd langer.

**Tabel 11** Behandelingsduur schikking door bemiddelingsdeskundige in maanden (2005 t/m juni 2008)

Commissie	Aantal schikkingen	Minimum	Maximum	Gemiddeld	Standaarddeviatie
Wonen	922	0,03	8,1	1,8	0,9
Parket	30	0,7	6,5	2,1	1,3
Klussen- en Vloerenbedrijven	12	0,9	5,8	2,5	1,3

Bron: databestand Geschillencommissie

**Tabel 12** Duur van opmaken deskundigenrapport in maanden (2005 t/m juni 2008)

	Aantal zaken	% van totaal	Gemiddelde	Standaarddeviatie
Wonen	1.367	49%	0,9	0,7
Voertuigen	622	22%	0,5	0,5
Installerende Bedrijven	188	7%	0,9	0,5
Elektro	136	5%	0,9	0,7
Parket	122	4%	1,2	0,8
Klussen- en Vloerenbedrijven	119	4%	1,2	0,8
Schilder/Behang/Glaszet.	68	2%	0,7	0,4
Groen	55	2%	1,1	0,6
Optiek	30	1%	1,2	0,5
Verhuizen	29	1%	0,9	0,7
Waterrecreatie	26	1%	1,1	0,9
Textielreiniging	22	1%	0,5	0,5
Afbouw	6	0%	2,9	0,8
Textiel en Schoenen	6	0%	0,5	0,3

Bron: databestand Geschillencommissie

*Duur van deskundigenrapportages*

In tabel 12 is de duur van een deskundigenrapportage per commissie weergegeven. Hierbij zijn alle zaken meegenomen waarin een deskundige tijdens de verweerfase is verzocht om een rapportage op te stellen. De zaken die in een schikking door een deskundige zijn geëindigd, zijn buiten beschouwing gelaten. Gemiddeld duurt het opstellen van een deskundigenrapportage 0,9 maanden. Voor de commissie Wonen, waarin 49% van de deskundigenrapportages worden opgesteld (doorgaans na een poging tot bemiddeling), duurt het opstellen 0,9 maanden. Het opstellen van een rapport voor de commissie Voertuigen gaat relatief snel: ongeveer 0,5 maanden. Wanneer een deskundige zijn rapport niet tijdig inzendt, wordt er doorgaans na ongeveer een maand een rappèl verstuurd. Dit is in bijna een kwart (24%) van de zaken het geval.

*Beleving van de looptijd door consumenten*

Voor de consumenten is vanzelfsprekend de looptijd belangrijker dan de behandelingsduur. Vanaf het moment dat men de brief bij De Geschillencommissie heeft ingediend, is voor consumenten de procedure begonnen. Voor de ondernemer begint de procedure vanaf het moment dat hij de klacht via De Geschillencommissie ontvangt. Van de consumenten die een uitspraak hebben gehad van een geschillencommissie, vond 43% de tijd tussen het indienen van het geschil tot aan de uitspraak (erg) lang duren, 16% van de consumenten vond het (erg) kort en 41% vond het lang noch kort. Voor 59% van de consumenten duurde de periode tussen het indienen van de klacht en de uitspraak langer dan verwacht. Voor 5% duurde het korter en voor 36% duurde het zo lang als verwacht.

**5.8 Deskundigheid**

Bij de beoordeling van de deskundigheid kan er een onderscheid worden gemaakt tussen de commissieleden en deskundigen. Voor beide rollen heeft De Geschillencommissie functieprofielen opgesteld die de kwaliteit moeten waarborgen.

*Deskundigheid van commissieleden*

Het bestuur benoemt zowel de voorzitters als de leden. Voor de voorzitter geldt de eis dat hij meester in de rechten is. In de praktijk heeft het overgrote deel van alle leden van de commissie deze titel. Een voorzitter dient ruime ervaring te hebben opgedaan in een juridische functie en beschikt over proceservaring en ervaring met het opstellen van uitspraken. Commissieleden die participeren op voordracht van een brancheorganisatie, moeten gerespecteerde figuren zijn in hun branche – over kennis en integriteit mag geen twijfel bestaan. Zij moeten op de hoogte

zijn van de gang van zaken binnen de branche en over globale technische kennis beschikken op het gebied van de betreffende branche. Wanneer er geen vaste deskundigen voor een bepaalde commissie werken, moet een commissielid tevens over meer specifieke kennis beschikken. Het commissielid dat is voorgedragen door de consumentenorganisaties, moet zich kunnen verplaatsen in het perspectief van de consument en heeft bij voorkeur affiniteit met de technische aspecten van de voorgelegde geschillen.

Voor alle voorzitters en commissieleden geldt dat zij aantoonbare belangstelling moeten hebben voor het beslechten van geschillen tussen consumenten en ondernemers en over de juiste persoonlijke eigenschappen (onpartijdigheid, onafhankelijkheid, collegialiteit, evenwichtigheid, tact) beschikken. Zij moeten beschikbaar zijn voor ten minste één dagdeel per maand. In de regel worden dan vijf tot zeven zaken behandeld.

Uit tabel 13 blijkt dat de mening van consumenten over de deskundigheid van de commissie minder positief is dan circa vijftien jaar geleden, maar ongeveer gelijk is aan de oordelen van de consumenten in 2002. Precies de helft van de consumenten vindt de commissie deskundig, terwijl een kwart (25%) de commissie ondeskundig vindt. De uitspraak blijkt nogal van invloed te zijn op hoe de consumenten de deskundigheid beoordelen. Van consumenten van wie de klacht gegrond is verklaard (N=111), vindt 75% de commissie (zeer) deskundig, terwijl van consumenten van wie de klacht (ten dele) ongegrond is verklaard (N=102), slechts 24% de commissie deskundig vindt. Het oordeel van ondernemers is juist positiever geworden ten opzichte van 2002. In 2007 vindt 64% de commissie deskundig. Net als in voorgaande jaren zijn de ondernemers positiever dan consumenten. Een kwart van de consumenten en een vijfde van de ondernemers oordeelt negatief over de deskundigheid van de commissie.

**Tabel 13 Deskundigheid van de commissie volgens consumenten en ondernemers\***

	Consumenten			Ondernemers		
	2007 (N=223)	2002 (N=133)	1995 (N=286)	2007 (N=128)	2002 (N=107)	1995 (N=91)
(Zeer) deskundig	50%	50%	62%	64%	52%	68%
Niet deskundig, niet ondeskundig	25%	31%	16%	23%	28%	21%
(Zeer) ondeskundig	25%	19%	22%	13%	20%	11%

\* Antwoordcategorieën wijken iets af. In onderzoek van 2002 wordt bijv. gesproken in termen van voldoende of onvoldoende deskundig.

Bronnen: consumentenenquête groep 'uitspraak'; ondernemersenquête; SWOKA (1995); Legal Vision (2002)

*Deskundigheid van deskundigen*

Deskundigen worden aangesteld op voordracht van de brancheorganisatie. Van deskundigen wordt verwacht dat zij op het desbetreffende terrein een vakman zijn en hun vakmanschap mag in de branche niet ter discussie staan. De deskundige moet in staat zijn om in goed Nederlands en op vakkundige en heldere wijze (niet voor verschillende uitleg vatbaar) een rapport op te stellen. Het is tevens belangrijk dat deskundigen in staat zijn om zich objectief op te stellen en afstand kunnen nemen van de partijen in het geschil. De opdrachtgever is immers De Geschillencommissie en niet de brancheorganisatie die hem heeft voorgedragen.

Er gelden aanvullende eisen indien een deskundige tevens bemiddelaar is. Een bemiddelingsdeskundige moet beschikken over goede mondelinge en schriftelijke vaardigheden; moet vast kunnen stellen of een schikking een haalbare oplossing is; moet goed om kunnen gaan met emoties en deze van feiten weten te scheiden; kan korte samenvattingen geven van de geschilpunten; kan begrip en vertrouwen bij partijen kweken; moet onderhandelings technieken kunnen toepassen; moet conflicthantering kunnen toepassen; en moet het onderhandelingsproces tijdig kunnen afronden. Als extra waarborg voor de kwaliteit worden de bemiddelingsdeskundigen van De Geschillencommissie opgeleid door een instituut dat is erkend door het Nederlands Mediation Instituut (NMI). Bemiddelingsdeskundigen moeten ook over goede inhoudelijke kennis beschikken, zodat zij alsnog een inhoudelijk deskundigenrapport kunnen opstellen als een bemiddeling vastloopt; zo wordt voorkomen dat de procedure te veel vertraging oploopt.

**Tabel 14** Deskundigheid van deskundigen volgens consumenten en ondernemers\*

	Consumenten		Ondernemers	
	2007 (N=54)	2002 (N=36)	2007 (N=78)	2002 (N=61)
Deskundigheid van deskundige				
(Heel erg) deskundig	61%	44%	64%	56%
Niet deskundig, niet ondeskundig	16%	17%	19%	15%
(Heel erg) ondeskundig	23%	39%	17%	29%

\* De antwoordcategorieën wijken iets af. In het onderzoek van Legal Vision (2002) wordt bijvoorbeeld gesproken in termen van voldoende of onvoldoende deskundig.

Bronnen: consumentenenquête; ondernemersenquête; Legal Vision (2002)

Consumenten en ondernemers beoordelen de deskundigheid van deskundigen in 2007 vaker positief dan in 2002. Bijna een kwart van de consumenten en 17% van de ondernemers oordeelt negatief over de deskundigheid van de deskundige. Net als bij de oordelen over de deskundigheid van de commissie hangt het oordeel samen met de positieve of



negatieve uitspraak die men heeft gekregen. Consumenten van wie de klacht gegrond is verklaard en die te maken hadden met een deskundige, oordelen positiever over de deskundige dan consumenten van wie de klacht (ten dele) ongegrond is verklaard.

## 5.9 Kwaliteit van uitspraken

De Geschillencommissie heeft verschillende maatregelen getroffen om de kwaliteit van uitspraken te waarborgen, bijvoorbeeld door het opstellen van richtlijnen over hoe het opstellen van een uitspraak zou moeten verlopen. Deze procedure is vanaf het vierde kwartaal van 2008 volledig gedigitaliseerd. Tot die tijd verliep de procedure als volgt:

- Binnen 10 dagen<sup>39</sup> na de zitting stuurt de voorzitter<sup>40</sup> de conceptuitspraak naar het bureau, waar een juridisch medewerker bekijkt of de juiste ‘bouwstenen’ correct zijn opgenomen en of de lijn die de commissie tot dan toe heeft uitgezet (onder de verschillende voorzitters) wordt gevolgd. Zo nodig stelt de juridisch medewerker bij het retourneren van de concepten aan de voorzitter een gerichte vraag en/of opmerking. De voorzitter wordt verzocht om bij retourzending van de verbeterde concepten (kort) op deze vragen in te gaan c.q. aan te geven of de commissie de gemaakte opmerkingen al dan niet overneemt.
- Het bureau stuurt deze versie toe aan de commissieleden en aan een eventueel betrokken deskundige. Zij dienen binnen vijf dagen aan de voorzitter te laten weten of zij met de voorgestelde tekst akkoord gaan. De voorzitter verwerkt de gemaakte opmerkingen. Indien nodig wordt de zaak op een volgende zitting of een eerder moment opnieuw besproken.
- De voorzitter stuurt de laatste versie naar het bureau, waar de juridisch medewerker nog een laatste check uitvoert.
- Na ondertekening door de voorzitter stuurt het bureau een kopie van de definitieve uitspraak, voorzien van de verzenddatum, aan de partijen en zorgt het vervolgens voor de verdere (administratieve en financiële) afwikkeling van het dossier, waaronder het door- of terugbetalen van het depot.

In de nu gangbare digitale procedure mailt de voorzitter binnen tien dagen de conceptuitspraak naar de leden (en eventueel de deskundige) en naar de juridisch medewerker van het bureau. Zij worden allen

39 De termijn van 10 dagen geldt wanneer een voorzitter een dagdeel van een zitting heeft meegemaakt. Wanneer hij een hele dag zittingen heeft voorgezeten, is de termijn 15 dagen. Het gaat hier overigens *niet* om werkdagen.

40 Sommige commissies beschikken over een eigen secretaris. In dit geval zorgt deze voor een conceptuitspraak en de verwerking van de voorgestelde wijzigingen.

geacht binnen vijf dagen hun commentaar per e-mail terug te sturen. De deskundige kan alleen opmerkingen maken over de passage over het deskundigenrapport. De voorzitter beoordeelt vervolgens de conceptuitspraak opnieuw aan de hand van de opmerkingen van alle betrokkenen. De voorzitter verwerkt indien nodig de gemaakte opmerkingen. Indien tegenstrijdige wijzigingsvoorstellen zijn gedaan, wordt de zaak zo nodig op een volgende zitting of op een eerder moment opnieuw besproken. De voorzitter stuurt vervolgens, na eventuele aanpassingen te hebben gemaakt, de definitieve uitspraken inclusief de bijbehorende registratieformulieren binnen vijf dagen per e-mail naar het secretariaat. Het digitaal opstellen van een uitspraak zou dus niet langer dan 20 dagen moeten duren, tenzij er een bespreking op een nieuwe zitting nodig is.

Als extra waarborg voor de kwaliteit dient het eerder beschreven uitsprakenregister, dat voor elke geïnteresseerde toegankelijk is. Zo nu en dan worden er ook uitspraken geanonimiseerd gepubliceerd in juridische vaktijdschriften, zoals het Tijdschrift voor Consumentenrecht en Handelspraktijken. Daarnaast ontvangen participerende consumenten- en brancheorganisaties alle uitspraken van De Geschillencommissie, met als doel de kwaliteit in de desbetreffende sector te bevorderen. Verschillende brancheorganisaties publiceren de uitspraken in hun vakbladen. Overigens geeft slechts een kwart (24%) van de ondervraagde ondernemers (N=174) aan volledig op de hoogte te zijn van recente uitspraken van De Geschillencommissie.

#### *Oordelen van consumenten en ondernemers over kwaliteit uitspraken*

De Geschillencommissie besteedt veel aandacht aan de motivering van de uitspraken. Partijen moeten via helder taalgebruik kunnen begrijpen hoe de commissie tot haar beslissing is gekomen. De uitspraak wordt bij alle geschillencommissies op dezelfde wijze vormgegeven – dit gebeurt steeds meer met digitale hulpmiddelen. Het is de gezamenlijke verantwoordelijkheid van de voorzitter en de andere commissieleden om de uitspraak helder en begrijpelijk te motiveren.

De uitspraak bevat, naast de beslissing, de namen en de woon- en vestigingsplaats van partijen, een aantal formele vaststellingen, zoals de al dan niet aanwezigheid van partijen, de zittingsplaats en de datum van behandeling, een verkorte weergave van het standpunt van partijen, een samenvatting van een eventueel deskundigenrapport en de motivering van de gegeven beslissing.

Ongeveer 46% van de consumenten en 32% van de ondernemers blijkt echter het standpunt van partijen niet terug te zien in de motivering van de uitspraak (zie tabel 15). Aan de andere kant ziet 39% van de consumenten en 49% van de ondernemers het standpunt juist wel terug in de motivering. Ongeveer de helft van de consumenten (50%) en ondernemers

(53%) vindt de uitspraak begrijpelijk, terwijl respectievelijk 36% en 28% de uitspraak juist niet begrijpelijk vindt. Daarbij komt dat 48% van de consumenten en 54% van de ondernemers de uitspraak eerlijk vindt, terwijl respectievelijk 41% en 30% de uitspraak juist niet eerlijk vindt.

**Tabel 15 Oordelen van consumenten en ondernemers over uitspraken van een geschillencommissie**

	Consumenten groep 'uitspraak' gegrond	Consumenten groep 'uitspraak' ongeground	Consumenten groep 'uitspraak' totaal	Ondernemers
<i>Eerlijkheid</i>	N=132	N=134	N=278	N=155
(Zeer) oneerlijk	9%	74%	41%	30%
Niet oneerlijk, niet eerlijk	11%	10%	11%	16%
(Zeer) eerlijk	80%	16%	48%	54%
<i>Standpunten partijen in motivering</i>	N=133	N=134	N=278	N=156
Zag ik (helemaal) niet terug	16%	76%	46%	32%
Neutraal	37%	10%	15%	19%
Zag ik (heel sterk) terug	73%	14%	39%	49%
<i>Begrijpelijkheid motivering</i>	N=132	N=134	N=278	N=156
(Helemaal ) niet begrijpelijk	9%	63%	36%	28%
Niet begrijpelijk, niet onbegr.	16%	13%	14%	20%
(Heel erg) begrijpelijk	75%	24%	50%	53%

Bronnen: consumentenenquête groep 'uitspraak'; ondernemersenquête

De eerste twee kolommen van tabel 15 laten duidelijk zien dat de oordelen van consumenten sterk samenhangen met de uitspraak die ze hebben gekregen. Consumenten die geen gelijk kregen, zijn veel negatiever dan de consumenten die wel gelijk kregen.

**Tabel 16 Algemene tevredenheid over uitspraak in 2007 en 1995**

	Consumenten		Ondernemers	
	2007 N=278	1995 N=286	2007 N=155	1995 N=137
(Heel erg) ontevreden	46%	48%	31%	31%
Niet tevreden, niet ontevreden	8%	11%	17%	7%
(Heel erg) tevreden	46%	41%	52%	62%

Bronnen: consumentenenquête; ondernemersenquête

In tabel 16 is de algemene tevredenheid over de uitspraak van consumenten en ondernemers afgezet tegen het jaar 1995 (Legal Vision heeft deze vraag niet meegenomen). Van de consumenten is 46% in het algemeen tevreden over de uitspraak, maar een even groot deel is ontevreden.

Het aandeel tevreden consumenten is echter wel met 5% gestegen ten opzichte van 1995. Van de ondernemers is iets meer dan de helft tevreden; dit is 10% minder dan in 1995.

Nadere analyse wijst uit dat de algemene tevredenheid van consumenten over de uitspraak sterk samenhangt met de uitkomst van de uitspraak.<sup>41</sup> Van de 134 consumenten die geen gelijk hebben gekregen, is 81% ontevreden en 11% tevreden. Van de 132 consumenten die wel gelijk hebben gekregen, is 14% ontevreden en 76% tevreden.

#### *Marginale toetsing van uitspraken door de rechter*

Zoals beschreven in hoofdstuk 2, bestaat er voor consumenten en ondernemers de mogelijkheid om de uitspraak (het bindend advies) ter toetsing voor te leggen aan de rechter (artikel 7: 904 BW) als ze de uitspraak onredelijk vinden. Deze rechter, vaak de kantonrechter, kan de tot standkoming en inhoud van de uitspraak toetsen op gronden van redelijkheid en billijkheid. Hoe vaak een dergelijke marginale toetsing plaatsvindt en – nog belangrijker – hoe vaak een uitspraak van De Geschillencommissie wordt vernietigd door de rechter, kan een indicatie van de kwaliteit van deze uitspraken zijn. Uit dossieronderzoek blijkt dat er in de periode januari 2005 tot juli 2008 (voor zover bekend) dertien zaken ter toetsing aan de rechter zijn voorgelegd.<sup>42</sup> Hiervan hebben acht zaken de toetsing door de rechter doorstaan, terwijl in vier zaken het bindend advies is vernietigd. In één zaak is het bindend advies in eerste instantie in stand gebleven, maar in hoger beroep door het gerechtshof alsnog vernietigd. Als reden voor de vernietiging noemt de rechter doorgaans dat het bindend advies, blijkens de motivering, onaanvaardbaar tot stand is gekomen.

In de enquête is de consumenten en ondernemers gevraagd waarom zij niet naar de rechter zijn gestapt voor een marginale toetsing. Voor 40% van de consumenten en 53% van de ondernemers speelt dit niet omdat ze tevreden waren met de uitspraak. Uit tabel 17 blijkt dat meer dan een kwart van de respondenten (26%) niet op de hoogte was van het feit dat ze de uitspraak van De Geschillencommissie nog ter toetsing aan de rechter konden voorleggen. Voor ondernemers is dit duidelijk minder, namelijk ongeveer één op de tien (9%). Verder worden de kosten en de duur van een rechtszaak relatief vaak als reden genoemd.

41  $F(1, 265) = 160,03, p < 0,001$ .

42 Bron: uitsprakenbestand op [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl). Zie bijlage 7 voor zaaknummers.

**Tabel 17 Redenen voor consumenten en ondernemers om niet naar de rechter te stappen voor een marginale toetsing (meerdere antwoorden mogelijk)**

	Consumenten (N=287)	Ondernemers (N=156)
Tevreden met uitspraak	40%	53%
Niet op de hoogte	26%	9%
Kosten rechtszaak	30%	21%
Duur rechtszaak	15%	19%
Moeilijkheid rechtszaak	8%	6%
Stress	17%	14%
Geen vertrouwen in rechtspraak	2%	4%
Relatie met andere partij niet verder willen schaden	1%	8%
Niet over nagedacht	11%	-
Weet ik niet	1%	3%
Andere redenen	16%	22%

Bronnen: consumentenenquête; ondernemersenquête

## 5.10 Kwaliteit van schikkingen door een deskundige

In het enquêteonderzoek onder consumenten zitten 36 schikkingszaken. Daarnaast zijn er 172 zaken waarin beide partijen onderlinge overeenstemming hebben bereikt, zonder dat er sprake is van een formele schikking door een deskundige. Vanaf 2008 ziet De Geschillencommissie deze onderlinge overeenkomsten ook als een van de 'producten' van een procedure (zie Jaarverslag 2008). In tabel 18 staan redenen die consumenten noemen om hun zaak te schikken of om overeenstemming te bereiken. De meest genoemde reden voor zowel een schikking als een onderlinge overeenstemming is dat de ondernemer een nieuw voorstel doet of een voorstel accepteert. Consumenten die een onderlinge overeenkomst hebben getroffen, lijken over het algemeen meer tevreden over die overeenkomst dan degenen die een officiële schikking hebben getroffen (zie tabellen 19 en 20). Het aantal oordelen over schikkingen door deskundigen is echter te gering (N=17) om hier betrouwbare uitspraken over te doen. Consumenten die een onderlinge overeenkomst hebben getroffen met de ondernemer, zijn in het bijzonder van oordeel dat hun eigen standpunten goed zijn meegenomen (77%), dat de overeenkomst eerlijk is (68%) en dat ze invloed hebben gehad op de uitkomsten (59%).

**Tabel 18 Redenen voor consumenten om zaak te schikken of een overeenkomst te treffen (meerdere antwoorden mogelijk)**

	Schikking door deskundige (N=36)	Onderlinge overeenkomst (N=172)
Nieuw voorstel ondernemer	29%	65%
Onzeker over winnen procedure	18%	3%
Nieuwe informatie	6%	3%
Kostte me te veel tijd	6%	2%
Kostte me te veel geld	0%	1%
Ondernemer accepteerde voorstel	33%	62%
Z.s.m. af willen handelen	6%	3%
Op advies derde/Geschillencommissie	22%	7%
Andere reden	18%	7%

Bron: consumentenenquête

**Tabel 19 Oordeel consumenten over de schikking of onderlinge overeenkomst die ze hebben getroffen**

	Schikking door deskundige* (N=17)	Onderlinge overeenkomst (N=172)
<i>Eerlijkheid</i>		
(Ze)er oneerlijk	5 (29%)	13%
Niet oneerlijk, niet eerlijk	4 (23%)	19%
(Ze)er eerlijk	8 (48%)	68%
<i>Invloed op de uitkomst</i>		
(Heel) weinig	6 (35%)	26%
Niet weinig, niet veel	4 (24%)	15%
(Heel) veel	7 (41%)	59%
<i>Eigen standpunten meegenomen</i>		
(Helemaal) niet	4 (24%)	15%
Neutraal	4 (24%)	12%
(Heel) sterk	9 (52%)	73%
<i>Algemene tevredenheid</i>		
(Ze)er ontevreden	4 (24%)	13%
Niet ontevreden, niet tevreden	5 (28%)	21%
(Ze)er tevreden	8 (48%)	66%

\* Aantal zaken te gering voor betrouwbare percentages.

Bron: consumentenenquête

## 5.11 Doeltreffendheid

In hoeverre de uitspraken en schikkingen van De Geschillencommissie daadwerkelijk tot een oplossing van het geschil hebben geleid, bepalen we (a) aan de hand van de oordelen van consumenten over de mate waarin zij vinden dat ze hun doel hebben bereikt en (b) aan de hand van de oordelen van consumenten en ondernemers over de nakoming van de uitspraken en schikkingen. De Geschillencommissie houdt zelf geen gedetailleerde gegevens bij over de mate waarin uitspraken worden nagekomen door ondernemers.

### *Oordelen van consumenten over doeltreffendheid*

In tabel 20 valt op dat de consumenten die de procedure hebben beëindigd omdat zij voortijdig een overeenkomst hebben gesloten met de ondernemer, hun doel het vaakst hebben bereikt (76%). De consumenten die de procedure niet hebben afgerond, geven – niet geheel verwonderlijk – het vaakst aan dat ze hun doel *niet* hebben bereikt (73%). Van de consumenten die een uitspraak hebben gehad, vindt een derde (33%) dat zijn doel is bereikt. Opvallend is dat ‘slechts’ 58% van de consumenten van wie de klacht gegrond is verklaard, zegt het beoogde doel te hebben bereikt. Dit percentage ligt beduidend lager dan voor degenen die een onderlinge regeling hebben getroffen. Van de consumenten met een klacht die ongegrond is verklaard, vindt toch nog 6% dat zijn doel is bereikt.

**Tabel 20** Hebt u met het indienen van uw geschil bereikt wat u wilde bereiken?

	Uitspraak gehad (N=324)	Schikking (N=36)	Onderlinge overeenkomst (N=265)	Niet afgerond (N=165)	Totaal (N=793)
Ja	33%	31%	76%	21%	45%
Gedeeltelijk	26%	33%	16%	6%	18%
Nee	41%	36%	8%	73%	37%

Bron: consumentenenquête

Van alle ondervraagde consumenten (N=792) zou de meerderheid (63%) bij een soortgelijk geschil opnieuw een procedure starten bij De Geschillencommissie als dat nodig zou zijn, terwijl een kwart (25%) niet opnieuw voor een procedure bij De Geschillencommissie zou kiezen. Ook hier blijkt de uitspraak sterk van invloed.<sup>43</sup> Van de consumenten met een gegronde klacht zou drie kwart (76%) opnieuw kiezen voor De Geschillencommissie, voor consumenten met een ongegronde klacht is dit 26%.

43  $F(1, 296) = 153,32, p < 0,001$ .

Op de vraag in hoeverre men De Geschillencommissie aan anderen zou aanraden, antwoordde men vrijwel hetzelfde. Beide vragen zijn overigens niet gesteld aan ondernemers, omdat zij geen keuze hebben vanwege de verplichting via het lidmaatschap van de brancheorganisatie.

*Nakoming van uitspraken, schikkingen en onderlinge overeenkomsten*

Tabel 21 geeft de oordelen van de consumenten weer over de nakoming van uitspraken, schikkingen door een deskundige en onderlinge overeenkomsten die de consument en ondernemer hebben gesloten (zonder tussenkomst van een commissie). Volgens de consumenten komt de ondernemer niet altijd zonder meer zijn verplichtingen na. De ondernemer komt de verplichtingen het beste na als er een onderlinge overeenkomst is gesloten (90%) en het slechtste als er een schikking is getroffen door een deskundige (67%). In 28% (uitspraken) tot 39% (schikkingen) van de zaken waarin de ondernemer verplichtingen had, moest de consument actie ondernemen om de ondernemer er toe te bewegen hieraan te voldoen.

**Tabel 21 Oordelen van consumenten uit de groepen ‘uitspraak’, ‘schikking deskundige’ en ‘onderlinge overeenkomst’ over de nakoming**

	Uitspraak	Schikking door deskundige	Onderlinge overeenkomst
Ondernemer had na te komen verplichtingen	(N=305) 69%	(N=34) 97%	(N=250) 90%
Nakoming door ondernemer (volgens consument)	(N=204) 82%	(N=30) 67%	(N=223) 90%
Consument moest actie ondernemen om ondernemer aan verplichtingen te houden	(N=203) 28%	(N=31) 39%	(N=221) 27%
Consument had na te komen verplichtingen	(N=303) 14%	(N=34) 29%	(N=247) 11%
Nakoming door consument (volgens consument zelf)	(N=40) 95%	(N=10) 100%	(N=25) 100%

Bron: consumentenenquête



Omdat ondernemers meerdere zaken per jaar kunnen hebben, is aan hen in meer algemene zin gevraagd in hoeverre consumenten de uitspraken doorgaans nakomen en in hoeverre zij zelf daartoe neigen. De resultaten die zijn weergegeven in tabel 22, geven slechts een indicatie van de nakoming, aangezien per ondernemer niet bekend is in hoeverre consumenten daadwerkelijk een verplichting tot nakoming hadden. In het algemeen blijkt dat vier van de vijf ondernemers (80%) nooit problemen hebben met het nakomen van afspraken door consumenten en dat negen van de tien ondernemers (90%) aangeven dat ze zelf de uitspraken altijd nakomen.

**Tabel 22 Oordelen van ondernemers over de nakoming (N=156)**

Problemen ondervonden met nakoming door consumenten	
Nooit	80%
Soms	14%
Vaak	2%
Altijd	2%
Weet niet	2%
Nakoming door ondernemer (volgens ondernemer zelf)	
Nooit	5%
Soms	1%
Vaak	1%
Altijd	90%
Weet niet	3%

Bron: ondernemersenquête

## 5.12 Rapportcijfer kwaliteit en snelheid

Aan de consumenten en ondernemers is gevraagd om hun oordeel over de kwaliteit van een procedure bij De Geschillencommissie in het algemeen en de snelheid van een procedure in het bijzonder uit te drukken in een rapportcijfer. Voor de groep 'uitspraak' is een onderverdeling gemaakt naar de uitkomst van de uitspraak. In tabel 23 staan de toegekende cijfers weergegeven.

Uit tabel 23 blijkt dat de beoordeling van de snelheid en de kwaliteit door consumenten vrij sterk samenhangt met de uitkomst. Consumenten die voortijdig een onderlinge overeenkomst met de ondernemer hebben gesloten, beoordelen de snelheid en de kwaliteit met ruim een 7. De Geschillencommissie krijgt een onvoldoende op zowel snelheid als kwaliteit van consumenten die de procedure niet hebben afgerond. Hierbij moet er wel rekening mee worden gehouden dat deze groepen de gang van zaken beoordelen voor zover ze deze hebben meegemaakt.

**Tabel 23** Overzicht toegekende rapportcijfers voor snelheid en kwaliteit van de procedure (in %)

	Snelheid	Kwaliteit
Consumenten		
Groep 'uitspraak' (totaal)	5,7	5,9
waarvan gegrond	6,0	7,4
waarvan ongegrond	5,4	4,3
Groep 'schikking'	6,3	6,5
Groep 'onderlinge overeenkomst'	7,2	7,8
Groep 'niet afgerond'	5,4	4,9
Ondernemers (totaal)	5,3	6,4

Bronnen: consumentenenquête; ondernemersenquête

De groep die in staat is om een oordeel te geven over de volledige procedure, bestaat uit consumenten die een uitspraak hebben gekregen. In het algemeen geeft deze groep tweemaal een krappe voldoende. Maar binnen deze groep is er, vooral wat betreft kwaliteit, een groot verschil te zien tussen de rapportcijfers van consumenten van wie de klacht gegrond was en van consumenten van wie de klacht ongegrond was. Consumenten voor wie de uitspraak ongunstig was, geven een onvoldoende voor zowel snelheid als kwaliteit. Consumenten met een gunstige uitspraak geven ruim een 7 voor de kwaliteit en een 6 voor snelheid, waarmee ze de boodschap lijken te geven: 'goed maar het mag iets sneller'. Dit lijkt ook voor de ondernemers te gelden. Zij geven een onvoldoende voor de snelheid. Consumenten die verschillen wat betreft leeftijd en inkomen (en niet wat betreft opleiding of afkomst), beoordelen de snelheid significant anders. Consumenten van middelbare leeftijd (45 t/m 64 jaar) beoordelen de snelheid lager dan consumenten van andere leeftijden, en naarmate het inkomen toeneemt, is men minder positief over de snelheid van de procedure. Wat betreft het rapportcijfer voor kwaliteit vonden we alleen een verschil op basis van leeftijd: mensen van middelbare leeftijd beoordelen de kwaliteit lager dan consumenten van andere leeftijdsgroepen.

## 6 Positie in de samenleving

In dit hoofdstuk beschrijven we de wegen die consumenten kunnen bewandelen om hun geschil op te lossen, welke andere instanties er zijn voor advies, hulp of finale geschilbeslechting, en wat bedrijven doen aan klachtenmanagement. De positie die De Geschillencommissie hierbij inneemt, bepalen we ten aanzien van drie aspecten:

- Welke positie heeft De Geschillencommissie in het totale beeld van geschiloplossing van consumentengeschillen in Nederland?
- Hoe verhoudt de geschilafdoening door De Geschillencommissie zich tot die van de rechtspraak?
- Welke rol speelt De Geschillencommissie in het verbeteren van het klachtenmanagement van bedrijven?

### 6.1 Positie in het geschilbeslechtigingslandschap

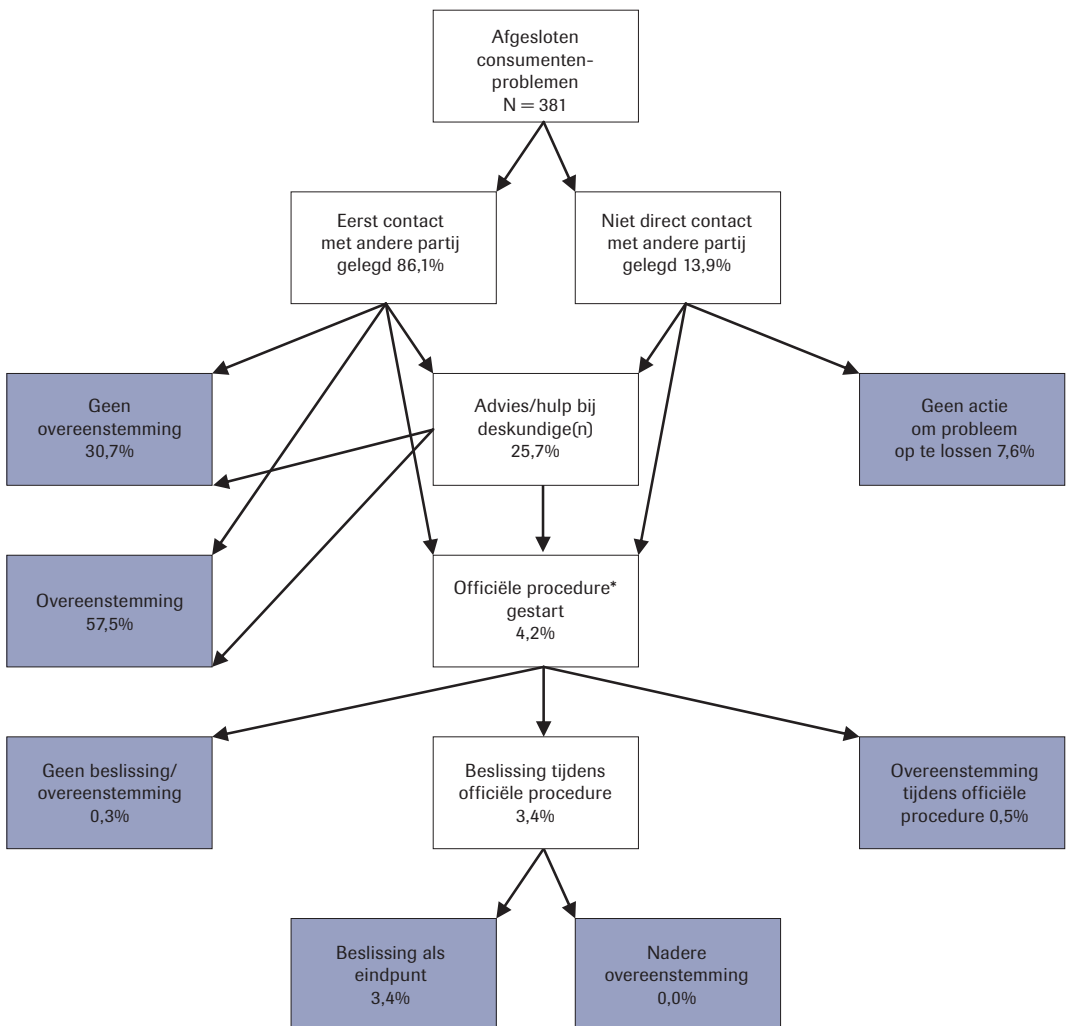
In deze paragraaf beschrijven we hoe burgers omgaan met consumentengeschillen, bij welke instanties ze terecht kunnen voor advies en hulp en hoe ze bij een geschillencommissie zijn terechtgekomen.

- Volgens onderzoek van de Consumentenbond uit 2003 is 72% van de mensen wel eens ontevreden geweest over een product of dienst. Indien ze er met de aanbieder niet uitkomen, zoeken consumenten het maar zelden echt hogerop. Zo speelt de geïnstitutionaliseerde geschilbeslechting (rechtbank, arbitragecollege of geschillencommissie) voor de respondenten een beperkte rol (Consumentenbond, 2003).
- Wel blijkt uit een onderzoek van de Europese Commissie uit 2008 dat Nederland, van alle lidstaten van de Europese Unie, het grootste aandeel consumenten heeft (26%) dat formele klachten indient bij verkopers of dienstverleners.<sup>44</sup>
- Dit beeld wordt min of meer bevestigd in het onderzoek 'Geschilbeslechtigingsdelta 2003' (2004) van Van Velthoven en Ter Voert. Deze studie laat zien dat 32% van de burgers over een periode van vijf jaar een 'serieus probleem' heeft gehad met de aanschaf van producten en diensten. In vergelijking met andere problemen lossen burgers deze 'consumentengeschillen' vaker zelf op, ze schakelen minder vaak rechtshulpverleners in en komen minder vaak in een procedure terecht waarin een derde de zaak beslist. In figuur 16 is te zien welke wegen burgers bewandelen om een consumentenprobleem op te lossen. Bijna 8% van de burgers met een serieus consumentenprobleem onderneemt geen actie om het probleem op te lossen, een kwart benadert een deskundige organisatie voor advies of hulp, de overigen pakken het probleem zelf aan. Uiteindelijk weet 58% overeenstemming te bereiken met de andere partij, 31% lukt dat niet. Ongeveer 4% belandt in een geïnstitutionaliseerde procedure. Hoewel het aantal zaken dat

in een procedure terecht komt te klein is (N=16) om harde conclusies te trekken, laten de gegevens wel zien dat meer zaken bij een geschillencommissie belanden (N=11) dan bij de rechtbank (N=5).

- Instanties waar burgers kunnen aankloppen voor advies zijn divers. Dit zijn onder andere het Juridisch Loket, sociaal raadslieden, de advocatuur, ConsuWijzer, belangenverenigingen zoals de Consumentenbond, Vereniging Eigen Huis en de ANWB.

**Figuur 16 Oplossingstrajecten bij problemen met producten en diensten (alle percentages verwijzen naar het totaal van 381 problemen)**



\* Officiële procedure = procedure waarin een onafhankelijke derde beslist. In dit geval een geschillencommissie of de rechtbank.

Bron: Van Velthoven & Ter Voert, 2004, p. 138. De gekleurde vakken geven de eindstadia weer van het geschil

In juni 2004 heeft het kabinet een Strategisch Actieprogramma voor de Consument (SAP-C) gepresenteerd. De drie pijlers van dit strategisch actieprogramma zijn:

- 1 Kennis vergroten van consumenten én aanbieders over hun rechten en plichten en de mogelijkheden om hun recht te halen.
- 2 Goede klachtafhandeling stimuleren en makkelijke toegang tot individuele geschiloplossingen.
- 3 Effectieve en efficiënte handhaving van consumentenwetgeving.

In het kader van dit beleid zijn onder andere bestaande faciliteiten zoals De Geschillencommissie versterkt en zijn De ConsuWijzer en de Consumentenautoriteit in het leven geroepen. De ConsuWijzer bestaat uit een website die sinds oktober 2006 in de lucht is, aangevuld met een telefonische helpdesk. Burgers kunnen bij dit loket terecht voor informatie over rechten en plichten en om inzicht te krijgen in de verschillende mogelijkheden om hun geschil op te lossen. Er worden diverse voorbeeldbrieven aangereikt om de consumenten te stimuleren hun geschillen zo veel mogelijk zelf op te lossen met de betreffende ondernemer.

De Consumentenautoriteit is een dienst van het ministerie van Economische zaken en is sinds begin 2007 actief als toezichthouder.

De Consumentenautoriteit moet de eerlijke handel tussen bedrijven en consumenten bevorderen, met als uitgangspunt de economische belangen van consumenten. Het aanpakken van collectieve inbreuken op het consumentenrecht en het vergroten van kennis over rechten en plichten zijn daarbij de belangrijkste taken. Consumenten kunnen dus niet met hun individuele probleem terecht bij de Consumentenautoriteit, maar kunnen wel via de ConsuWijzer melding doen van hun probleem. Een dergelijke melding heeft dan een signaalfunctie voor de Consumentenautoriteit.

Ook op Europees niveau zijn er ontwikkelingen op het gebied van consumentenbescherming. Sinds het ontstaan van de Europese interne vrije markt werken EU-lidstaten in toenemende mate samen op dit terrein. Dit enerzijds omdat consumenten steeds vaker aankopen doen buiten de eigen landsgrenzen, anderzijds om het vertrouwen in de Europese markt te stimuleren. Om in alle landen van de Europese Unie de consument meer vertrouwen te geven in de Europese markt is het netwerk van Europese Consumenten Centra, het ECC-net, opgezet. Het netwerk is een initiatief van de Europese Commissie en de verschillende lidstaten. In Nederland is het Europees Consumenten Centrum (ECC) ondergebracht bij het hoofdkantoor van het Juridisch Loket en wordt het financieel ondersteund door het ministerie van Justitie. Het ECC kan consumenten helpen door informatie te geven over de rechten en plichten van de Europese consument, en consumenten begeleiden als ze problemen hebben na een aankoop in een ander EU-land. Daarnaast pakt de Consumentenautoriteit samen met collega-autoriteiten uit andere lidstaten van de EU grensoverschrijdende overtredingen in Europees verband aan. Hiertoe

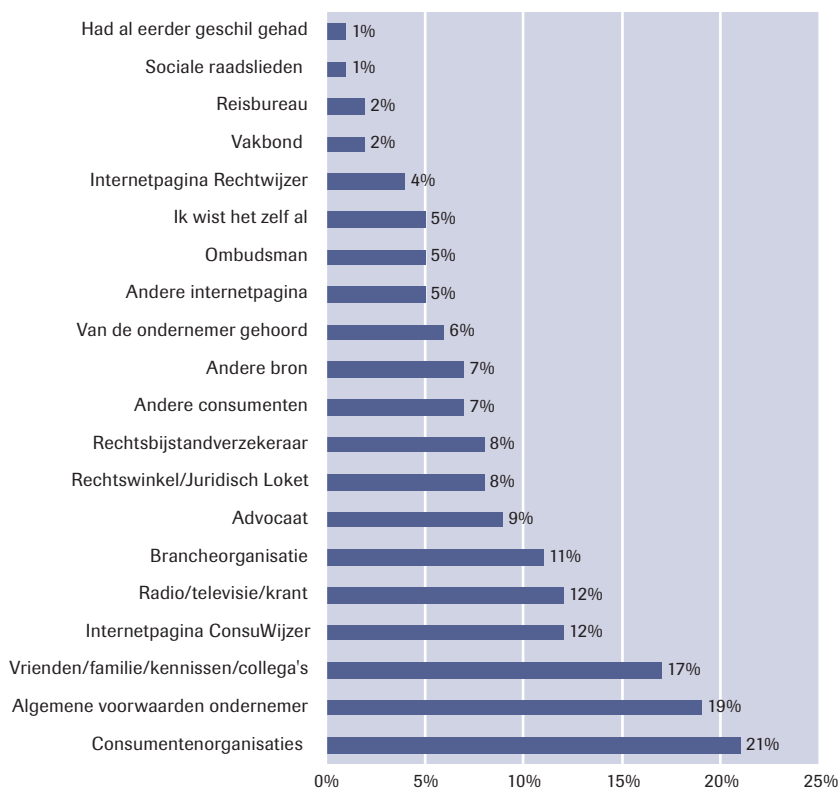
maakt zij deel uit van het netwerk van Europese consumententoezichthouders CPC (*Consumer Protection Cooperation*). De toezichthouders kunnen elkaar verzoeken om informatieverschaffing of handhaving bij grensoverschrijdende inbreuken op het consumentenrecht.

#### *De weg naar De Geschillencommissie*

Voordat consumenten een klacht aanhangig kunnen maken bij De Geschillencommissie, moeten ze eerst zelf proberen om er met de ondernemer uit te komen. Uit de consumentenenquête blijkt dat consumenten dit op verschillende manieren doen:

- 40% heeft persoonlijk contact gehad met de ondernemer; gemiddeld 2,3 keer;
- 76% heeft telefonisch contact gezocht met de ondernemer; gemiddeld 6 keer;
- 84% heeft schriftelijk contact (brief/fax) gezocht met de ondernemer; gemiddeld 4 keer;
- 40% heeft een e-mail gestuurd; gemiddeld 3 keer.

**Figuur 17** Hoe wisten consumenten dat ze naar De Geschillencommissie konden stappen?



Bron: consumentenenquête

De belangrijkste bronnen waardoor consumenten wisten dat ze naar De Geschillencommissie konden stappen, zijn consumentenorganisaties (22%), de algemene voorwaarden (18%) en hun sociale netwerk (16%). Opvallend is ook dat de ConsuWijzer relatief vaak genoemd wordt (12%), terwijl deze website pas sinds oktober 2006 bestaat (zie figuur 17). Voor de procedure bij De Geschillencommissie heeft 19% van de consumenten een advocaat of andere rechtshulpverlener ingeschakeld.

## 6.2 Positie ten opzichte van de rechtspraak

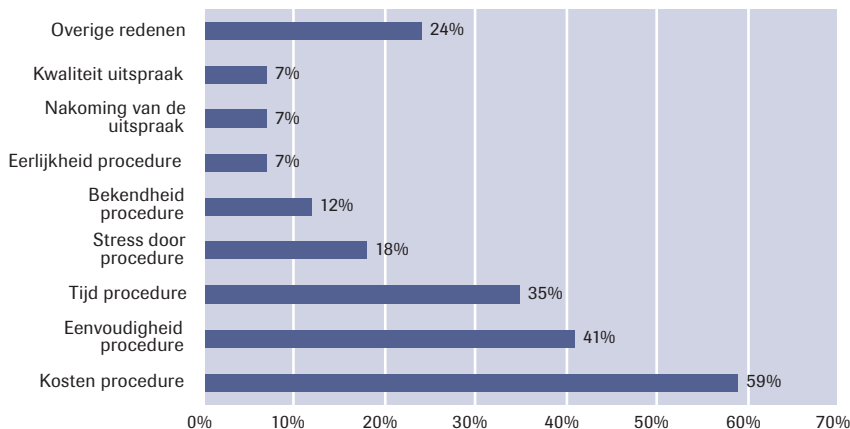
De doelstelling van De Geschillencommissie is om een snelle, eenvoudige en goedkope vorm van beslechting van consumentengeschillen te bieden. De Geschillencommissie ziet haar rol als complementair aan de rechtspraak. In deze paragraaf proberen we inzicht te krijgen in de overwegingen die consumenten hebben bij het maken van hun keuze voor De Geschillencommissie. Belangrijk zijn hierbij de daadwerkelijke kosten en doorlooptijden, die voor de procedure bij De Geschillencommissie in de voorgaande hoofdstukken zijn weergegeven, maar ook belangrijk is hoe consumenten en ondernemers dit waarnemen. Een goede vergelijking met gegevens over zaken die bij de rechtbank hebben gelopen, hebben we helaas niet. De registratie bij de gerechten maakt het niet mogelijk om geschilcategorieën te selecteren die precies vergelijkbaar zijn met de zaken die bij De Geschillencommissie terechtkomen.

### *Naar De Geschillencommissie in plaats van naar de rechter*

Consumenten zouden met hun geschil ook direct naar de rechter kunnen stappen in plaats van naar De Geschillencommissie. Omdat we in ons onderzoek alleen beschikking hebben over gegevens van consumenten die de stap naar De Geschillencommissie hebben genomen en niet naar de rechter, kunnen we op basis van onze gegevens alleen uitspraken doen over de overwegingen van deze groep burgers.

- Van de ondervraagde consumenten (N= 809) wist 64% dat men in plaats van bij De Geschillencommissie bij de rechtbank een procedure had kunnen starten.
- Van de ondernemers (N=174) had 22% de mogelijkheid willen hebben om in plaats van bij De Geschillencommissie bij de rechtbank een procedure te kunnen starten, 62% had die mogelijkheid niet willen hebben en 16% wist het niet.
- Kosten, eenvoud van de procedure en tijdsaspecten vormen voor consumenten de belangrijkste overwegingen om voor De Geschillencommissie te kiezen en niet voor de rechtspraak (zie figuur 18). Bijna een kwart van de consumenten (24%) noemt nog andere belangrijke redenen voor hun stap naar De Geschillencommissie in plaats van naar de rechter, te weten: omdat ze dit advies van hun advocaat of rechtshulpverlener kregen of omdat men dacht dat het de enige mogelijkheid was.

**Figuur 18 Redenen van consumenten om naar De Geschillencommissie te stappen en niet naar de rechter (N=806)**



Bron: consumentenenquête

Bij de meeste consumenten en ondernemers leeft inderdaad het beeld dat De Geschillencommissie sneller, eenvoudiger en goedkoper is dan een procedure bij de rechtbank (zie figuur 19). Opvallend is wel dat bijna een kwart van de consumenten en ondernemers denkt dat een rechtszaak eerlijker verloopt dan een procedure bij De Geschillencommissie. Eveneens ongeveer een kwart van de consumenten (24%) en ondernemers (23%) denkt dat een rechterlijk vonnis kwalitatief beter is. Ook is een deel van de consumenten (23%) en ondernemers (19%) van mening dat een vonnis van de rechtbank beter wordt nagekomen dan een uitspraak van De Geschillencommissie.

### 6.3 Rol voor bedrijven

Het lidmaatschap van een brancheorganisatie die is aangesloten bij De Geschillencommissie kan voor bedrijven een impuls zijn om hun klachtafhandeling te verbeteren en kan eveneens door bedrijven gebruikt worden als een teken van kwaliteit naar buiten toe. In deze paragraaf beschrijven we hoe bedrijven die in 2007 minstens één klacht bij De Geschillencommissie hadden lopen, zelf tegen hun lidmaatschap van De Geschillencommissie aankijken. We kijken naar zowel de baten- als de kostenkant voor ondernemers.

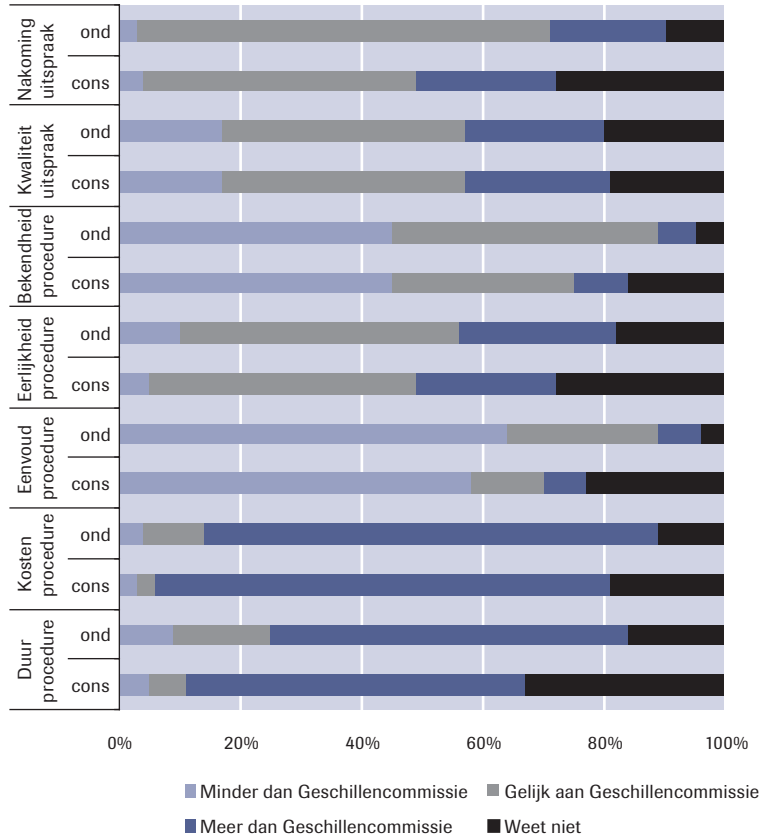
#### 6.3.1 Baten voor bedrijven

##### *Omgang met klachten*

De ondernemers is gevraagd aan te geven hoeveel klachten zij in 2007 hebben binnengekregen en hoeveel daarvan uiteindelijk bij De Geschillen-



**Figuur 19 Oordelen van consumenten en ondernemers over hoe de rechtbank zich verhoudt ten opzichte van De Geschillencommissie**



Bron: consumentenenquête

commissie zijn terechtgekomen. Sommige ondernemers gaven het aantal klachten bij benadering weer. De meerderheid van de ondernemers kon het aantal klachten vrij nauwkeurig aangeven. Bij 78% van de bedrijven worden klachten van consumenten centraal geregistreerd (zie tabel 25). Daarnaast heeft 80% van de bedrijven een centrale registratie van geschillen die bij De Geschillencommissie lopen.

Er zijn grote verschillen tussen bedrijven in het aantal klachten waarmee ze worden geconfronteerd. Zoals te verwachten is, neemt het aantal klachten toe naarmate het bedrijf groter is. In tabel 24 zien we dat ongeveer 2% van de klachten die bij ondernemers zijn binnengekomen, uiteindelijk door De Geschillencommissie is afgehandeld. Voor de kleine bedrijven met maximaal vijf medewerkers ligt dit percentage echter hoger, op 11%.

**Tabel 24** Aantal klachten bij ondernemers dat naar De Geschillencommissie gaat (2007)

Aantal werkzame personen in bedrijf	Aantal bedrijven	Totaal aantal klachten	Aantal klachten naar Geschillencommissie	Percentage
1 tot 5	44	478	52	11%
6 tot 35	68	8.831	97	1%
36 tot 150	24	13.175	167	1%
meer dan 150	21	36.603	662	2%
Totaal	157	59.399	1.052	2%

Bron: ondernemersenquête

De omgang met klachten lijkt verbeterd te zijn in vergelijking met voorgaande jaren. Indien we de uitkomsten vergelijken met de resultaten uit de eerdere evaluatieonderzoeken van SWOKA en Legal Vision, dan blijkt dat nu 80% van de bedrijven interne richtlijnen hanteert om klachten af te handelen en blijken bijna alle bedrijven (96%) consumentklachten te evalueren. Bedrijven kijken echter minder positief tegen consumentklachten aan dan voorgaande jaren.

**Tabel 25** Omgang met klachten door bedrijven (in %)

	2007 (N≈176)	2002 (N≈128)	1995 (N≈146)
Klachten van bedrijf worden centraal geregistreerd	78	80	72
Bedrijf hanteert interne richtlijnen voor het afhandelen van consumentklachten	80	52	63
Binnen bedrijf vindt evaluatie van consumentklachten plaats	96	75	78
Bedrijf kijkt positief aan tegen consumentklachten	47	66	64
Bedrijf ziet het bestaan van Geschillencommissie als impuls om kwaliteit te verbeteren	25	36	17

Bronnen: ondernemersenquête; SWOKA (1995); Legal Vision (2002)

*Rol van De Geschillencommissie voor bedrijfsvoering*

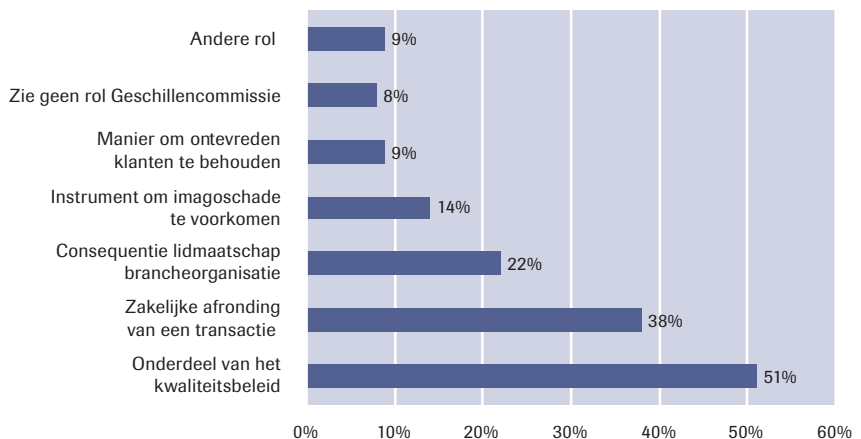
Een kwart van de bedrijven ziet het bestaan van De Geschillencommissie als een impuls om de kwaliteit te verbeteren. Dit percentage ligt lager dan in 2002, toen nog ruim een derde van de ondernemers dit onderstreepte (zie tabel 25).

Voor de helft van de ondernemers vormt De Geschillencommissie een onderdeel van het kwaliteitsbeleid (zie figuur 20). In mindere mate beschouwt men De Geschillencommissie als een middel om imagoschade te voorkomen (14%) of om ontevreden klanten te behouden (9%).

Van de ondernemers die nog een andere rol voor De Geschillencommissie zien (9%), geven meerderden aan dat ze met een procedure bij De Geschillencommissie langdurige rechtszaken willen voorkomen. Anderen zien als rol de bescherming tegen chantage of irreële eisen van consumenten en het ontwikkelen van jurisprudentie. Een enkele ondernemer geeft aan dat dit laatste ook negatief kan werken (in geval van onterechte uitspraken) omdat consumenten door uitwisseling van informatie (bijvoorbeeld via internet) extra gemotiveerd worden om een klacht aanhangig te maken. Daarentegen zijn er ook ondernemers die een procedure bij De Geschillencommissie louter zien als een zakelijke afhandeling van een transactie (38%) of als een consequentie van het lidmaatschap van de brancheorganisatie (22%). Van de bedrijven ziet 8% geen speciale rol van De Geschillencommissie voor hun bedrijfsvoering.

- Voor de ondernemers speelt de geschilafdoening door De Geschillencommissie voor 20% (sterk) mee om lid te zijn van een brancheorganisatie, voor 53% speelt het (helemaal) niet mee en 22% is neutraal.
- Ongeveer een kwart (24%) van de ondervraagde ondernemers is op de hoogte van relevante nieuwe informatie over De Geschillencommissie (bijvoorbeeld recente uitspraken), een derde (33%) is dat slechts ten dele en 41% is dat niet.
- Iets minder dan een derde (31%) van de ondervraagde ondernemers die lid zijn van een brancheorganisatie (N=162) heeft wel eens geklaagd bij de brancheorganisatie over het functioneren van De Geschillencommissie. Het overige deel heeft dat nog nooit gedaan (67%) of weet dat niet zeker (2%). Er is in de vragenlijst niet gevraagd over welke onderwerpen de ondernemers hebben geklaagd.

**Figuur 20** Hoe ziet u de rol van De Geschillencommissie binnen uw bedrijfsvoering? (N=172)



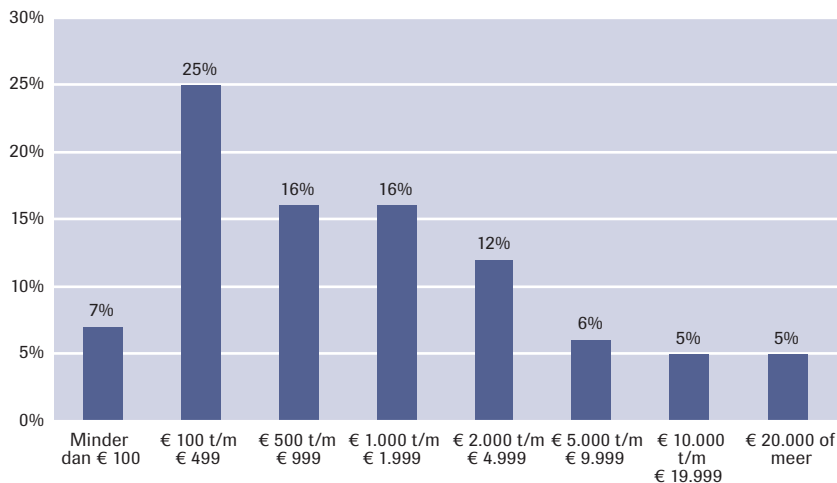
Bron: ondernemersenquête

### 6.3.2 *Kosten voor bedrijven*

#### *Hoogte van de kosten*

We maken een onderscheid in geld, tijd en stressfactoren die een kostenpost kunnen zijn tijdens een procedure bij De Geschillencommissie. Figuur 21 geeft de schattingen van ondernemers weer over hoeveel geld procedures bij De Geschillencommissie in 2007 hen in totaal hebben gekost. Bij een kwart van de bedrijven lagen de kosten tussen de € 100 en € 500. De kosten hangen vanzelfsprekend samen met het aantal procedures dat een bedrijf bij De Geschillencommissie heeft gehad. Voor repeat players liggen de kosten hoger dan voor bedrijven die een enkele procedure hebben doorlopen.

**Figuur 21** Totaal aan kosten die bedrijven gemaakt hebben ten behoeve van procedures De Geschillencommissie (2007)

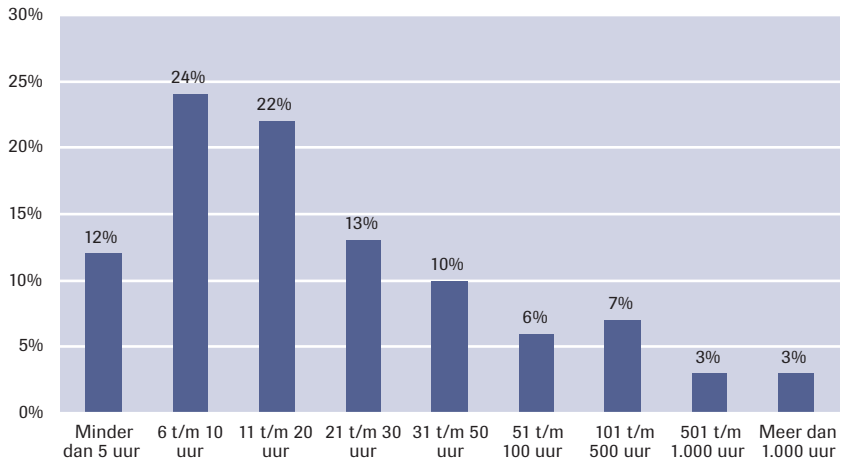


Bron: ondernemersenquête

Figuur 22 geeft de schattingen van ondernemers weer over hoeveel tijd procedures bij De Geschillencommissie in 2007 hen in totaal ongeveer hebben gekost. Voor ongeveer 36% van de bedrijven is de tijdsinvestering in de procedure 10 uur of minder. Ook hier geldt weer dat die tijdsinvestering toeneemt naarmate een bedrijf meer procedures heeft lopen (correlatie=0,54).

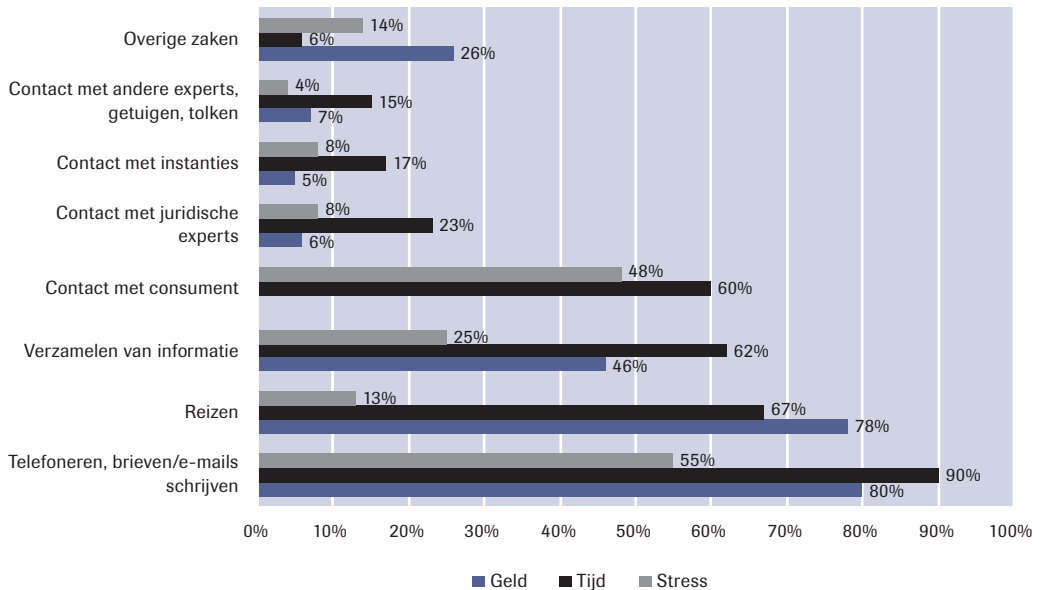
De meeste bedrijven zijn geld en tijd kwijt aan telefoneren en correspondentie, reizen, verzamelen van informatie en contact met de consument (zie figuur 23). Voor meer dan de helft van de ondernemers (55%) hebben de procedures weinig tot zeer weinig stress veroorzaakt. Voor ongeveer een kwart was dit veel tot zeer veel (24%) en 21% zat er tussen in. De meeste bedrijven ervaren stress bij het telefoneren, de correspondentie en het contact met de consument.

**Figuur 22** Totaal aan tijd die procedures ondernemers hebben gekost in 2007



Bron: ondernemersenquête

**Figuur 23** Het percentage ondernemers dat kosten (geld, tijd, stress) noemt



Bron: ondernemersenquête

*Oordelen over financiële bijdragen*

Ondernemers zijn niet erg tevreden over de kosten die ze moeten betalen voor De Geschillencommissie. Als rapportcijfer voor de kosten geven ze een 5,9. De ondernemer moet behandelingskosten afdragen aan De Geschillencommissie voor elke zaak die tegen de ondernemer wordt ingediend, ook als de klacht van de consument ongegrond wordt bevonden. Daarnaast wordt de commissie uit andere bronnen gefinancierd. In paragraaf 2.2 hebben we dit uiteengezet. De Geschillencommissie ontvangt tevens financiële bijdragen van brancheorganisaties, subsidies van de overheid en klachtengeld van consumenten. Over de hoogte van de financiële bijdragen van de overheid en de brancheorganisaties heeft een substantieel deel van de ondernemers geen mening, waarschijnlijk omdat ze niet weten hoe hoog die bijdragen zijn (zie tabel 26). Over de hoogte van het klachtengeld voor de consument zijn de meningen verdeeld. Ongeveer 28% vindt het klachtengeld te laag en 15% vindt het te hoog. De overigen vinden de hoogte goed of hebben er geen mening over. Sommige ondernemers hebben in de open antwoorden aangegeven waarom het klachtengeld voor consumenten wat hen betreft hoger mag. Zij vinden dat de financiële drempel te laag is voor consumenten, waardoor ook voor kleine problemen of vrijwel kansloze zaken een klacht wordt ingediend.

**Tabel 26 Oordelen ondernemers over financiële bijdragen (in %)**

	Hoogte van het klachtengeld dat de consument moet betalen N=169	Hoogte financiële bijdrage van brancheorganisaties aan De Geschillencommissie N=168	Hoogte financiële bijdrage van overheid aan De Geschillencommissie N=168
Te hoog	15	27	6
Precies goed	36	29	13
Te laag	28	1	11
Weet ik niet	21	42	70

Bron: ondernemersenquête

De antwoorden uit tabel 26 kunnen niet met eerdere onderzoeken worden vergeleken, omdat deze vragen toen niet gesteld zijn. Wel kan ten opzichte van eerder onderzoek worden geconcludeerd dat de bereidheid om meer contributie aan de brancheorganisatie te betalen (als daarmee het bestaan van De Geschillencommissie in stand kan worden gehouden), is gedaald. In het huidige onderzoek is slechts 9% daartoe bereid, tegenover 10% in Legal Vision (2002) en 30% in SWOKA (1995).

## 7 Conclusies

In dit rapport is het functioneren van De Geschillencommissie onderzocht. Specifiek is er gekeken naar drie aspecten van dit functioneren, te weten de toegankelijkheid (hoofdstukken drie en vier), de kwaliteit (hoofdstuk vijf) en de positie die De Geschillencommissie bekleedt in de samenleving (hoofdstuk zes). In dit laatste hoofdstuk worden de resultaten kort samengevat, worden er conclusies getrokken over het functioneren van De Geschillencommissie en bespreken we enkele aandachtspunten.

### 7.1 Toegankelijkheid

#### *Vraag en aanbod*

Uit onderzoek blijkt dat Nederlandse burgers relatief vaak consumentengeschillen hebben. Ongeveer 32% heeft over een periode van vijf jaar een 'serieus probleem' gehad met de aanschaf van producten en diensten. In vergelijking met andere problemen lossen burgers deze geschillen vaker zelf op, ze schakelen minder vaak rechtshulpverleners in en komen minder vaak in een procedure terecht waarin een derde de zaak beslist. Voor de oplossing van het totale aantal consumentenproblemen vervult de geïnstitutionaliseerde geschilbeslechting (rechtbank of geschillencommissie) relatief een beperkte rol. Wel lijkt het erop dat consumenten iets vaker naar een geschillencommissie stappen dan naar een rechtbank.

Consumenten kunnen met hun klacht bij De Geschillencommissie terecht als ze er met de ondernemer niet uit kunnen komen en de betreffende ondernemer (al dan niet via de brancheorganisatie) bij een geschillencommissie is aangesloten. De toegankelijkheid van De Geschillencommissie is toegenomen als we naar de uitbreiding van het aantal sectoren kijken waar een geschillencommissie actief is. Het aanbod van geschillencommissies is de laatste jaren aanzienlijk gegroeid. Consumenten kunnen met steeds meer verschillende soorten klachten bij De Geschillencommissie terecht: in 2003 waren er commissies voor 30 sectoren, terwijl er in 2008 commissies voor 42 sectoren zijn. Het aanbod is dus verbreed. Daarnaast is van belang of het aantal ondernemers dat lid is van een branche- en beroepsorganisatie die is aangesloten bij De Geschillencommissie, zich heeft uitgebreid. Hierover zijn geen gegevens bekend. Wel blijkt uit het onderzoek dat in 8% van de zaken die niet in behandeling zijn genomen, de ondernemer niet is aangesloten bij De Geschillencommissie. We weten echter niet hoe vaak consumenten al bij voorbaat geen beroep op De Geschillencommissie (kunnen) doen omdat de ondernemer niet is aangesloten.

De vraag naar de dienstverlening door De Geschillencommissie fluctueert de afgelopen jaren tussen de 11 en 13 duizend nieuwe klachten per jaar. Hiervan valt het merendeel (71%) binnen het gebied van een vijftal commissies, te weten Energie & Water (22%), Reizen (20%), Wonen (12%), Telecommunicatie (11%) en Voertuigen (6%). Twee sectoren waar in het verleden ook veel klachten binnenkwamen (Bankzaken en Hypothecaire Financieringen) zijn sinds 2007 geen onderdeel meer van De Geschillencommissie, maar zijn opgegaan in het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (KIFID). Commissies die de afgelopen jaren een stijging laten zien wat betreft het aantal klachten, zijn Elektronische Communicatiediensten, Telecommunicatie, Kinderopvang, Makelaardij en Taxivervoer. De meeste klachten gaan over ondeugdelijke dienstverlening (53%) of het verstrekken van ondeugdelijke informatie of advies (31%).

### *Afhandeling van geschillen*

De Geschillencommissie kent drie producten: (1) zitting en uitspraak, (2) schikking door deskundigen, en (3) onderlinge oplossing tijdens de procedure. Van alle afgehandelde klachten in 2008 deed een geschillencommissie in een derde van de zaken een uitspraak, in een kwart van de zaken troffen de ondernemer en consument een onderlinge regeling, en in 11% van de zaken werd een schikking getroffen met behulp van een deskundige. In de overige 39% van de zaken werd de klacht niet in behandeling genomen. Opvallend is dat het aandeel 'onderlinge regelingen' in acht jaar tijd bijna is verdubbeld. Het indienen van het geschil door de consument lijkt in die zin een stimulans te zijn om er samen toch nog uit te komen voordat de zaak op een zitting komt.

Een andere positieve ontwikkeling is dat het aantal niet-behandelde klachten is afgenomen over de jaren. Toch is de omvang – circa vier op de tien klachten wordt niet behandeld – nog steeds aanzienlijk. De redenen waarom klachten niet in behandeling worden genomen, zijn verschillend. In het merendeel (80%) van deze zaken is de consument hier zelf de oorzaak van: het klachtengeld wordt niet betaald, de depotstorting wordt niet gedaan of het vragenformulier wordt niet volledig ingevuld. Het hoeft geen probleem te zijn dat consumenten zelf besluiten de procedure niet voort te zetten, mits dit niet komt door ongewenste drempels in de procedure van De Geschillencommissie. Als belangrijkste reden om de procedure te stoppen, gaven consumenten aan dat ze de kosten te hoog vonden of de verhouding tussen het financiële belang en de te investeren tijd en kosten niet de moeite waard vonden. Een gering aantal vindt de procedure te moeilijk of was niet tevreden over de bejegening of gang van zaken. Over het geheel genomen geeft de groep consumenten die de procedure niet heeft afgerond, een onvoldoende voor de eenvoud en de kosten van de procedure.



### *Kosten voor consumenten*

Een vaste kostenpost voor elke consument is het klachtengeld. De hoogte hiervan verschilt per commissie en varieert tussen de € 25 en € 125.

Ongeveer één op de vijf consumenten vond de hoogte van het klachtengeld (te) veel, ongeveer een derde vond het (zeer) weinig en de helft vond het niet weinig en niet veel. Ongeveer 70% van de consumenten die een schikking of onderlinge regeling hebben getroffen met de ondernemer en ongeveer 45% van de consumenten die een uitspraak hebben gekregen, schat dat hun totale kosten (bellen, correspondentie, reizen en dergelijke) tijdens de procedure onder de € 100 liggen. De bedragen zijn zelden meer dan € 500 (in hooguit 5% van de zaken). De kosten hangen voor een deel ook af van het feit of de commissie de consument in het gelijk heeft gesteld (het klachtengeld wordt dan vergoed) en of de consument gebruikmaakt van een rechtsbijstandverzekering (17% van alle consumenten).

In totaal is een consument gemiddeld ongeveer 22 uur bezig met de procedure. De belangrijkste zaken voor consumenten waaraan geld en tijd worden besteed, zijn reizen (bijvoorbeeld naar de zittingslocatie), telefoneren, kopiëren en printen en het verzamelen van informatie. Voor één op de vijf consumenten vielen de totale kosten tegen. Maar gemiddeld genomen zijn consumenten niet ontevreden en geven ze voor de kosten een (ruime) voldoende als rapportcijfer.

### *Duidelijkheid van de dienstverlening*

Het merendeel van consumenten en ondernemers vindt de internetpagina, de correspondentie en de telefonische informatiedienst duidelijk. Tussen de 14% en 19% vindt de internetpagina en correspondentie van De Geschillencommissie (erg) onduidelijk. De telefonische informatiedienst wordt iets vaker onduidelijk gevonden (door 21% van de consumenten en 31% van de ondernemers).

## **7.2 De kwaliteit**

In het rapport is naar de volgende aspecten van kwaliteit gekeken: kwaliteitsmanagement, doorzichtigheid van de procedure, onafhankelijkheid en onpartijdigheid, hoor en wederhoor, gelijke proceskansen, procesvertegenwoordiging, snelheid, deskundigheid, kwaliteit van uitspraken, en doeltreffendheid. Daarbij is aandacht besteed aan zowel formele regeling als subjectieve oordelen van consumenten en ondernemers.

### *Kwaliteitsmanagement*

Wat betreft het kwaliteitsmanagement maakt De Geschillencommissie een goede indruk. De Geschillencommissie werkt met verschillende projecten aan verbetering van de kwaliteit van de eigen organisatie, waarbij de nadruk ligt op de digitalisering van de gehele procedure en

de daarmee gemoeide verkorting van de behandelingsduur. Vanaf eind 2007 kan de intake bij alle geschillencommissies via een digitaal vragenformulier plaatsvinden. Digitale ondersteuning van de workflow en digitale ontsluiting van het dossier voor consument en ondernemer zijn nog niet voor alle commissies gereed. De Geschillencommissie verwacht dat de gehele procedure voor alle commissies eind 2009 volledig gedigitaliseerd is.

In 2005 en 2008 heeft De Geschillencommissie een ISO-9001 certificering gekregen als keurmerk voor kwaliteitsmanagement. Dit keurmerk wordt om de drie jaar toegekend. De Geschillencommissie doet zelf onderzoek naar de tevredenheid van de 'klanten' (consumenten, ondernemers, brancheorganisaties) en commissieleden en onderzoekt ook de eigen naamsbekendheid.

### *Doorzichtigheid*

De doorzichtigheid van de procedure is voldoende gewaarborgd door regelgeving en wordt door de digitaliseringsslag naar verwachting beter. Via de internetpagina kunnen consumenten en ondernemers voor een aantal commissies het dossier online volgen. Van alle commissies kan nu al informatie worden geraadpleegd over bijvoorbeeld de reglementen en de gemiddelde behandelingsduur. In de nabije toekomst zullen voor alle commissies eerder gedane uitspraken openbaar zijn en kan er worden gecontroleerd of ondernemers wel of niet aangesloten zijn bij De Geschillencommissie. Tevens zijn zittingen openbaar toegankelijk voor geïnteresseerden en pers, tenzij partijen dit niet willen.

Iets meer dan de helft van de consumenten en ondernemers vindt de werkwijze van de commissie transparant. Een kwart van de consumenten en 19% van de ondernemers vindt de werkwijze niet transparant. Het oordeel van consumenten wordt echter sterk gekleurd door de uitspraak die men van de commissie heeft gekregen: ze beoordelen de doorzichtigheid van het handelen van de commissie veel negatiever wanneer ze geen gelijk hebben gekregen.

### *Onafhankelijkheid en onpartijdigheid*

Om de onafhankelijkheid en onpartijdigheid te waarborgen hanteert De Geschillencommissie richtlijnen voor de samenstelling van commissies, de nevenfuncties van commissieleden en de wraking of verschoning van commissieleden. Formeel is de onpartijdigheid van de commissie via regels gewaarborgd. Hoe de gebruikers tegen de commissie aan kijken, is echter een ander verhaal. In het algemeen vindt ongeveer 46% van de consumenten en 57% van de ondernemers de commissie onpartijdig, terwijl respectievelijk 30% en 20% de commissie partijdig vindt. De overigen vinden de commissie noch partijdig, noch onpartijdig. Het oordeel van consumenten hangt echter sterk samen met het feit of ze de zaak 'gewonnen' of 'verloren' hebben. Degenen die verloren hebben, zijn veel

vaker van mening dat de commissie partijdig was. Dit werd eveneens in de twee vorige evaluatieonderzoeken geconstateerd.

#### *Hoor en wederhoor*

Het principe van hoor en wederhoor komt tot uiting in de schriftelijke fase en tijdens de zitting. In de schriftelijke fase krijgt de consument als eerste de gelegenheid zijn klacht kenbaar te maken, vervolgens kan de ondernemer daar een reactie op geven. Hiervan krijgt de consument weer een kopie. Ook krijgen consument en ondernemer een kopie van een eventueel deskundigenrapport.

Ongeveer de helft van de consumenten is van mening dat de commissie goed luisterde naar de argumenten, terwijl een derde van de consumenten van mening is dat de commissie niet goed luisterde. Ook hier geldt weer dat de uitspraak die consumenten hebben gehad sterk van invloed is op hun oordeel; ze zijn beduidend negatiever wanneer hun klacht ongegrond is verklaard. Van de ondernemers is ongeveer twee derde van mening dat de commissie goed luisterde.

#### *Gelijke proceskansen*

Voor ongelijke proceskansen tussen partijen zijn in het onderzoek geen aanwijzingen gevonden. Er is in dit kader gekeken of consumenten die doorgaans weinig proceservaring hebben, vaker ongelijk krijgen dan ondernemers met veel proceservaring. In meer dan de helft van de zaken heeft de ondernemer erg veel proceservaring. Dit is vooral het geval in die sectoren waar maar relatief weinig aanbieders zijn, zoals Energie & Water, Telecommunicatie en Openbaar Vervoer. De mate van proceservaring van de ondernemer blijkt niet van invloed te zijn op de uiteindelijke uitspraak door de commissie. Met andere woorden: ze krijgen niet vaker gelijk van de commissie dan partijen met minder ervaring.

#### *Procesvertegenwoordiging*

De Geschillencommissie stelt nadrukkelijk (bijvoorbeeld op haar internetpagina) dat het voor de consument niet nodig is om rechtshulp in te schakelen. Ongeveer één op de vijf consumenten doet wel een beroep op een rechtsbijstandverlener. Ongeveer 17% doet dit via een rechtsbijstandverzekering. Ook voor de 'kleinere' ondernemers geldt dat ongeveer één op de vijf een rechtshulpverlener inschakelt. Tegelijkertijd betekent dit dat vier van de vijf consumenten en ondernemers de procedure doorloopt zonder enige juridische bijstand.

#### *Snelheid*

Wat betreft de snelheid van een procedure waarin een commissie een uitspraak doet, is er nog een verbeteringsslag te maken. Hoewel de gemiddelde behandelingsduur vanaf 2001 (gemiddeld 6,9 maanden) een grotendeels dalende trend vertoonde, is deze vanaf 2006 weer gestegen

van 4,3 maanden naar 5,2 maanden in 2008. Voor geen enkele commissie is de behandelingsduur de laatste twee jaar duidelijk afgenomen.

Voor alle afgeronde zaken (uitspraken, schikkingen door deskundigen en onderlinge regelingen) ligt de gemiddelde behandelingsduur in 2008 op 3,2 maanden.

Volgens De Geschillencommissie ligt de oorzaak van de langere behandelingsduur van de laatste jaren voornamelijk in het beslag dat het digitaliseringsproces legt op de organisatie. Eind 2009 zal dat proces voltooid zijn en De Geschillencommissie spreekt dan ook de verwachting uit dat in de komende jaren de behandelingsduur zal dalen.

De duur van een zaak voor een consument is gemiddeld ongeveer anderhalve maand langer dan de behandelingsduur die De Geschillencommissie rapporteert. Dit komt doordat de behandelingsduur wordt berekend vanaf het moment dat de consument aan alle officiële voorwaarden heeft voldaan en niet vanaf het moment dat de consument de klacht indient.

Voor het merendeel van de consumenten (zes van de tien) duurt de procedure langer dan verwacht, en vier op de tien consumenten vond de procedure (erg) lang duren. Zowel consumenten als ondernemers beoordelen de snelheid relatief slecht. Consumenten met een uitspraak geven gemiddeld een 5,7 als rapportcijfer en ondernemers een 5,3. Consumenten die een schikking of een onderlinge overeenkomst hebben getroffen, zijn positiever; zij geven respectievelijk gemiddeld een 6,3 en 7,2 voor de snelheid van de procedure.

### *Deskundigheid*

De Geschillencommissie waarborgt de deskundigheid onder andere door het hanteren van functieprofielen. Deze functieprofielen worden door het bestuur vastgesteld en getoetst. Net als in 2002 vindt de helft van de consumenten de commissie deskundig. Van de ondernemers vindt 64% de commissie deskundig, wat meer is dan in 2002. De ondernemers zijn net als in voorgaande jaren positiever dan consumenten. Een kwart van de consumenten en een vijfde van de ondernemers oordeelt negatief over de deskundigheid van de commissie.

Van zowel de consumenten als de ondernemers is grofweg zes op de tien positief over de deskundigheid van de deskundige en zij beoordelen die deskundigheid aanzienlijk beter dan in 2002. Bijna een kwart van de consumenten en 17% van de ondernemers oordeelt negatief over de deskundigheid van de deskundige. Of consumenten in het gelijk zijn gesteld, is wederom sterk van invloed op hun oordeel: ze zijn negatiever over de deskundige wanneer ze ongelijk hebben gekregen van de commissie.

### *Kwaliteit van uitspraken*

De Geschillencommissie heeft, om de kwaliteit te waarborgen, een aantal regels opgesteld over hoe een uitspraak moet worden opgesteld.

Aan consumenten en ondernemers is gevraagd in hoeverre zij de uitspraak van de commissie eerlijk vonden, in hoeverre de standpunten van partijen in de motivering van de uitspraak zijn weergegeven en in hoeverre de motivering begrijpelijk was. Hoe consumenten over deze aspecten van de uitspraak oordelen, hangt sterk samen met het feit of de commissie hen in het gelijk heeft gesteld of niet. Ruwweg drie kwart van de consumenten oordeelde positief over deze aspecten als ze gelijk hadden gekregen (en 10% tot 16% neutraal), terwijl eveneens ruwweg drie kwart negatief oordeelde als ze in het ongelijk waren gesteld. Van de ondernemers oordeelt rond de 50% positief over deze aspecten, en minder dan een derde negatief. De overigen namen een tussenpositie in. Omdat ondernemers veelal meerdere uitspraken van een geschillencommissie hebben gehad, is voor hen geen onderscheid gemaakt naar positieve of negatieve uitspraken.

Het aandeel consumenten dat tevreden is met de uitspraak is ten opzichte van 1995 gestegen van 41 naar 46%. Het aandeel tevreden ondernemers is met 10% gedaald, van 62 naar 52%. Ondernemers blijken wel meer tevreden met de uitspraak dan consumenten. Het aandeel ontevreden consumenten en ondernemers is nagenoeg gelijk gebleven, te weten 46% van de consumenten en 31% van de ondernemers. Ook hier blijkt dat de uitspraak de beoordelingen sterk beïnvloedt: van de consumenten die ongelijk hebben gekregen, is 81% ontevreden en 11% tevreden. Van de consumenten die wel gelijk hebben gekregen, is 14% ontevreden en 76% tevreden.

De mate waarin bindende adviezen ter marginale toetsing aan de rechter worden voorgelegd (en vooral de mate waarin ze worden vernietigd), geeft enig inzicht in de kwaliteit van de uitspraken door de geschillencommissies. Slechts weinig consumenten en ondernemers zien de noodzaak om de rechter in te schakelen. Van de dertien zaken (in tweeënhalf jaar tijd) die zijn getraceerd, werden er vijf door de rechter vernietigd. Dit lijkt wellicht veel, maar vanwege het geringe aantal is dit resultaat lastig te duiden. De voornaamste redenen dat consumenten en ondernemers niet naar de rechter stappen voor een marginale toetsing zijn de veronderstelde kosten en de duur van de procedure. Ook blijkt een kwart van de consumenten en één op de tien ondernemers niet op de hoogte te zijn van deze mogelijkheid.

#### *Kwaliteit van schikkingen*

De kwaliteit van schikkingen door bemiddelingsdeskundigen laat een minder rooskleurig beeld zien: ze worden relatief slecht beoordeeld en uit de enquête blijkt dat de nakoming ervan niet vlekkeloos verloopt. Deze gegevens zijn op een beperkt aantal zaken gebaseerd, dus we moeten bij deze uitkomst wel een slag om de arm houden. Consumenten die zelf een onderlinge regeling hebben getroffen met de ondernemer, zijn meer

tevreden dan consumenten die een schikking met een deskundige hebben getroffen. Concreet zijn zij meer tevreden over de eerlijkheid, over de invloed op de uitkomst en over de mate waarin eigen standpunten zijn meegenomen.

### *Doeltreffendheid*

De mate waarin consumenten hun doel bereiken met het starten van een procedure bij De Geschillencommissie, verschilt erg per onderzoeksgroep. Consumenten die een onderlinge regeling zijn overeengekomen met de ondernemer, zijn verreweg het sterkst van mening dat zij hun doel hebben bereikt: 76% is die mening toegegaan. Van de consumenten die een schikking hebben getroffen onder begeleiding van een deskundige, is 31% van mening het doel te hebben bereikt. Van consumenten die een uitspraak hebben gehad, is dit 33%. Opvallend is dat 'slechts' 76% van de consumenten die gelijk hebben gekregen, vindt dat ze hun doel hebben bereikt. Daarnaast is een meerderheid van de consumenten (63%), indien nodig, van plan opnieuw gebruik te maken van de diensten van De Geschillencommissie. Een kwart is dit niet van plan. Ook dit oordeel hangt weer samen met de aard van de uitspraak.

In vier van de vijf zaken komt de ondernemer de verplichtingen naar aanleiding van een uitspraak volledig na. Voor een onderlinge overeenkomst ligt dit hoger en voor een schikking door een deskundige lager. In meer dan een kwart van de zaken (zij het uitspraken, schikkingen of onderlinge overeenkomsten) moet de consument zelf nog actie ondernemen om de ondernemer te bewegen om de verplichtingen na te komen. Voor schikkingen door deskundigen ligt dit aantal hoger. De nakoming van schikkingen lijkt dus problematischer te zijn.

Uit de enquête blijkt dat sommige consumenten soms net zo veel waarde hechten aan erkenning van hun klacht en/of excuses van de ondernemer als aan de feitelijke oplossing van het probleem. Dit zou een verklaring kunnen geven voor het feit dat niet alle consumenten van wie de klacht gegrond was verklaard, aangeven het doel te hebben bereikt. Wellicht kan binnen de procedure meer aandacht aan deze aspecten worden gegeven.

## **7.3 De positie in de samenleving**

De positie die De Geschillencommissie in de samenleving inneemt, is bekeken ten opzichte van andere wegen om consumentengeschillen op te lossen en meer in het bijzonder ten opzichte van de rechtspraak, en de rol die De Geschillencommissie speelt binnen bedrijven.

### *Positie tegenover de rechtspraak en andere wegen*

Zoals eerder gezegd, komen consumentengeschillen relatief veel voor, maar komt slechts een klein gedeelte van de geschillen die consumenten met ondernemers hebben bij De Geschillencommissie terecht. Burgers en bedrijven komen er vaak zelf uit.

Zowel consumenten als ondernemers beschouwen De Geschillencommissie als relatief snel, goedkoop en eenvoudig ten opzichte van de rechtspraak. Verhoudingsgewijs worden wel vaker kanttekeningen geplaatst bij de kwaliteit en eerlijkheid van de procedure van de Geschillencommissie dan bij een gerechtelijke procedure.

De Geschillencommissie presenteert zichzelf niet als alternatief voor de rechtspraak maar als complementair. Gezien de hoogte van het financieel belang van zaken die bij De Geschillencommissie binnenkomen, kunnen we concluderen dat een deel daarvan waarschijnlijk niet bij de rechtbank zou zijn aangebracht als er geen geschillencommissie zou zijn geweest. Van ongeveer de helft van het aantal zaken is het financieel belang bekend. Bij ruim een derde daarvan ligt het belang lager dan € 1.000.

### *Rol binnen bedrijven*

- Meer ondernemers dan in voorgaande jaren blijken aan klachtenmanagement te doen: het merendeel van de bedrijven registreert (78%) en evalueert klachten (96%) en hanteert interne richtlijnen voor het afhandelen van klachten (80%). Voor de helft van de ondernemers vormt De Geschillencommissie een onderdeel van het kwaliteitsbeleid en voor 20% is De Geschillencommissie een van de redenen om lid te zijn van een brancheorganisatie.
- De kleinere bedrijven tot vijf werknemers handelen klachten relatief vaker af via De Geschillencommissie (11% van de klachten) dan de grotere bedrijven (1 tot 2% van de klachten).
- Naast de baten die De Geschillencommissie levert, staan ook kosten. De kosten die bedrijven kwijt zijn, variëren sterk met het aantal procedures dat ze bij de commissie hebben lopen. Hoe groter het bedrijf en het aantal klachten, hoe meer tijd en geld ze aan procedures bij De Geschillencommissie hebben besteed. Ondernemers zijn niet erg tevreden over de kosten voor De Geschillencommissie: als rapportcijfer geven ze een 5,9.

## **7.4 Slot**

De Geschillencommissie heeft zich de laatste jaren gericht op professionalisering van de eigen organisatie, verbetering van de dienstverlening en verbreding van het aanbod voor de consument. Het huidige onderzoek heeft alleen ‘gebruikers’ van De Geschillencommissie onderzocht. Het biedt daarom geen inzicht in hoeverre (bepaalde groepen) consumenten

drempels ervaren om een procedure bij De Geschillencommissie te starten. Het geeft ook geen inzicht in de redenen die bepaalde brancheorganisaties kunnen hebben om zich niet aan te sluiten bij De Geschillencommissie.

Onder de 'gebruikers' van de Geschillencommissie zijn geen belangrijke aanwijzingen gevonden dat consumenten met verschillende opleidingen, leeftijden of inkomens meer of minder tevreden zijn of meer of minder drempels ervaren. Over het geheel genomen beoordelen consumenten en ondernemers verschillende onderdelen van de dienstverlening met een voldoende. Bij de oordelen van consumenten valt wel een aantal nuances te maken, aangezien deze sterk samenhangen met het resultaat dat het indienen van een geschil heeft opgeleverd:

- De uitkomst van de uitspraak (gegrond of niet) is sterk van invloed op het oordeel dat de consument heeft over verschillende aspecten van de procedure. Consumenten die een positieve uitspraak hebben gehad, zijn beduidend positiever dan consumenten die een negatieve uitspraak hebben gehad, vooral over de snelheid en de kwaliteit.<sup>45</sup> Laatstgenoemden zijn nog wel relatief tevreden over de eenvoud en de kosten.
- Er zijn twee groepen die geen volledige procedure (tot en met een uitspraak of officiële schikking) hebben doorlopen, namelijk (1) de consumenten die vroegtijdig een onderlinge overeenkomst met de ondernemer hebben gesloten en (2) de consumenten die om een andere reden de procedure niet hebben afgerond. De oordelen van beide groepen verschillen sterk. De groep 'onderlinge overeenkomst' is op alle aspecten het meest tevreden, terwijl de groep 'niet afgerond' op alle aspecten vrij ontevreden is. Deze laatste groep geeft een onvoldoende voor de snelheid, eenvoud, kosten en kwaliteit van de procedure voor zover ze die hebben meegemaakt. Deze groep komt niet verder dan de intakefase en haakt vaak zelf af door niet aan alle voorwaarden te voldoen of alle benodigde informatie te sturen. Wat deze consumenten niet eenvoudig of kwalitatief niet goed vonden, weten we niet precies. Aangezien deze groep een aanzienlijke omvang heeft (40%), zou meer inzicht in wat ze precies niet eenvoudig of niet goed vond, aan kunnen geven of er ongewenste drempels zijn die (makkelijk) verholpen kunnen worden. Hier ligt een aandachtspunt voor de toekomst.

In het algemeen krijgen eenvoud en kosten van consumenten en ondernemers een (ruime) voldoende, maar blijft de waardering van de snelheid achter. Vooral de snelheid van de procedure kan als een verbeterpunt worden beschouwd:

- In de perceptie van consumenten zal de procedure starten zodra ze hun klacht hebben ingediend. De Geschillencommissie vermeldt echter

<sup>45</sup> Een bevinding die overigens ook voor civiele rechtszaken is geconstateerd ten aanzien van diverse oordelen over de kwaliteit van de procedure (Eshuis, 2009).



op haar internetpagina en in haar jaarverslagen de behandelingsduur. Deze wordt berekend vanaf het moment dat de consument aan alle verplichtingen heeft voldaan. Gemiddeld duurt die intakefase ruim anderhalve maand. De duur van deze fase heeft de consument grotendeels zelf in de hand. Het is van belang dat consumenten weten dat de behandelingsduur die De Geschillencommissie vermeldt, start vanaf het moment dat zij aan hun verplichtingen hebben voldaan. Op de internetpagina kan dit duidelijker aangegeven worden.

Er zijn wellicht ook aanknopingspunten te vinden om de procedure verder te verkorten in fasen waarop De Geschillencommissie zelf invloed heeft:

- In sommige commissies rapporteert een deskundige over de technisch-inhoudelijke aspecten van een geschil. Het opstellen van een dergelijk rapport duurt gemiddeld 0,9 maanden. In ongeveer een kwart van de rapportages is het nodig dat de deskundige wordt herinnerd aan het opstellen van het rapport. Inzicht in vertragende factoren in dit proces kan aanknopingspunten bieden die de behandelingsduur enigszins kunnen verkorten.
- Een van de langstdurende fasen binnen de procedure is het opmaken van het bindend advies door de voorzitter van de commissie na de zitting. In 2007 en in de eerste helft van 2008 duurde dit gemiddeld twee maanden. Dit is veel langer dan de twintig dagen (niet werkdagen) waarbinnen dit doorgaans afgerond dient te zijn. Ook hier is wellicht tijd te winnen.

Het digitaliseringsproces van De Geschillencommissie is nog niet volledig afgerond en de voltooiing daarvan zou de behandelingsduur verder moeten verkorten. Dit zal de komende jaren moeten blijken.



# Summary

## Consumer Complaints Board

### Evaluation 2009

#### Background

Since a number of years, the government has been focusing its dispute resolution policy on different forms of access to justice, shifting the responsibility for settling disputes more from the government to citizens and other parties in society. This encourages people to use the options of settling conflicts out of court. One of the areas in which alternative dispute resolution is stimulated is that of consumer disputes. An organization that deals in particular with this kind of disputes is the Consumer Complaints Board ('De Geschillencommissie'). This is a not-for-profit organization. Its objective is settling disputes between consumers and businesses in a quick, cost-effective, simple and adequate way. This objective is pursued by instituting and maintaining complaints boards in the Netherlands for as many industries and businesses as possible. As it receives a subsidy from the Ministry of Justice, the Consumer Complaints Board is evaluated every five years.

#### Objective and questions

The objective of this research was to evaluate the performance of the Consumer Complaints Board. The period reviewed was from 2002 to 2008, but not all data was available for that entire period. The objectives the Consumer Complaints Board imposed upon itself, i.e. settling consumer disputes in a quick, cost-effective, simple and adequate manner, were taken as the starting point for the research. The report summarizes these objectives under the headings of *accessibility* and *quality* of dispute resolution, which results in the following principal questions and sub-questions.

*Question 1: To which extent does the Consumer Complaints Board offer an accessible form of dispute resolution?*

- How many and what types of complaints boards are there?
- What disputes does the competence of the complaints boards cover?
- What is the nature and scope of the complaints submitted to the complaints boards?
- How are the complaints handled?
- Which reasons do consumers have to break off a procedure before completion?
- What does an average procedure cost the consumer in terms of time and money?

- How much stress does an average procedure give the consumer?
- How do consumers judge the cost and simplicity of the procedure?
- Which expectations do consumers have in terms of cost before they institute a procedure?
- To what extent do the views of consumers with different characteristics differ (i.e. age, income, level of education, ethnic origin)?

*Question 2: What is the quality of dispute resolution by The Consumer Complaints Board?*

As for the quality of dispute resolution, we have considered the following aspects:

- quality management;
- independence and impartiality;
- hearing both sides of the argument;
- legal representation;
- equal chances in the procedure;
- speed and timeliness;
- expertise;
- quality of the decisions;
- effectiveness;
- transparency of the procedure.

*Question 3: What position does The Consumer Complaints Board have in Dutch society?*

In addition, the position of the Consumer Complaints Board was elucidated in light of the overall range of consumer dispute resolution options available in the Netherlands and the role it plays for complaint management by businesses.

- What position does the Consumer Complaints Board have in the overall Dutch consumer dispute resolution realm?
- How does dispute resolution by the Consumer Complaints Board relate to that by the court?
- What role does the Consumer Complaints Board play in complaint management by businesses?

## **Research method**

In drafting this report, the following three methods were used:

- 1 studying relevant literature (among other things annual reports, descriptions of procedures, regulations);
- 2 analyzing statistic data of 38,533 completed cases handled by the Consumer Complaints Board between 1 January 2005 and 30 June 2008;
- 3 studying the data obtained from two questionnaires completed by 815 consumers and 176 businesses that were involved in a procedure

in 2007 before the Consumer Complaints Board. The consumer sample had been sub-divided beforehand on the basis of the outcome of the procedure: (1) 'decision' group (N=325); (2) 'settlement by mediation' group (N=36); (3) 'mutual agreement' group (N=276); and (4) 'broken-off procedure' group (N=175). The consumer sample is representative for the actual division of consumers among complaints boards. Similar studies were carried out in 1995 and 2002. Although the set-up of these studies was simpler, some respects of them can be compared.

## Results

### *Accessibility*

- The range on offer by the Consumer Complaints Board increased between 2002 and 2008 from 29 to 42 industries in which complaints boards are active. Consumers can get help from *De Geschillencommissie* for increasingly more types of complaints, so in that respect, accessibility has improved. Another perspective to accessibility is the extent to which businesses are a member of the relevant trade organization or professional organization that is associated with the Consumer Complaints Board. There is not enough data known on this. This review, however, shows that 8% of the complaints could not be handled due to the fact that the relevant business was not a member of the Consumer Complaints Board.
- The demand for services of the Consumer Complaints Board fluctuated in the past few years between 11 and 13 thousand new complaints per year. The majority of the complaints (71%) fall within the remit of the five biggest complaints boards, namely Power & Water (22%), Travel (20%), Living (12%), Telecommunication (11%) and Vehicles (6%).
- 33% of the complaints received in 2008 by the Consumer Complaints Board ended in a decision, 11% were settled through mediation of an expert, 26% of the complaints led to a mutual agreement between the consumer and the relevant business and 39% of the cases was not taken up. The fact that the number of 'mutual agreements' has almost doubled over the past eight years is striking. Submitting a complaint to the Consumer Complaints Board seems to be an incentive for businesses to solve the problems before the case is heard. The number of complaints that is not taken up has fallen over the years. However, this number – approximately four in every ten complaints – is still considerable. Discontinuing such procedure is for the majority of those cases (80%) the decision of the consumer. Consumers gave as the most important reason for discontinuing the procedure that the costs were too high or that they did not think it worth pursuing the case because of the imbalance between financial interest and the amount of time and cost involved. Settlements through expert mediation are

comparatively rare, because this option is available only in a number of boards.

- For consumers, the costs of a procedure usually are less than € 100. In one out of every twenty cases, the consumer has to pay more than € 500. In total, a consumer will have to dedicate an average of 22 hours on the procedure. The most important matters that take up the consumers' time and money are travelling, telephone calls, copying, printing, and gathering information. All in all, consumers were satisfied about the costs and rated it as 'sufficient'.
- The majority of the consumers and businesses find the way in which the Consumer Complaints Board communicates clear. Only a small number of consumers that have not completed the procedure stated as a reason for discontinuing the procedure that it was too difficult. This group rated the simplicity of the procedure as a '5.7' out of '10'. All other groups rated it as 'sufficient'.

### *Quality*

#### Quality management

- The Consumer Complaints Board is doing several projects to improve the quality of its organization, with the emphasis on digitalization. The entire procedure is expected to be fully digitized for all boards by the end of 2009. This means, among other things, that consumers and businesses will be able to follow their case online, to get detailed information online, to read earlier decisions in full, and to check in a business register whether or not a business is a member of the Consumer Complaints Board. At present, these elements are not yet available for every board.

#### Impartiality and Independence

- Officially, the board's impartiality is guaranteed by regulations. How consumers perceive this, however, depends strongly on the fact whether they 'won' or 'lost' their case. The unsuccessful consumers were more inclined to believe that the board was biased. In general, some 46% of the consumers and 55% of the businesses believed that the board was impartial, whereas 30% and 20% respectively believed that the board was biased. The others took in intermediate position.

#### Transparency

- About half of the consumers were of the opinion that the board listened carefully to the arguments put forward by the parties, whereas one third of the consumers were of the opinion that the board did not listen carefully. About two-thirds of the businesses took the position that the board listened carefully.
- Slightly more than half of the consumers and businesses believed that the board's method was transparent.

- The views of consumers in respect of the above aspects are again more positive where the relevant board had found in favour of their complaint.

#### Equal chances in a procedure

- In a complaints procedure, consumers regularly meet a business with ample experience in that procedure (in more than half of the cases). Nevertheless, prior experience of a business in the complaints procedure does not seem to affect the ultimate decision handed down by the board.

#### Legal representation

- One in every five consumers and ‘small businesses’ uses some form of legal support. A part of the consumers (17%) gets help under their legal assistance insurance.

#### Speed

- The duration of the procedure is rated as relatively poor by both consumers and businesses. On average, the businesses even rated it as ‘insufficient’. The average length of handling a complaint (5.2 months in 2008) has risen over the past two years. Settlements through expert mediation take considerably less time than procedures ending in a board decision. It is important to note that the length of the procedure for a consumer is about six weeks longer than that reported by the Consumer Complaints Board. The reason for this is that the starting point of a handling of a case is when all formal requirements have been met, rather than the moment at which the complaint is submitted.
- According to the Consumer Complaints Board, the cause for the longer term for hearing a complaint in the past few years is that the digitalization procedure takes up more from the board’s time. The Consumer Complaints Board therefore expects the duration to drop significantly in the next few years.

#### Expertise

- As was the case in 2002, half of the consumers had a favourable judgment of the board’s expertise. 64% of the businesses rate the board’s expertise as positive, which number is higher than in 2002. As in previous years, businesses are more positive than consumers. 25% of the consumers and 20% of the businesses has an unfavourable judgment of the board’s expertise.
- Roughly six in every ten consumers and businesses have a favourable judgment of the specialist’s expertise, and they rate that expertise considerably higher than they did in 2002. Almost 25% of the consumers and 17% of the businesses have an unfavourable judgment of the specialist’s expertise.

### Quality of decisions

- The Consumer Complaints Board has adopted regulations on the way in which a decision must be drawn up. How consumers judge the fairness, grounds and clarity of the decision strongly depends on whether or not the relevant board has found in their favour. About 75% of the successful consumers have a positive judgment, whereas some 75% of the unsuccessful consumers have an unfavourable judgment.
- The number of consumers that are satisfied with the decision rose, compared to 1994, by five percent (from 41% to 46%). The number of satisfied businesses dropped by 10% (from 62% to 52%). Businesses, however, seem more satisfied with decisions of the board than consumers.
- After the decision of the complaints board, only very few consumers and businesses go to court for a ‘test of reasonableness’ of the board’s decision. Five of the thirteen cases found (in two and a half years’ time) were quashed by the court. This finding is hard to interpret, given the small number of cases.
- The main reasons for consumers and businesses to decide against going to court for a test of reasonableness are the presumed cost and the length of the proceedings. It also turns out that 25% of the consumers and one in every ten businesses are unaware of this possibility.

### Quality of settlements

- The quality of settlements through expert mediation is judged as rather poor and the questionnaires show that compliance is at times problematic. This data is based on a limited number of cases, therefore we should reserve judgment.
- Consumers who reached a mutual agreement with the business in question are more satisfied with the fairness, influence on the outcome and the extent to which their views have been taken into consideration than consumers who reached a settlement through expert mediation.

### Effectiveness

- The effectiveness of a procedure observed varies from one group studied to the next. Consumers who reached a mutual agreement with the relevant business believed by far the most that they had achieved their aim: 76% has that opinion. Of the consumers who reached a settlement through expert mediation, 33% believed that they had achieved their aim. That opinion is shared by 33% of the consumers whose cases ended in a decision.
- A striking finding is that not all consumers whose case ended in a favourable decision felt that they had achieved their aim. The research gives clues that recognition of their complaint and/or apologies from



the business are just as important for the consumers as the actual solution of the problem.

- The majority of the consumers (63%) said that they would make use of the services of the Consumer Complaints Board again, if necessary. 25% of them said they would not.
- Compliance with decisions by businesses is in principle guaranteed by the trade organizations involved, and compliance by consumers by the obligatory deposit that they have to make when submitting their complaint. The current findings, however, reveal that compliance does not come naturally. In four out of every five cases, compliance on the part of the business is almost trouble free. In 25% of the cases, consumers have to take steps to get the business to comply.
- Compliance with mutual agreements is without problems, while compliance with settlements through expert mediation by comparison gives problems more often.

#### Position towards administration of justice and other ways

- Comparatively, consumer disputes occur frequently, but only a small part of the disputes between consumers and businesses find their way to the Consumer Complaints Board. Often, citizens and businesses settle the matter between themselves.
- Both consumers and businesses regard the Consumer Complaints Board as a quick, cost-effective and simple solution compared to court cases. Comparatively, more comments are made on the quality and fairness of the procedure.

#### Role within businesses

- The number of businesses that manage complaints has increased: the majority of the businesses logs and evaluates complaints and has internal complaint handling guidelines. For half of the businesses, the Consumer Complaints Board means part of the quality policy and for 20% the Consumer Complaints Board is a reason to be a member of a trade organization.
- By comparison, small businesses handle complaints more often via the Consumer Complaints Board than big businesses.
- Apart from the benefits that the Consumer Complaints Board generates, there are also costs. The cost payable by the businesses varies strongly, depending on the number of procedures handled by a complaints board. The larger the business and the higher the number of complaints, the more time and money the business has spent on procedures before the Consumer Complaints Board. Businesses are not very happy about the cost they have to pay to the Consumer Complaints Board. They rate the costs as a '5.9' out of '10'.

*In conclusion*

- Distinctions must be made between the judgments of consumers on many quality aspects (transparency, impartiality, expertise, quality of the decisions, effectiveness, marks), as there proves to be a strong link between their judgment and the outcome of their case. For consumers in whose case a decision has been handed down, the outcome of this decision (founded or unfounded) strongly influences their judgment. Consumers in whose favour the board has found are structurally more positive than consumers who 'lost'. It is harder to verify these findings for businesses, because they may have had more cases with varying outcomes.
- All in all, consumers and businesses rated simplicity and cost as (amply) sufficient, but speed remains a problem. Especially the speed of the procedure is something that could be improved. The study shows that there are some pointers that could reduce the duration of the procedure where the drafting of the expert report and that of the binding advice by the board is concerned. In addition, the situation should be avoided where consumers have unrealistic expectations of the duration of the procedure by informing them better on when the complaint handling starts and ends.
- No significant clues have been found that consumers are more satisfied or less satisfied with the quality depending on their age, educational background, or income or feel that they have to take more hurdles or fewer hurdles. It should be noted though, that this study only concerns 'users' of the Consumer Complaints Board. Therefore, it does not give any insight into the extent to which specific groups of consumers experience hurdles to submit a complaint to the Consumer Complaints Board. Nor does it give any insight into the reasons that specific trade organizations may have to decide against membership of the Consumer Complaints Board.

# Literatuur

- Consumentenbond (2003). *Beleidsnotitie: Van recht hebben naar recht krijgen*. Den Haag: Consumentenbond.
- Europese Commissie (1998). *Aanbeveling van de Europese Commissie betreffende de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen*.
- Europese Commissie (2008). *The consumer markets scoreboard: monitoring consumer outcomes in the single market* ([http://ec.europa.eu/consumers/strategy/sec\\_2008\\_87\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/strategy/sec_2008_87_en.pdf)).
- Helderman Management & Advies (2008). *Het E-SGC programma: Een statusrapportage*.
- Kamerstukken II, vergaderjaar 1997/98, 25 754, nr. 1.
- Kamerstukken II, vergaderjaar 1999/2000, 26 352, nr. 19.
- Kamerstukken II, vergaderjaar 2004/05, 29 528, nr. 4.
- Legal Vision (2002). *Evaluatie geschilbeslechting consumentenzaken*. Rotterdam.
- Ministerie van Justitie (1996). Erkenningsregeling Geschillencommissies Consumentenklachten. *Staatscourant* 248.
- Nijgh, J. (2006). Geschillencommissies. In E.E. van Bemmelen van Gent, A.R.J. de Groot, J. Nijgh & S. Slabbers (red.), *Hoofdstukken zelfreguleringsprocesrecht: Private klachtbehandeling en geschillenbeslechting*. Den Haag: SDU Uitgevers.
- SWOKA (1995). *Het maatschappelijk belang van geschillencommissies*. Leiden. Onderzoeksrapporten nr. 177.
- Twynstra Gudde (2004). *Onderzoek naar afhandeling van individuele consumentenklachten: Dekkingsgraad geschillencommissies*. Amersfoort.
- Velthoven, B.C.J. van, & Voert, M.J. ter (2004). *Geschilbeslechtigingsdelta 2003*. Den Haag: Boom Juridische uitgevers. Onderzoek en beleid 219.
- Visitatiecommissie gerechten (Commissie Meijerink) (2006). *Rapport Visitatie gerechten 2006*. Den Haag: Raad voor de rechtspraak.



# Bijlage 1

## Samenstelling begeleidingscommissie

### Voorzitter

Prof. mr. E.H. Hondius

Hoogleraar Europees privaatrecht,  
Universiteit Utrecht

### Leden

Drs. H.J.J. van Breemen

Vereniging VNO-NCW

Mw. mr. A.C.M. van

Breukelen-van Aarnhem

Bestuurslid Geschillencommissie

Drs. P.F.A. Moerkens MPM

Directeur Geschillencommissie

Dr. J.W. van Prooijen

Universitair hoofddocent Sociale  
Psychologie, Vrije Universiteit  
Amsterdam

Drs. J.L. de Ridder

Directie Europa, Mededinging en  
Consumenten, Ministerie van  
Economische Zaken

Mw. drs. E. Nieuwenkamp

Directie Rechtsbestel, Afdeling Recht-  
spraak en Geschiloplossing, Ministerie  
van Justitie

## Bijlage 2

# Overzicht opbouw consumentensteekproef

### Opbouw consumentensteekproef (N=815)

Geslacht	
Man	54%
Vrouw	46%
Leeftijd	
Jonger dan 25	1%
25-44	26%
45-64	54%
65 en ouder	19%
Inkomen huishouden*	
Minder dan 35.000	34%
35.000 tot 55.000	26%
Meer dan 55.000	40%
Opleiding	
Laag	10%
Middelbaar	35%
Hoog	55%
Werkzaam	
Ja	64%
Nee	36%
Afkomst	
Allochtoon**	13%
Autochtoon	87%
In bezit van rechtsbijstandverzekering	
Ja	57%
Nee	43%

\* Bruto modaal inkomen in 2007 is € 30.000 (bron: CPB).

\*\* Brede definitie CBS (incl. tweede generatie, westers en niet-westers).

# Bijlage 3

## Overzicht oprichting geschillencommissies

Instellings- jaar	Naam geschillencommissie en participant (naast Consumentenbond)
1970	Textielreiniging Nederlandse Vereniging van Textielreinigers (NETEX) Nederlandse Vereniging van Linnenverhuur en Wasserijbedrijven (NVW). Sedert 1971. Oorspronkelijk 2 commissies: Chemisch Reinigen en Natwas. In 2000 samengevoegd
1972	Reizen Algemene Nederlandse Vereniging van Reisondernemingen (ANVR)
1973	Recreatie Organisatie van Recreatie Ondernemers Nederland (RECRON) Koninklijke Nederlandse Toeristenbond (ANWB)
1976	Wonen Centrale Branchevereniging Wonen (CBW) Algemene Nederlandse Vereniging van Keukenspecialisten (ANVK). Sedert 1996; vanaf 1980 zelfstandige commissie Keukens
1979	Parket Vereniging Parketvloeren Leveranciers (VPL)
1980	Energie & Water (tot 1 juli 2005 Openbare Nutsbedrijven) Vereniging van Exploitanten van Waterleidingbedrijven in Nederland (VEWIN) Vereniging Energiedistributiebedrijven in Nederland (EnergieNed)
1987	Bankzaken Nederlandse Vereniging van Banken (NVB), 1 april 2007 gestopt; overgegaan naar het KIFID
1989	Post TNT Post
1989	Telecommunicatie N.v.t.
1990	Optiek Nederlandse Unie van Optiekbedrijven (NUVO)
1991	Uitvaartwezen NARDUS
1992	Openbaar Vervoer Mobis Voertuigen BOVAG ANWB Waterrecreatie Nederlandse Vereniging van Ondernemingen in de Bedrijfstak Waterrecreatie (HISWA Vereniging) ANWB
1993	Installerende Bedrijven UNETO-VNI (vóór januari 2002 VNI) Verhuizen Organisatie van Erkende Verhuizers

**(vervolg bijlage 3)**

	Textiel en Schoenen (oorspronkelijk geschillencommissie Textiel) Vereniging van Ondernemers in de Modedetailhandel (MITEX)
1994	Centrale Antenne Inrichtingen Vereniging van Exploitanten en machtiginghouders van Centrale Antenne Inrichtingen (VECAI)
1995	Schilders-, Behangers- en Glaszetbedrijf Stichting Erkenningsregelingen voor het Afwerkingsbedrijf (STAF)
1996	Thuiswinkel Nederlandse Thuiswinkel Organisatie Ziekenhuizen Koninklijke Nederlandsche Maatschappij tot bevordering der Geneeskunst (KNMG) NVZ Vereniging van Ziekenhuizen
1997	Elektro UNETO-VNI (vóór januari 2002 UNETO) Hypothecaire Financieringen (oorspronkelijk Gedragscode Hypothecaire Financieringen) Contactorgaan Hypothecair Financiers. 1 april 2007 gestopt, overgegaan naar KIFID
1998	Groen Vereniging van Hoveniers en Groenvoorzieners (VHG) Tuinbranche Nederland Klussen- en Vloerenbedrijven Oorspronkelijk geschillencommissie Klussenbedrijven Vereniging Klussenbedrijven (VLOK) Vereniging van Parketvloerleggersbedrijven (VPVB) sedert 2004
1999	Advocatuur Nederlandse Orde van Advocaten
2001	Glas, Porselein en Aardewerk Vereniging Gebra (was tot 1 april 2005 ondergebracht in de Algemene Geschillencommissie)
2003	Taxivervoer Ministerie van Verkeer en Waterstaat
2004	Bouw- en Afbouwmaterialen Vereniging van Handelaren in Bouwmaterialen Nederland (HiBiN) Doe-het-zelfbedrijven Vereniging van Winkels in de Doe-het-Zelf branche (VWDHZ)
2005	Kinderopvang Maatschappelijke Ondernemersgroep (MOgroep) de Branchevereniging ondernemers in de kinderopvang
2006	Airconditioning Nederlandse Vereniging van Ondernemingen op het Gebied van de Koudetechniek en Luchtbehandeling (NVKL) Makelaardij Vereniging Bemiddeling Onroerend Goed (VBO) Nederlandse Vereniging van Makelaars OG (NVM) Landelijke Makelaars Vereniging (LMV)



**(vervolg bijlage 3)**

	Rijopleidingen
	BOVAG
	ANWB
	Tweewielers
	BOVAG
	ANWB
2007	Afbouw
	Nederlandse Ondernemersvereniging voor Afbouwbedrijven (NOA)
	Autoverhuur
	BOVAG
	ANWB
	Particuliere Onderwijsinstellingen
	Platform van Aangewezen/Erkende onderwijsinstellingen in Nederland (PAEPON)
	Elektronische Communicatiediensten
	N.v.t.
	Gezelschapsdieren
	Vereniging Landelijke Organisatie Dibevo (DIBEVO)
2008	Directe verkoop
	Vereniging Directe Verkoop
	Zelfstandige klinieken
	Vereniging Zelfstandige Klinieken Nederland
	Zonwering
	Romazo
	Zorginstellingen
	Op basis van individuele registratie
	Dakbedekking
	VEBIDAK

## Bijlage 4

# Verdeling van klachten over commissies

### Verdeling van klachten over commissies (en % niet behandelde zaken) per jaar (periode 2005-2008\*)

	Afgesloten zaken per jaar				% niet behandelde zaken			
	2005	2006	2007	2008*	2005	2006	2007	2008*
Energie & Water	2.207	2.989	2.359	1.299	57%	37%	37%	36%
Reizen	1.866	2.588	2.013	1.145	55%	34%	39%	32%
Telecommunicatie	848	1.203	1.692	936	62%	52%	53%	43%
Wonen	1.010	1.468	1.406	731	39%	27%	28%	30%
Voertuigen	403	856	712	303	58%	37%	38%	26%
CAI	124	185	299	107	64%	46%	54%	44%
Recreatie	135	274	190	94	76%	49%	50%	52%
Post	137	213	182	93	63%	63%	64%	51%
Installerende Bedrijven	145	177	184	101	75%	48%	38%	45%
Textielreiniging	164	188	160	75	77%	57%	67%	57%
Openbaar Vervoer	131	161	188	77	72%	49%	61%	53%
Elektro	145	138	131	76	60%	45%	42%	43%
Advocatuur	84	143	161	97	86%	58%	60%	55%
Thuiswinkel	90	173	153	68	76%	63%	61%	54%
Makelaardij		46	111	117		89%	56%	47%
Parket	62	77	63	45	50%	26%	27%	56%
Klussen- en Vloerenbedr.	32	73	91	51	59%	45%	30%	29%
Elektr. Comm.diensten			15	170			100%	64%
Taxivervoer	17	26	58	65	71%	77%	72%	65%
Waterrecreatie	31	50	54	25	94%	30%	43%	32%
Kinderopvang	5	26	41	84	100%	27%	27%	69%
Ziekenhuizen	34	49	38	34	68%	20%	26%	41%
Verhuizen	31	52	32	30	55%	37%	25%	40%
Schilder/Behang/Glaszet	28	73	31	12	71%	41%	23%	33%
Textiel en Schoenen	30	29	30	21	57%	59%	50%	48%
Groen	11	26	50	22	46%	35%	18%	23%
Optiek	14	36	29	20	71%	28%	45%	35%
Bouw/Afbouwmaterialen	20	27	26	11	80%	44%	54%	46%
Doe-het-zelfbedrijven	11	27	21	7	55%	19%	14%	29%
Uitvaartwezen	5	14	10	6	80%	79%	100%	83%
Afbouw			13	16			85%	44%
Tweewielers			9	8			67%	75%
Rijopleidingen		1	3	5		100%	67%	60%
Airconditioning			5	1			100%	0%
Directe Verkoop				6				100%
Part. Onderwijsinst.				5				80%
Autoverhuur			2	3			100%	100%
Zorginstellingen				4				100%
Glas, Pors../Aardewerk	1	2			100%	100%		
Zonwering				2				100%
Opgeheven commissies								
Bankzaken	562	749	391	7	65%	47%	37%	0%
Hyp. Financieringen	265	505	246	8	67%	46%	34%	0%
Relatiebemiddeling	24	6	2		100%	100%	100%	
Alg. Geschillencommissie	8	0	0	0	100%			

\* 2008 betreft zes maanden.

## Bijlage 5

### Schadevergoeding per commissie

**Toegekende schadevergoeding (in €) per commissie voor een volledige procedure (januari 2005–juni 2008)**

Commissie	Toegekende schadevergoeding				Standaard-deviatie
	Aantal zaken	Minimum	Maximum	Gemiddelde	
Hypothecaire Financieringen	77	50	50.000	4.374	7.449
Bankzaken	127	10	32.950	2.640	4.476
Parket	36	75	4.651	1.205	1.109
Ziekenhuizen	23	219	5.000	2.018	1.596
Groen	25	148	13.050	2.288	3.092
Voertuigen	367	28	10.000	1.202	1.329
Wonen	285	5	14.000	1.446	1.932
Makelaardij	24	50	5.000	1.386	1.483
Schilders-, Behangers- en Glazetbedrijf	14	250	2.945	1.198	743
Waterrecreatie	25	95	14.000	1.884	3.201
Reizen	1.528	19	6.991	634	707
Klussen- en Vloerenbedrijven	70	72	15.300	2.280	3.063
Afbouw	7	123	3.570	870	1.223
Verhuizen	34	150	3.499	876	832
Bouw- en Afbouwmaterialen	7	200	1.602	717	461
Recreatie	73	15	6.000	1.014	1.160
Energie & Water	633	1	8.750	296	592
Installerende Bedrijven	73	75	16.778	1.444	2.245
Kinderopvang	2	140	1.548	844	995
Doe-het-zelfbedrijven	7	185	2.500	1.293	961
Thuiswinkel	15	25	1.880	554	622
Uitvaartwezen	3	150	309	220	81
Textielreiniging	60	20	1.249	333	318
Elektro	50	20	2.500	479	511
Optiek	12	20	1.525	474	412
Telecommunicatie	112	14	1.500	222	236
Centrale Antenne Inrichtingen	19	50	716	283	219
Post	12	14	300	101	95
Textiel en Schoenen	7	15	750	274	264
Openbaar Vervoer	27	10	1.131	168	268
Taxivervoer	14	25	3.123	483	856
Tweewielers	2	200	1.349	775	812

# Bijlage 6

## Overzicht tariefgroepen klachtengelden

### Overzicht tariefgroepen klachtengelden

<b>Groep 1</b>	Aankoopprijs van artikel			
	Minder dan € 100	€ 100 of meer		
Textiel en Schoenen, Textielreiniging	€ 25	€ 50		
<b>Groep 2</b>	Factuurbedrag			
	Minder dan € 500	€ 500 - € 1.500	€ 1.500 en meer	
Doe-het-zelfbedrijven, Elektro, Glas, Porselein en Aardewerk, Optiek, Reizen, Schilders-, Behangers- en Glaszetbedrijf, Verhuizen	€ 50	€ 75	€ 100	
<b>Groep 3</b>	Factuurbedrag			
	Minder dan € 500	€ 500 - € 1.500	€ 1.500 en meer	
Airconditioning, Bouw- en Afbouwmaterialen, Dakbedekking, Installerende Bedrijven, Parket, Voertuigen, Waterrecreatie, Wonen	€ 75	€ 100	€ 125	
<b>Groep 4</b>	Ongeacht aankoopprijs of factuurbedrag			
	Afbouw	€ 75		
	Autoverhuur*	€ 75		
	Centrale Antenne Inrichtingen	€ 50		
	Directe Verkoop	€ 25		
	Elektronische Communicatiediensten	€ 50		
	Energie & Water	€ 25		
	Gezelschapsdieren	€ 50		
	Groen	€ 50		
	Kinderopvang	€ 50		
	Klussen- en Vloerenbedrijven	€ 50		
	Makelaardij	€ 75		
	Openbaar Vervoer	€ 25		
	Particuliere Onderwijsinstellingen	€ 75		
	Post	€ 25		
	Recreatie*	€ 50		
	Rijopleidingen*	€ 75		
	Taxivervoer	€ 25		
	Telecommunicatie	€ 50		
	Thuiswinkel	€ 25		
	Tweewielers*	€ 75		
	Uitvaartwezen	€ 50		
	Zelfstandige Klinieken	€ 50		
	Zonwering	€ 75		
	Zorginstellingen	€ 50		
	Advocatuur	Klacht en/of declaratiegeschil		€ 50
		Schadevergoeding € 0 - € 5.000		€ 75
	Schadevergoeding € 5.000 - € 10.000		€ 100	
	Schadevergoeding onbepaald (max. € 10.000)		€ 100	

Tot en met 2008 kregen ANWB-leden een korting van € 12,50. Bij een onbevoegd/niet-ontvankelijkverklaring wordt een vast bedrag van € 25 berekend; het eventueel meer betaalde wordt gerestitueerd.

## **Bijlage 7**

### **Uitspraken rechtbank**

Uitspraken rechtbank over bindend adviezen geschillencommissies  
periode 2005-2008

Bindend advies vernietigd:

LJN: AY8747, Gerechtshof Arnhem, 2006/60

LJN: AY7326, Rechtbank Zutphen, 276589 CV-EXPL 06-2170

LJN: AU0519, Rechtbank Arnhem, 121455

LJN: BG5040, sector kanton Rechtbank Alkmaar, 243450\CV-EXPL 07-3348

LJN: AX7756, sector kanton Rechtbank Den Haag, 521732/05-4293

Niet vernietigd:

LJN: BA1879, sector kanton Rechtbank Haarlem, 333193/CV-EXPL 13032

LJN: BG7052, Rechtbank Arnhem, 169781

LJN: BC9498, Rechtbank Alkmaar, 97608/HA ZA 07-736

LJN: AP3693, Rechtbank Arnhem, 103397

LJN: AY7048, Rechtbank Middelburg, 2005/345

LJN: BA5907, sector kanton Rechtbank Breda, 427651 CV 07-130

LJN: BE9630, Rechtbank Amsterdam, 378259

LJN: BE9339, rechtbank Rotterdam, 292416/07-2444

Bron: [www.rechtspraak.nl](http://www.rechtspraak.nl)

# WODC-rapporten

Om zo veel mogelijk belanghebbenden te informeren over de onderzoeksresultaten van het WODC wordt een beperkte oplage van de rapporten kosteloos verspreid onder functionarissen, werkgroepen en instellingen binnen en buiten het ministerie van Justitie. Dit gebeurt aan de hand van een verzendlijst die afhankelijk van het onderwerp van het rapport opgesteld wordt. De rapporten in de reeks Onderzoek en beleid (O&B) worden uitgegeven door Boom Juridische uitgevers en zijn voor belangstellenden die niet voor een kosteloos rapport in aanmerking komen, te bestellen bij Boom distributiecentrum, Postbus 400, 7940 AK Meppel, tel.: 0522-23 75 55, via e-mail: budh@boomdistributiecentrum.nl. Een complete lijst van de WODC-rapporten is te vinden op de WODC-site (www.wodc.nl). Daar zijn ook de uitgebreide samenvattingen te vinden van alle vanaf 1997 verschenen WODC-rapporten. Volledige teksten van de rapporten (vanaf 1999) zullen met terugwerkende kracht op de WODC-site beschikbaar komen. Hieronder volgen de titelbeschrijvingen van de vanaf 2006 verschenen rapporten.

- Knaap, L.M. van der, Nijssen, L.T.J., & Bogaerts, S. (2006). *Geweld verslagen? Een studie naar de preventie van geweld in het publieke en semi-publieke domein*. O&B 239. (*Violence Defied? O&B 239a.*)
- Kogel, C.H. de, Nagtegaal, M.H., Neven, E., & Vervaeke, G. (2006). *Gewelddadige delinquenten met een psychische stoornis*. O&B 240.
- Killias, Martin, Fernando Aebi, Marcelo, Aromaa, Kauko, Aubusson de Cavarlay, Bruno, Barclay, Gordon, Gruszczyńska, Beata, Hofer, Hanns von, Hysi, Vasilika, Jehle, Jörg-Martin, Smit, Paul, & Tavares, Cynthia (2006). *European Sourcebook of Crime and Criminal Justice Statistics*. O&B 241.
- Faure, M.M.G., & Moerland, C.A.R. (2006). *Griffierechten: Een vergelijkende beschrijving van griffierechten- en vergelijkbare stelsels in een aantal landen van de Europese Unie*. O&B 242.
- Sikkel, D., Heijden, P.G.M. van der, & Gils, G. van (2006). *Methoden voor omvangschattingen van verborgen populaties, met name illegalen*. O&B 243.
- Ferwerda, H.B., Leiden, I.M.G.G. van, Arts, N.A.M., & Hauber, A.R. (2006). *Halt: Het Alternatief? De effecten van Halt beschreven*. O&B 244.
- Laan, A.M. van der, & Blom, M. (2006). *Jeugddelinquentie: risico's en bescherming: Bevindingen uit de WODC Monitor Zelfgerapporteerde Jeugdcriminaliteit 2005*. O&B 245.
- Poot, C.J. de, & Kruisbergen, E.W. (2006). *Kringen rond de dader: Grootschalig DNA-onderzoek als instrument in de opsporing*. O&B 246.
- Ewijk, M.D. van, & Voert, M.J. ter (2006). *Tendrapportage Gerechtsdeurwaarders 2006: Toegankelijkheid, continuïteit en kwaliteit van de ambtelijke dienstverlening*. O&B 247.

- Sackers, H.J.B., Stokkom, B.A.M. van, & Wils, J.-P. (2007). *Godslastering, discriminerende uitingen wegens godsdienst en haatuitingen: Een inventariserende studie*. O&B 248.
- Daalder, A.L. (2007). *Prostitutie in Nederland na opheffing van het bordeelverbod*. O&B 249. (*Prostitution in the Netherlands since the lifting of the brothel ban*. O&B 249a.)
- Jennissen, R.P.W., & Oudhof, J. (red.) (2007). *Ontwikkelingen in de maatschappelijke participatie van allochtonen*. O&B 250.
- Mheen, D. van de, & Gruter, P. (red.) (2007). *Helingpraktijken onder de loep: Impressies van helingcircuits in Nederland*. O&B 251.
- Bunt, H.G. van de, & Kleemans, E.R. (2007). *Georganiseerde criminaliteit in Nederland: Derde rapportage op basis van de Monitor Georganiseerde Criminaliteit*. O&B 252.
- Struiksma, N., Ridder, J. de, & Winter, H.B. (2007). *De effectiviteit van bestuurlijke en strafrechtelijke milieuhandhaving*. O&B 253.
- Eshuis, R.J.J. (2007). *Het recht in betere tijden: Over de werking van interventies ter versnelling van civiele procedures*. O&B 254.
- Heide, W. van der, & Eggen, A.Th.J. (red.) (2007). *Criminaliteit en rechtshandhaving 2006: Ontwikkelingen en samenhangen*. O&B 255.
- Tollenaar, N., Meijer, R.F., Huijbrechts, G.L.A.M., Blom, M., & Harbachi, S. el (2007). *Monitor Veelplegers: Jeugdige en zeer actieve veelplegers in kaart gebracht*. O&B 256.
- Dijk, J. van, Kesteren, J. van, & Smit, P. (2007). *Criminal Victimization in International Perspective: Key findings from the 2004-2005 ICVS en EU ICS*. O&B 257. (*Victimización en la perspectiva internacional: Resultados principales de la ENICRIV y ENECRIS 2004-2005*. O&B 257a.)
- Spapens, A.C.M., Bunt, H.G. van de, & Rastovac, L. (2007). *De wereld achter de wetteelt*. O&B 258.
- Koeter, M.W.J., & Bakker, M. (2007). *Effectevaluatie van de Strafrechtelijke Opvang Verslaafden (SOV)*. O&B 259.
- Kunst, M.J.J., Schweizer, S., Bogaerts, S., & Knaap, L.M. van der (2008). *Onderlinge agressie en geweld, posttraumatische stress en arbeidsverzuim in penitentiaire inrichtingen*. O&B 260. (*Aggression and violence, posttraumatic stress, and absenteeism among employees in penitentiaries*. O&B 260a.)
- Voert, M.J. ter, & Peters, S.L. (2008). *Trendrapportage advocatuur 2006: Toegankelijkheid, continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening*. O&B 261.
- Boom, A. ten, & Kuijpers, K.F., m.m.v. Moene, M.H. (2008). *Behoeften van slachtoffers van delicten: Een systematische literatuurstudie naar behoeften zoals door slachtoffers zelf geuit*. O&B 262.
- Kogel, C.H. de, & Nagtegaal, M.H. (2008). *Toezichtprogramma's voor delinquenten en forensisch psychiatrische patiënten: Effectiviteit en veronderstelde werkzame mechanismen*. O&B 263.

- Hulst, R.C. van der, & Neve, R.J.M. (2008). *High-tech crime, soorten criminaliteit en hun daders: Een literatuurinventarisatie*. O&B 264.
- Lacé, Z.D., & Voert, M.J. ter (2008). *Tendrapportage Notariaat 2006: Toegankelijkheid, continuïteit en kwaliteit van de dienstverlening*. O&B 265.
- Guiaux, M., Uiters, A.H., Wubs, H., & Beenackers, E.M.Th. (2008). *Uitgenodigde vluchtelingen*. O&B 266.
- Klein Haarhuis, C.M., & Niemijer, E. (2008). *Wet en werkelijkheid: Bevindingen uit evaluaties van wetten*. O&B 267.
- Laan, A.M. van der, Vervoorn, L., Schans, C.A. van der, & Bogaerts, S. (2008). *Ik zit vast: Een exploratieve studie naar emotionele verwerking van justitiële vrijheidsbeneming door jongeren*. O&B 268. (*Being inside: An explorative study into emotional reactions of juvenile offenders to custody*. O&B 268a.)
- Teeuw, Wouter B., Vedder, Anton H., Custers, Bart H.M., Dorbeck-Jung, Bärbel R., Faber, Edward C.C., Jacob, Sorin M., Koops, Bert-Jaap, Leenes, Ronald E., Poot, Henk J.G. de, Rip, Arie, & Vudisa, Jacques N. (2008). *Security Applications for Converging Technologies: Impact on the constitutional state and the legal order*. O&B 269.
- Kogel, C.H. de (2008). *De hersenen in beeld: Neurobiologisch onderzoek en vraagstukken op het gebied van verklaring, reductie en preventie van criminaliteit*. O&B 270.
- Eggen, A.Th.J., & Kalidien, S.N. (red.) (2008). *Criminaliteit en rechtshandhaving 2007: Ontwikkelingen en samenhangen*. O&B 271.
- Gestel, B. van, m.m.v. Kouwenberg, R.F., Verhoeven, M.A., & Verkuylen, M.W. (2008). *Vastgoed & fout: Een analyse van twaalf strafrechtelijke opsporingsonderzoeken naar illegale en criminele praktijken in de woningsector*. O&B 272.
- Gosselt, J.F., Hoof, J.J. van, Jong, M.D.T. de, Dorbeck-Jung, B., & Steehouder, M.F. (2008). *Horen, zien en verkrijgen? Een onderzoek naar het functioneren van Kijkwijzer en PEGI (Pan European Game Information) ter bescherming van jongeren tegen schadelijke mediabeelden*. O&B 273.
- Ridder, J. de, Klein Haarhuis, C.M., & Jongste, W.M. de (2008). *De CEAS aan het werk: Bevindingen over het functioneren van de Commissie Evaluatie Afgesloten Strafzaken 2006-2008*. O&B 274.
- Wartna, B.S.J. (2009). *In de oude fout: Over het meten van recidive en het vaststellen van het succes van strafrechtelijke interventies*. O&B 275.
- Laan, A.M. van der, Schans, A. van der, Bogaerts, S., & Doreleijers, Th.A.H. (2009). *Criminogene en beschermende factoren bij jongeren die een basisraadsonderzoek ondergaan: Een verkennende inventarisatie van de mate van zorg en van risico- en beschermende factoren gesignaleerd door raadsonderzoekers*. O&B 276.