

## Vragen gesteld door de leden der Kamer, met de daarop door de regering gegeven antwoorden

### 1803

Vragen van de leden **Groothuizen** en **Pia Dijkstra** (beiden D66) aan de Minister voor Rechtsbescherming en de Minister voor Medische Zorg over *het bericht «Robotrechter e-Court is een groot en niet-transparant zwart gat?»* (ingezonden 23 januari 2018).

Antwoord van Minister **Dekker** (Rechtsbescherming) (ontvangen 18 april 2018) Zie ook Aanhangsel Handelingen, vergaderjaar 2017–2018, nr. 1293

#### Vraag 1

Bent u bekend met het bericht «Robotrechter e-Court is een groot en niet-transparant zwart gat»?<sup>1</sup>

#### Antwoord 1

Ja.

#### Vraag 2

Kunt u uitleggen hoe (een bedrijf als) e-Court werkt en wat de gekozen juridische constructie is?

#### Antwoord 2

E-Court is een private organisatie die alternatieve geschilbeslechting aanbiedt in de vorm van digitale arbitrage. Arbitrage is geregeld in de artikelen 1020–1077 van het Wetboek van burgerlijke rechtsvordering (Rv). Uitsluitend zaken die ter vrije bepaling van partijen staan mogen worden onderworpen aan arbitrage, dat is bijvoorbeeld niet het geval bij (bepaalde) familiezaken. E-Court is verzocht een toelichting te geven op de gehanteerde werkwijze en procedure.

#### Vraag 3

Is het waar dat de markt van digitale arbitrage snel groeit? Bent u van oordeel dat de toegang tot de onafhankelijke rechter hierdoor onder druk komt te staan?

<sup>1</sup> <https://nos.nl/nieuwsuur/artikel/2212374-robotrechter-e-court-is-een-groot-en-niet-transparant-zwart-gat.html>

### Antwoord 3

De laatste jaren is de markt van digitale arbitrage gegroeid. Er zijn meerdere organisaties die een dergelijke vorm van alternatieve geschilbeslechting aanbieden. Ik sta positief tegenover initiatieven met betrekking tot vormen van alternatieve geschilbeslechting die zien op het bereiken van een snelle, betaalbare en voor beide partijen bevredigende oplossing. Innovatie is een groot goed voor wie voorbereid wil zijn op de toekomst. Digitale arbitrage hoeft dus niet per se de toegang tot de onafhankelijke rechter onder druk te zetten.

### Vraag 4

Hoeveel zaken behandelt e-Court jaarlijks en hoeveel van die zaken worden door de rechtbank bekrachtigd?

### Antwoord 4

Ik beschik niet over de aantallen zaken die e-Court jaarlijks behandelt. Dit is bedrijfsgevoelige informatie die e-Court om die reden niet heeft willen verstrekken. Wel heeft e-Court mij laten weten dat vanaf 2015 het aantal zaken toeneemt. Zorgverzekeraars geven aan dat e-Court een goedkopere en laagdrempelige manier is om geschillen op te lossen, maar niet elke zorgverzekeraar levert zaken aan bij e-Court. Van de zorgverzekeraars die zaken aanleveren loopt het aantal uiteen van 6.500 tot meer dan 20.000 in het jaar 2017, waarvan niet elke oproeping tot een vonnis leidt. In sommige gevallen wordt alsnog een minnelijke schikking getroffen. Binnen de rechtspraak wordt de uitkomst van een zaak niet als zodanig geregistreerd, waardoor het aantal uitspraken van e-Court wat aan de rechtbank wordt voorgelegd niet zonder meer beschikbaar is uit de systemen van de rechtspraak

### Vraag 5

Welke toets geldt er voor die bekrachtiging door de rechtbank?

### Antwoord 5

De rechtbank moet, ook in zaken waarin de tegenpartij niet is verschenen, ambtshalve het recht van openbare orde en dwingend (consumenten)recht toepassen. Dit betekent dat de rechter moet toetsen aan oneerlijke bedingen in algemene voorwaarden, waarbij ook getoetst dient te worden aan het EVRM en de Europese richtlijn oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten. Ook dient de rechter de voor de consument-schuldenaar dwingend-rechtelijke regels over incassokosten (art. 6:96 vijfde tot en met het zevende lid BW) toe te passen. Er is door de rechtspraak een aanbeveling opgesteld hoe om te gaan met de toetsing van arbitrale uitspraken van e-Court. De rechter heeft in een concrete zaak echter altijd de mogelijkheid af te wijken van een dergelijke aanbeveling. Als gevolg daarvan kan het voorkomen dat rechters de voor verlot tot tenuitvoerlegging verplichte «summier» toets anders invullen. De uitspraken van e-Court werden tot voor kort met name voorgelegd aan de rechtbank Overijssel, waarvan de locatie Almelo onderdeel uitmaakt. Ook deze rechtbank toetst op basis van artikel 1063 van het Rv of tenuitvoerlegging van het arbitraal vonnis geweigerd dient te worden. Het is mijns inziens onwenselijk dat de toets door de overheidsrechter verschillend wordt ingevuld. De rechtspraak heeft mij laten weten dat er binnenkort een arbitrale uitspraak door e-Court zal worden voorgelegd aan de rechtbank Overijssel met de bedoeling hierover (met inbreng van e-Court) prejudiciële vragen te stellen aan de Hoge Raad. Ik wacht dan ook de prejudiciële vragen en het oordeel van de Hoge Raad af.

### Vraag 6

Hoe beoordeelt u de kwaliteit en de zorgvuldigheid van de arbitrageprocedures bij digitale arbitrage-instituten en e-Court in het bijzonder?

### Antwoord 6

In zijn algemeenheid sta ik positief tegenover initiatieven met betrekking tot vormen van alternatieve geschilbeslechting die zien op het bereiken van een snelle, betaalbare en voor beide partijen bevredigende oplossing. E-court maakt gebruik van digitale arbitrage en moet voldoen aan de artikelen 1020–1077 van het Wetboek van burgerlijke rechtsvordering (Rv). In de

berichten uit de media en in de bevindingen van LOSR worden zorgen geuit over de rechtsbescherming, de kwaliteit en de kosten van arbitrage door e-Court. Het oordeel over de arbitrale uitspraak is aan de rechtbank. Bij de toets door de rechter bij verlofverlening voor tenuitvoerlegging van de arbitrale uitspraak van e-Court zal het meestal gaan om de toets of is gehandeld in strijd met de openbare orde, hiervan is onder meer sprake als het beginsel van hoor en wederhoor is geschonden. Daarnaast moet de rechter ambtshalve bezien of er sprake is van een oneerlijk beding.

#### Vraag 7 en 8

Wat vindt u van het feit dat e-Court haar uitspraken en de lijst met arbiters niet openbaar maakt?

Is het feit dat e-Court haar uitspraken en lijst met arbiters niet publiceert in strijd met het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens en het Europees Consumentenrecht?

#### Antwoorden 7 en 8

Er is geen voorschrift op basis waarvan arbitrage verplicht transparant en openbaar moet zijn. Veel partijen die expliciet kiezen voor arbitrage doen dit juist om hun geschil over bijvoorbeeld (gevoelige) bedrijfsinformatie «in de luwte» te kunnen oplossen. Het EVRM en de Europese consumentenregels bevatten geen verplichtingen om uitspraken en de namen van arbiters openbaar te maken. Overigens heeft e-Court bericht dat de naam van de arbiter in het procesdossier staat, de lijst van arbiters voor belanghebbenden opvraagbaar is en de uitspraken van e-Court op de website staan, aldus e-Court. Door te kiezen voor de arbitrageprocedure van e-Court doen partijen afstand van het recht op toegang tot de overheidsrechter, maar dat betekent niet dat zij afstand doen van het recht op een eerlijke en gelijke behandeling en het recht op onafhankelijkheid en onpartijdigheid. Overigens heeft e-Court mij laten weten dat zij niet financieel afhankelijk is van zorgverzekeraars en dat e-Court van mening is dat arbiters hun onafhankelijke rol kunnen vervullen. Het is aan de rechter om te toetsen of de uitspraken van e-Court aan de eisen van het EVRM voldoen.

#### Vraag 9

In hoeverre maakt e-Court gebruik van een algoritme bij het doen van een uitspraak? Zou het goed zijn als dergelijke algoritmen in de rechtspraak worden gebruikt, dat deze openbaar en inzichtelijk zijn? Wat vindt u van een onafhankelijke instelling die dergelijke algoritmen beoordeelt?

#### Antwoord 9

In het LOSR-rapport en de berichtgeving daarover valt te lezen dat de besluitvorming van e-Court volledig automatisch is en dat daarbij gebruik wordt gemaakt van algoritmen. In principe mag, zoals eerder vermeld, arbitrage (mits transparant) elektronisch plaatsvinden. Arbitrale uitspraken en de totstandkoming daarvan moeten immers controleerbaar en verifieerbaar zijn. Dit geldt ook voor de technologie die daar eventueel bij komt kijken. E-Court heeft mij ten aanzien van het gebruik van algoritmen laten weten dat zij niet aan profiling doet. Zowel de huidige als de nieuwe privacywetgeving bieden overigens de betrokkenen het recht op informatie en het recht op inzage, waaronder ook de «nuttige informatie over de onderliggende logica» bij het gebruik van geautomatiseerde besluitvorming. Ter uitvoering van de aanbeveling in het rapport van de WRR «Big Data in een vrije en veilige samenleving» van april 2016 is het Wetenschappelijk Onderzoeks- en Documentatiecentrum van het Ministerie van Justitie en Veiligheid een onderzoek gestart naar de mogelijkheden voor rechterlijke toetsing van Big Data toepassingen. Als in de rechtspraak algoritmen op termijn daadwerkelijk gebruikt zouden worden, moet ook het toezicht hierop worden ingericht.

#### Vraag 10

Wat vindt u van het feit dat bijna alle zorgverzekeraars sinds de jaarwisseling geschilbeslechting via een «digitale» arbiter in hun polisvoorwaarden hebben opgenomen? Deelt u de mening dat het voor verzekerden duidelijk zou moeten zijn dat bij een conflict alsnog de weg naar de kantonrechter openstaat? Kunt u in uw antwoord ingaan op de constatering in het artikel dat de klanten niet de informatie hebben om hierin een afweging te maken?

#### Antwoord 10

Een groot aantal zorgverzekeraars (per 1 januari 2018 94% volgens opgave van e-Court) heeft de mogelijkheid van arbitrage bij e-Court opgenomen in de algemene voorwaarden. In zijn algemeenheid sta ik positief tegenover initiatieven met betrekking tot vormen van (digitale) alternatieve geschilbeslechting die zien op het bereiken van een snelle, betaalbare en voor beide partijen bevredigende oplossing. Voor zorgverzekeraars kunnen de duur en de kosten die verbonden zijn aan een incassoprocedure bij de kantonrechter overwegingen zijn om te kiezen voor digitale arbitrage zoals aangeboden door e-Court.

De consument heeft conform (artikel 6:263n BW) de mogelijkheid om binnen een maand alsnog de keuze voor de overheidsrechter te maken. De cliënten van zorgverzekeraars hebben de keuze om als alternatief naar de overheidsrechter te gaan of in plaats daarvan hun geschil voor te leggen aan de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ). Blijkens het procesreglement van e-Court, dat verwijst naar art. 6:263n BW en de termijn van een maand om voor de overheidsrechter te kiezen, zou dat ook de bedoeling zijn van de procedure bij e-Court. E-Court heeft mij overigens laten weten dat door de gebruikte software, het feitelijk onmogelijk is de procedure eerder te starten. Het is aan de rechter om te toetsen of het arbitrage beding geldig is.

#### Vraag 11

Kunt u aangeven wanneer u met voorstellen komt om het experimenteren met schulden- en buurtrechters mogelijk te maken?

#### Antwoord 11

Met het project «Spreekuurrechter» is in Noord-Nederland recentelijk ervaring opgedaan met een werkwijze die veel overeenkomst vertoont met de werkwijze van een «buurtrechter». Op korte termijn zullen enkele andere rechtbanken ook een pilot starten met dergelijke laagdrempelige en effectieve rechtspraak. Deze pilots zullen uiteraard gebruik maken van de bevindingen en ervaringen in Noord-Nederland. De werkwijze ziet op een snelle behandeling van allerhande enigszins overzichtelijke geschillen, maar kunnen bijvoorbeeld ook gericht zijn op specifieke doelgroepen of op specifieke problematiek (in stedelijke regio's). Over dit onderwerp wordt uw Kamer op korte termijn geïnformeerd. Dit voorjaar komt de rechtspraak met een visiedocument «Rechtspraak en schulden», waarin voorstellen zullen worden gedaan om de aanpak van problematische schulden in een gerechtelijke procedure te versterken.