

Geschillencommissies

‘Ze zijn niet allemaal oké’

Heb je een conflict met een bedrijf en kom je er samen niet uit? Dan hoef je niet altijd meteen naar de rechter. Wij maken ons al decennia hard voor goede geschillenbeslechting buiten de rechtbank om. Dat gaat niet altijd van een leien dakje, zegt jurist Anita van den Bosch.



● Stel, je huurt een zomerhuisje op een groot recreatiepark met veel faciliteiten. Bij aankomst voldoet het huisje niet aan je verwachtingen: er zit schimmel in de douche, het huisje is niet schoon en het zwembad is gesloten wegens onderhoud. Je klaagt bij de parkeigenaar. Maar die komt niet in beweging en laat je aan je lot over. Je vakantie is verziekt en eigenlijk wil je maar één ding: naar huis. Toch laat je het er niet bij zitten. Je pakt de geldende voorwaarden erbij van de Recron, de Nederlandse brancheorganisatie voor recreatiebedrijven.

In die voorwaarden staat dat je naar de rechter kunt stappen, maar ook dat je je klacht kunt indienen bij de Geschillencommissie Recreatie. Je moet dan wel eerst schriftelijk aan de parkeigenaar hebben laten weten dat je niet tevreden bent over de accommodatie. Is het probleem niet opgelost? Dan kun je het aan de geschillencommissie voorleggen. Die doet dan een bindende uitspraak.

Goed geregeld

Nederland heeft een lange traditie van geschillenbeslechting buiten de rechter om. Die is vooral gebaseerd op zelfregulering van brancheorganisaties, in samenwerking met consumentenorganisaties. De Consumentenbond is daarbij bijna altijd betrokken.

In 1970 hebben we samen met de ANWB en een groot aantal brancheorganisaties de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) opgericht. Onder die stichting vallen meer dan 60 geschillencommissies die klachten tussen consumenten en ondernemers behandelen. Voorbeelden zijn de Geschillencommissies Reizen, Doe-het-zelf-bedrijven, Thuiswinkel en Energie. Maar er zijn ook geschillencommissies die niet onder de SGC vallen.

◀ Anita van den Bosch is jurist bij de Consumentenbond. Ze houdt zich vooral bezig met collectieve acties, belangenbehartiging en consumentenvraagstukken

Een klacht voorleggen aan een onafhankelijke geschillencommissie is vaak aantrekkelijker dan een gang naar de rechter. Het is een laagdrempelige manier om je recht te halen. De kosten zijn relatief laag. En verlies je de procedure, dan loop je niet het risico dat je voor de proceskosten opdraait. Bij een rechtszaak kan dat wel zo zijn. Ook is de doorlooptijd van een procedure een stuk korter.

Zijden draadje

Toch hangt het voortbestaan van de geschillencommissies al jaren aan een zijden draadje. Zowel in 2015, 2016 als 2017 wilde de toenmalige minister van Veiligheid & Justitie de jaarlijkse overheidssubsidie van ruim €1 miljoen stopzetten. Dat is zo'n 20% van de totale kosten van de SGC. De aangesloten brancheorganisaties betalen de overige 80%. Maar die dreigden met de geschillencommissies te stoppen als de overheidssubsidie zou wegvallen.

Consumenten zouden daarvan de dupe zijn. Zij kunnen dan bij een conflict met een bedrijf alleen nog hun gelijk halen bij de rechter. En dat is veel duurder en tijdrovender. Bovendien is het schrappen van de subsidie een schijnbezuiniging, vinden wij. Het leidt tot veel hogere kosten voor de rechtsspraak. En dus voor de overheid zelf.

Jaar na jaar riepen we de Tweede Kamer op om het plan van de minister tegen te houden. Met succes. In 2018 kwam er rust aan het front. De minister besloot de subsidie voor de SGC voor dat jaar te verhogen en ook voor 2019 tot en met 2022 een overheidsbijdrage toe te kennen. Daarmee kwam er een einde aan een jarenlange periode van onzekerheid rondom de SGC. Ook voor volgend jaar vertrouwt de Stichting op een voortzetting van de subsidie.

Tweezijdige voorwaarden

Om naar een geschillencommissie van de SGC te kunnen stappen, moet het bedrijf erbij zijn aangesloten. Dit staat in de algemene voorwaarden. Je kunt bij de SGC navragen of de ondernemer of

zijn brancheorganisatie is aangesloten. De algemene voorwaarden zijn de afspraken tussen de consument en de ondernemer. Ze gaan bijvoorbeeld over garantie, levering en aansprakelijkheid. De ondernemer stelt deze algemene voorwaarden op. Hij moet zich daarbij natuurlijk aan de wet houden. Maar er kunnen bepalingen in staan die vooral voordelig zijn voor de ondernemer zelf. Om de rechten van consumenten te versterken, hebben we met een groot aantal beroeps- en

5672

klachten behandelde de
Stichting Geschillencommissies
in 2021

brancheorganisaties tweezijdige algemene voorwaarden afgesloten. Het voordeel hiervan is dat je weet dat de voorwaarden volgens ons in orde zijn. Ze zijn duidelijk, redelijk en voldoen aan de wet. Bovendien staat er altijd de mogelijkheid in om een geschil bij een geschillencommissie in te dienen. Je herkent tweezijdige voorwaarden aan een bepaling waarin duidelijk staat dat ze in overleg met ons tot stand zijn gekomen.

Niet altijd oké

De afgelopen jaren heeft een aantal geschillencommissies zich om verschillende redenen losgemaakt van de SGC. De betrokken brancheorganisaties wilden onder andere meer grip hebben op de kosten van alternatieve geschillenbeslechting. Niet alle geschillencommissies die zelfstandig zijn doorgegaan, voldoen aan de wettelijke basisvereisten voor alternatieve geschillenbeslechting. Wij vinden dat ze daar wel aan moeten voldoen. Dat betekent onder andere dat ze een geschil voor de consument gratis

of tegen een heel laag bedrag moeten behandelen. Maar ook dat de geschillencommissie onafhankelijk is en dat er een duidelijk reglement is waarin staat hoe de geschillen behandeld worden.

Een geslaagd voorbeeld van een geschillencommissie die zich heeft losgemaakt van de SGC, is Dibevo Geschillencommissie Gezelschapsdieren. In een keurig en duidelijk reglement is precies beschreven hoe de commissie is samengesteld. Er staat ook in dat het klachtengeld voor consumenten laag is (€60 inclusief btw) en dat de commissie binnen 60 dagen uitspraak doet. Deze commissie schrijft ook nog eens goed leesbare uitspraken en plaatst die op de eigen website. We gaan binnenkort met Dibevo in overleg om nieuwe tweezijdige algemene voorwaarden af te spreken.

Niet laagdrempelig

Minder positief zijn we over de geschillencommissie van INretail, de grootste brancheorganisatie van ondernemers in non-food. INretail stapte in 2020 uit de bij de SGC aangesloten Geschillencommissie Wonen en richtte de eigen geschillencommissie UitgesprokenZaak.nl op. Wij zijn daar niet blij mee, want er is geen sprake meer van een laagdrempelige toegang tot het recht. Zo kun je voor klachten over aankopen tot €250 niet bij UitgesprokenZaak.nl terecht. Je moet dan naar de kantonrechter stappen. Ook is het klachtengeld niet nul of laag, zoals de wet voorschrijft. Verder is de commissie niet onafhankelijk en is de samenstelling niet transparant. En de commissie zet de uitspraken niet online. Je hebt dus geen idee wat voor soort klachten er behandeld worden, wat de uitspraken zijn en hoelang de commissie erover doet. Ruim een jaar geleden beloofde INretail beterschap, maar daar zien we tot op heden weinig van. Een gemiste kans wat ons betreft. Dit is ook schadelijk voor de bescherming en rechtszekerheid van consumenten. We nodigen onszelf binnenkort maar weer eens uit op de koffie bij INretail voor een indringend gesprek. ■