

Samenvatting

Vraagstelling

Deze evaluatie beoordeelt het functioneren van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) in de periode 2009-2016. De kernvragen van de evaluatie zijn:

1. In hoeverre heeft de SGC een toegankelijke klacht- en geschilafdoening gerealiseerd?
2. In hoeverre heeft de SGC een kwalitatief goede klacht- en geschilafdoening gerealiseerd?
3. Welke positie bekleedt de SGC in het geheel van geschilbeslechting in Nederland?

Algemeen oordeel

De conclusie van deze evaluatie is dat het functioneren van de SGC in de periode 2009-2016 in belangrijke mate positief is geweest. De scores van de SGC op de diverse criteria van de evaluatievragen (toegankelijkheid, kwaliteit en positie klacht- en geschilafdoening) is op de meeste punten voldoende (Tabel S.1).

Tabel S.1 Conclusies evaluatie

Onderdeel	Oordeel	Onderbouwing	Opmerking
Toegankelijkheid			
Eenvoud	voldoende	objectiveerbaar	
Snelheid	voldoende	objectiveerbaar	verbetering t.o.v. 2009
Kosten	neutraal	deels objectiveerbaar	tijdsbesteding valt consumenten tegen
Sociaal-cultureel	voldoende	deels objectiveerbaar	opleidingsniveau mogelijke barrière
Kwaliteit			
Algemeen	neutraal	deels objectiveerbaar	negatief oordeel bij uitspraak ongegrond
Onafhankelijkheid	voldoende	deels objectiveerbaar	negatief oordeel bij uitspraak ongegrond
Deskundigheid	voldoende	deels objectiveerbaar	negatief oordeel bij uitspraak ongegrond
Kwaliteit uitspraken	geen uitspraak	niet objectiveerbaar	alleen voor specifieke commissies heeft beoordeling kwaliteit plaatsgevonden
Overig	voldoende	objectiveerbaar	
Positie SGC			
dekking	voldoende	objectiveerbaar	groei aantal commissies
overige instanties	voldoende	deels objectiveerbaar	instanties maar deels vergelijkbaar
aansluiting ontwikkeling	geen uitspraak	niet objectiveerbaar	gesprekspartners zijn soms kritisch
klachtenmanagement	voldoende	objectiveerbaar	

Bron: SEO Economisch Onderzoek

Toegankelijkheid

De scores van de SGC op de onderdelen eenvoud en snelheid is voldoende. Consumenten kunnen de informatie voor het indienen van hun klacht doorgaans eenvoudig vinden. Ook de behandeling van hun klacht op de zitting gebeurt volgens de consumenten op een begrijpelijke wijze. Wel vinden consumenten het lastig om de gevraagde stukken voor de zitting aan te leveren.

Ook het oordeel van de evaluatie over de snelheid van de procedure bij de SGC is voldoende. De gemiddelde doorlooptijd van de procedure is drie maanden. Dit is een relatief korte doorlooptijd

als we die vergelijken met de snelheid van procedures bij andere geschilbeslechtinginstanties. Consumenten en bedrijven zijn tevreden met de snelheid waarmee de SGC hun geschil behandelt.

De kosten van een procedure bij de SGC zijn beperkt, al zal de relatieve hoogte van deze drempel per consument verschillend zijn: de verhouding van het klachtengeld tot de transactiewaarde van het geschil verschilt per procedure. De tijd die consumenten kwijt zijn aan het voeren van de procedure, valt ze gemiddeld genomen tegen. Vooral het reizen naar en van zittingslocaties wordt genoemd als een knelpunt. Gemiddeld genomen is de score van de evaluatie op het onderdeel kosten daarom neutraal (deels voldoende, deels onvoldoende).

Kwaliteit

Consumenten en ondernemers zijn gemiddeld genomen tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening door de SGC. Bij dit oordeel van consumenten en ondernemers speelt dat de rapportcijfers samenhangen met de uitspraak: krijgt men gelijk of niet? Consumenten die in de procedure hebben geschikt met de ondernemer zijn zeer tevreden; de groep die in de uitspraak ongelijk krijgt is niet tevreden.

De samenhang van het oordeel met de uitspraak is van belang bij het oordeel van consumenten en ondernemers over de onafhankelijkheid van de geschillencommissies. 43 procent van de consumenten vindt de geschillencommissies (heel erg) partijdig. Dit negatieve oordeel is gegroeid ten opzichte van 2007 en is een zorgelijke ontwikkeling. De SGC heeft onafhankelijkheid hoog in het vaandel staan. De procedurele waarborgen op dit punt voldoen aan de wettelijke vereisten. Consumenten en ondernemers kunnen de geschillencommissie bij een vermoeden van partijdigheid wraken. De wrakingsregeling van de SGC is in 2012 aangepast. Sinds 2012 is er een beperkt aantal wrakingsverzoeken geweest. In één geval is het verzoek gegrond verklaard. Deze evaluatie beoordeelt de waarborgen voor de onafhankelijkheid van de geschilbeslechting als voldoende.

De deskundigheid van de commissieleden is naar het oordeel van deze evaluatie voldoende. Over de kwaliteit van de uitspraken kan geen uitspraak worden gedaan, omdat objectieve bronnen voor de beoordeling ontbreken. Een beperkt deel van de uitspraken van de SGC wordt getoetst door de rechter. In de periode 2009-2016 is dit circa 33 keer gebeurd. Een derde van de uitspraken is daarbij door de rechter vernietigd, meestal op grond van een motiveringsgebrek.

De SGC functioneert voldoende als het gaat om de kwaliteit van de interne organisatie en de transparantie van de uitspraken. Er zijn argumenten die ervoor pleiten om alle uitspraken online te publiceren, maar het is niet duidelijk of de opbrengsten van deze grotere transparantie opwegen tegen de kosten van de online publicatie.

Positie van de SGC in het veld van geschilbeslechting

In algemene zin biedt alternatieve geschilbeslechting consumenten een relatief snel, goedkoop en gebruikersvriendelijk alternatief voor rechtspraak, vooral bij geschillen met een relatief lage financiële waarde.

In de periode 2009-2016 is het aantal commissies van De Geschillencommissie toegenomen van 44 naar 57. Daarmee is de dekking van De Geschillencommissie verbeterd. Voor steeds meer

producten en diensten kunnen consumenten voor een geschil bij De Geschillencommissie terecht. Voor klachten over niet aangesloten ondernemers of branches is sinds 2015 de commissie Algemeen beschikbaar.

Het aantal klachten is niet navenant toegenomen. Mede door de oprichting van Kifid is het aantal klachten bij De Geschillencommissie na 2009 gedaald. Ook de economische situatie (minder transacties) heeft mogelijk bijgedragen aan deze daling. Vanaf 2012 is het aantal klachten ongeveer stabiel.

De Geschillencommissie is zich ook nadrukkelijker gaan richten op andere vormen van dienstverlening. De oprichting van het klachtenloket kinderopvang is hiervan een voorbeeld. De Geschillencommissie ziet hierin een voorbeeld voor andere sectoren. Een klachtenloket zorg is medio 2017 opgericht. In het algemeen stimuleert De Geschillencommissie de inzet van bemiddeling om te voorkomen dat behandeling door een geschillencommissie noodzakelijk is. Consumenten blijken tevredener als via een schikking een oplossing voor het geschil is gevonden.

Qua inhoud zijn de geschillen die consumenten voorleggen aan De Geschillencommissie weinig veranderd sinds 2007. In bijna de helft van de klachten gaat het om ondeugdelijke dienstverlening (46 procent), gevolgd door levering van een ondeugdelijk artikel (24 procent) en een onjuiste factuur of declaratie (24 procent).

De vergelijking van De Geschillencommissies met andere instanties voor buitengerechtelijke geschilbeslechting kan maar deels gemaakt worden op basis van objectieve gronden. Zo kent alleen De Geschillencommissie een bindend advies in combinatie met een nakomingsgarantie. De doorlooptijd van een klacht bij De Geschillencommissie is korter dan bij de andere instanties zoals Kifid en SKGZ.

De Geschillencommissie zal met zijn dienstverlening adequaat moeten reageren op ontwikkelingen in het veld van de buitengerechtelijke geschilbeslechting om zijn positie te behouden en waar mogelijk te versterken. Relevante ontwikkelingen betreffen ten eerste de vraag naar andere vormen van geschilbeslechting zoals bemiddeling. In een economie die internationaliseert door de toename van grensoverschrijdende handel, neemt daarnaast de kans toe dat de geschilbeslechting moet plaatsvinden tussen partijen die niet in hetzelfde land gevestigd zijn. Nederlandse ondernemers krijgen te maken met klachten van consumenten uit andere landen en omgekeerd kunnen consumenten uit Nederland een klacht hebben over ondernemers uit andere landen. Ook de digitalisering van het economisch verkeer is een relevante trend. Dit betreft bijvoorbeeld de toename van aankopen via het internet. Digitalisering en internationalisering gaan hand in hand. Op basis van de beschikbare informatie kan deze evaluatie geen uitspraak doen over de vraag of De Geschillencommissie in voldoende mate reageert op relevante ontwikkelingen.

Impact geschilbeslechting op het bedrijfsleven

Uitspraken van geschillencommissies hebben een disciplinerende werking op het gedrag van ondernemers. Een ruime meerderheid van de ondernemers erkent de impuls die uitgaat van De Geschillencommissie om het klachtenmanagement te verbeteren. Gesprekspartners bevestigen dit beeld. Bedrijven passen hun bedrijfsprocessen, productvoorwaarden en klachtenafhandeling aan op basis van relevante uitspraken. De terugkoppeling van uitspraken aan bedrijven door

brancheorganisaties helpt hierbij. Als het gaat om de impact van De Geschillencommissie op het bedrijfsleven is het oordeel van deze evaluatie ‘voldoende’.