

## Tilburg University

### **Geschillencommissie, wees transparant**

Mak, Vanessa; Loos, M.B.M.

*Published in:*  
Tijdschrift voor consumentenrecht & handelspraktijken

*Publication date:*  
2017

*Document Version*  
Publisher's PDF, also known as Version of record

[Link to publication in Tilburg University Research Portal](#)

*Citation for published version (APA):*  
Mak, V., & Loos, M. B. M. (2017). Geschillencommissie, wees transparant. *Tijdschrift voor consumentenrecht & handelspraktijken*, (2), 72-77.

#### **General rights**

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

- Users may download and print one copy of any publication from the public portal for the purpose of private study or research.
- You may not further distribute the material or use it for any profit-making activity or commercial gain
- You may freely distribute the URL identifying the publication in the public portal

#### **Take down policy**

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

# Geschillencommissie, wees transparant!

De Geschillencommissie is de overkoepelende organisatie voor ruim 70 geschillencommissies op het gebied van consumentenzaken in Nederland, en voor een geschillencommissie voor beroep en bedrijf. Het belang van de organisatie voor het consumentenrecht is groot, nu het leeuwendeel van de consumentengeschillen in Nederland buiten de rechter om wordt afgedaan, en in zeer veel gevallen via een geschillencommissie. Wat knelt is echter dat de uitspraken van De Geschillencommissie slecht toegankelijk zijn. Via de website van de organisatie wordt slechts een selectie van uitspraken gepubliceerd. Zoekmogelijkheden in de gehele set van uitspraken zijn beperkt, ook indien de organisatie in individuele gevallen wel medewerking wil verlenen. Het gevolg is dat voor rechtzoekenden geen transparant beeld ontstaat van de oordeelsvorming en motivering van uitspraken die worden gedaan door geschillencommissies, en dat daardoor de mogelijke uitkomst van hun eigen procedure lastig te voorspellen is. Verder is ook voor leden van geschillencommissies de mogelijkheid beperkt om te zoeken in, en zo mogelijk aansluiting te zoeken bij eerdere uitspraken. Wij betogen dat de publicatie van uitspraken van De Geschillencommissie op een toegankelijker wijze moet worden georganiseerd. Dat zou zowel de rechtszekerheid voor consumenten en ondernemingen ten goede komen, als de ontwikkeling van de rechtsvorming via alternatieve geschillenbeslechting in algemenere zin.

## 1. Introductie

De Geschillencommissie is de overkoepelende organisatie voor ruim 70 geschillencommissies op het gebied van consumentenzaken in Nederland, en voor een geschillencommissie voor beroep en bedrijf. De twee takken zijn ondergebracht in een Stichting Geschillencommissies Consumentenzaken (SGC) en een Stichting Geschillencommissie voor Beroep en Bedrijf (SGB).<sup>1</sup> Het belang van de organisatie voor het consumentenrecht is groot. Nederland is een van de landen in Europa waar de meeste consumentenzaken via geschillencommissies worden afgedaan. De relatief lage kosten,<sup>2</sup> het ontbreken van het risico van een proceskostenveroordeling bij het verlies van de procedure, en de korte doorlooptijd van procedures<sup>3</sup> maken deze weg voor veel consumenten aantrekkelijker dan een gang naar de rechter. Een overzicht over een aantal jaren laat zien dat het aantal zaken dat wordt aangemeld bij geschillencommissies redelijk stabiel blijft op 4000 tot 5000 per jaar.<sup>4</sup> Dat waren er ooit meer, rond de 10 000 of 11 000. De afname kan deels worden verklaard door de oprichting van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) in 2007, dat geschillenbeslechtingsprocedures biedt speciaal voor fi-

nanciële aangelegenheden. Het Kifid behandelt nu ongeveer 5000 tot 6000 zaken per jaar.<sup>5</sup> De geschillencommissies die onder de SGC vallen behandelen dus bijna de helft van het aantal aangebrachte zaken bij geschillencommissies in Nederland, en met een paar duizend is het aantal zeker niet gering.<sup>6</sup>

Hoewel consumenten de geschillencommissies weten te vinden, is het met de transparantie ten aanzien van uitspraken minder goed gesteld. Een reden daarvoor is dat uitspraken slecht toegankelijk zijn,<sup>7</sup> en dat er weinig lijkt te worden gedaan om de publicatie ervan te verbeteren. In tijden van snel voortschrijdende digitalisering, waar bijvoorbeeld de rechtspraak zeer actief gebruik van maakt, is het bevreemdend dat De Geschillencommissie niet meer moeite doet op dit punt. In dit stuk bespreken wij kritisch waarom dat volgens ons wel zou moeten, en welke punten bij het transparant publiceren van uitspraken in acht zouden moeten worden genomen. De eerste, normatieve, stelling baseren wij op recente Europese regelgeving op het gebied van alternatieve geschillenbeslechting, alsmede op de noodzaak van rechtszekerheid voor rechtzoekenden en een consistente rechtsvorming in consumentenzaken. Het tweede punt wordt uitgewerkt

\* Hoogleraar Privaatrecht, in het bijzonder Europees verbintenissenrecht, aan de Universiteit van Tilburg en redactievoorzitter van dit tijdschrift

\*\* Hoogleraar Privaatrecht, in het bijzonder Europees consumentenrecht, aan de Universiteit van Amsterdam en redactielid van dit tijdschrift

1. De SGC bestaat sinds 1970, de SGB sinds 1999. Voor een overzicht, zie de website van De Geschillencommissie: [www.degeschillencommissie.nl/over-ons/over-de-organisatie/#](http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/over-de-organisatie/#).
2. Het klachtengeld verschilt per geschillencommissie en hangt in sommige gevallen mede af van de hoogte van de waarde van de vordering van de consument of de datum van de sluiting van de overeenkomst. Het klachtengeld varieert daarmee van € 27,50 (Geschillencommissies Energie, Energielabel, Openbaar Vervoer, Post, Taxivervoer, Warmtelevering, Water en Webshop, steeds ongeacht de hoogte van de vordering) tot € 260 (Geschillencommissie Verbouwingen en Nieuwbouw, ongeacht de hoogte van de vordering) en € 340 (Geschillencommissie Garantiewoningen, indien de koop/aannemingsovereenkomst na 1 januari 2007 is gesloten, anders € 235); zie Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken, *Jaarverslag 2015*, p. 21-23 (te vinden op de website van De Geschillencommissie).
3. Waar in 2008 de doorlooptijd tussen het moment van het indienen van de klacht bij De Geschillencommissie en de eindbeslissing van de bevoegde geschillencommissie gemiddeld nog 5,2 maand duurde (zie Geschillencommissie, *Jaarverslag 2008*, p. 21, zoals aangehaald in M.B.M. Loos & W.H. van Boom, *Handhaving van het consumentenrecht* (Preadviezen 2009 uitgebracht voor de Vereniging van Burgerlijk Recht), Deventer: Kluwer 2010, p. 92, bedroeg die in 2015 nog maar 3 maanden, zie *Jaarverslag 2015*, p. 8.
4. V. Mak, *Enforcement and Effectiveness of Consumer Law. Report for the International Academy of Comparative Law* (te verschijnen 2017). Zie ook Loos & Van Boom 2010.
5. Mak, noot 4.
6. De Geschillencommissie verklaart de sterke terugval in de jaren voor 2015 zelf als een gevolg van de economische teruggang, zie *Jaarverslag 2015*, p. 8.
7. Over de relatie tussen transparantie en toegankelijkheid van uitspraken zie hierna par. 2.

aan de hand van methodologische gezichtspunten ten aanzien van verantwoorde selectie van bronnen.

De opbouw van dit stuk is als volgt. Wij brengen eerst in kaart op welke punten de publicatie van uitspraken door De Geschillencommissie tekortschiet (par. 2). Vervolgens bespreken wij waarom het van belang is dat de toegankelijkheid van uitspraken wordt verbeterd (par. 3). Tot slot signaleren wij welke punten in acht moeten worden genomen om de publicatie van uitspraken te verbeteren en daarmee grotere transparantie te bereiken ten aanzien van de uitkomsten van consumentenzaken bij De Geschillencommissie en de onderliggende motivering van zaken (par. 4). Wij sluiten af met een korte conclusie en een oproep aan De Geschillencommissie (par. 5).

## 2. Een gebrek aan transparantie

Wat is het probleem? Volgens ons schiet het beleid van De Geschillencommissie op diverse punten tekort ten aanzien van de transparantie van de uitspraken van geschillencommissies. Met ‘transparantie’ doelen wij op de mogelijkheid om inzicht te krijgen in de omvang en inhoud van uitspraken. Transparantie is afhankelijk van de toegankelijkheid van uitspraken, waarbij een aantal aspecten een rol kan spelen:<sup>8</sup> kenbaarheid en vindbaarheid, beschikbaarheid, hanteerbaarheid, betaalbaarheid, betrouwbaarheid en duidelijkheid. Vooral de eerste aspecten – de kenbaarheid, vindbaarheid, beschikbaarheid en hanteerbaarheid – leveren bij De Geschillencommissie problemen op. Wij signaleren in het bijzonder problemen bij het zoeken op de website (par. 2.1) en bij de door De Geschillencommissie geboden mogelijkheden voor individuele zoeksessies voor onze kroniekschrijvers (par. 2.2).

### 2.1. De website van De Geschillencommissie

Wie een blik werpt op de pagina ‘Uitsprakenoverzicht’ onder de tab Consumenten op de website van De Geschillencommissie zal waarschijnlijk een aantal punten opvallend. Ten eerste geeft de zoekfunctie slechts twee mogelijkheden. Gezocht kan worden op trefwoord of op een specifieke geschillencommissie, al dan niet in combinatie met elkaar. Een trefwoord kan bijvoorbeeld ook gezocht worden in alle (op de site gepubliceerde) uitspraken van alle opgenomen geschillencommissies. Hoewel deze zoekfuncties een ingang geven in de uitsprakendatabank, laat het zoekformulier veel te wensen over. Waarom is het bijvoorbeeld niet mogelijk om te zoeken in de essentie

of gehele tekst van een uitspraak naar keuze? Daarmee zouden preciezere resultaten kunnen worden gevonden. Verder ontbreekt de mogelijkheid om te zoeken op zaaknummer, waarmee direct een uitspraak zou kunnen worden opgeroepen voor de zoekster die juist dat ene nummer zoekt – al dan niet op deze uitspraak gewezen door een van onze kroniekschrijvers.<sup>9</sup> Ook is er geen zoekfunctie die het mogelijk maakt om uitspraken in een bepaald tijdvak te zoeken. De zoekmogelijkheden zijn dus beperkt en de toegankelijkheid van uitspraken om die reden ook.<sup>10</sup> Om een voorbeeld te geven: een algemene zoekopdracht onder het trefwoord ‘onredelijk bezwarend beding’ – een onderwerp waar op rechtspraak.nl op het terrein van het consumentenrecht wekelijks uitspraken over gepubliceerd worden – levert nog geen 40 uitspraken op,<sup>11</sup> waarvan sommige zeer oud zijn en waarin soms niet eens een inhoudelijke uitspraak wordt gedaan over de vraag of een beding onredelijk bezwarend is.<sup>12</sup> Een trefwoord als ‘bewijsvermoeden’ – waarmee gezocht kan worden op uitspraken waar de omkering van de bewijslast op grond van het bewijsvermoeden van art. 7:18 lid 2 BW bij de consumentenkoop een rol speelt – levert slechts 8 treffers op,<sup>13</sup> een trefwoord als ‘oneerlijke handelspraktijk’ 3.<sup>14</sup> De lage aantallen treffers op deze kernonderdelen van het consumentenrecht roepen bij ons ook twijfels op over de *inhoudelijke* kwaliteit van de uitspraken – of is het zo dat de geschillencommissies in overeenstemming met het dwingende consumentenrecht kunnen oordelen zonder dat zij daarbij toetsen aan de desbetreffende bepalingen van consumentenrecht?<sup>15</sup> Ter vergelijking: in het uitsprakenoverzicht op de website van het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid) kan weliswaar alleen worden gezocht op trefwoord, maar kan vervolgens worden gefilterd op instantie (ombudsman, geschillencommissie, commissie van beroep) of jaartal; als op beide gefilterd wordt, kan daarna nog een keuze worden gemaakt tussen de categorieën bank, beleggen, hypotheek en verzekeringen. Bovendien lijken er veel meer uitspraken in de databank te zitten: alleen al op het trefwoord ‘onredelijk bezwarend’ troffen wij 74 treffers aan,<sup>16</sup> bijna tweemaal zoveel als bij De Geschillencommissie. Op de site van de Reclame Code Commissie – die geen geschillencommissie is, maar een vergelijkbare rol vervult – kan zelfs direct op datum of zoekperiode, op dossiernummer, of op trefwoord worden gezocht. Op het trefwoord ‘onredelijk bezwarend’ mag, gelet op de aard van de

8. Zie in de context van de toegankelijkheid van rechterlijke uitspraken M. van Opijnen, *Op en in het web: Hoe de toegankelijkheid van rechterlijke uitspraken kan worden verbeterd* (diss. Amsterdam UvA 2014), p. 89 met verwijzing naar *Kamerstukken II 1996/97, 20644*, 30, p. 3.

9. Zie hiervoor nader par. 2.2.

10. Wij merken op dat de website van De Geschillencommissie vóór een wijziging in 2015 aanzienlijk gebruikersvriendelijker was; C.M.D.S. Pavillon, ‘Geschillencommissies en dwingend recht. Over de gevolgen van een door de ADR-richtlijn gedwongen huwelijk’, *TvC* 2015, afl. 5, p. 241, noot 32, wees hier reeds op.

11. Gezocht op 15 februari 2017.

12. Een voorbeeld: de als tiende getoonde uitspraak van De Geschillencommissie betreft een uitspraak van de toenmalige Geschillencommissie Auto (nu: Geschillencommissie Voertuigen) van 12 september 2001. In die zaak stelde de consument dat het beding op grond waarvan de sluiting van de koopovereenkomst ‘behoudens goedkeuring van de directie’, onredelijk bezwarend is, terwijl de ondernemer met het invoeren van het beding betwist dat sprake is van een koopovereenkomst, zodat De Geschillencommissie onbevoegd zou zijn om van het geschil kennis te nemen. De Geschillencommissie stelt slechts vast dat de BOVAG-voorwaarden op de overeenkomst van toepassing zijn en dat zij daarom bevoegd is kennis te nemen van het geschil – wat ook zij van het beroep op het beding. Dat De Geschillencommissie niet inhoudelijk oordeelt, is – als gevolg van het tweede genoemde probleem – pas na diverse muisklikken op de uitspraak duidelijk.

13. Gezocht op 15 februari 2017.

14. Gezocht op 15 februari 2017.

15. Zie in dit verband ook het in par. 3 opgemerkte.

16. Gezocht op 16 februari 2017.

werkzaamheden van deze commissie, geen treffers worden verwacht. Het trefwoord ‘oneerlijke handelspraktijk’ levert echter maar liefst 49 treffers (uit de periode 2007-2016) op.<sup>17</sup> Op de website van de Raad van Arbitrage voor de Bouw, ten slotte, zijn uitspraken van de Raad van Arbitrage en het Arbitrage-Instituut Bouwkunst opgenomen. Op deze site kan worden gezocht op trefwoord, geschilnummer, zoekdatum of -periode, of een combinatie daarvan. De treffers kunnen bovendien op relevantie of datum worden geselecteerd. Het trefwoord ‘onredelijk bezwarend’ levert hier 333 resultaten op, teruggaand tot 1992 (een beperking in de zoekperiode tot uitspraken vanaf 1 januari 2010 levert nog altijd 187 uitspraken op).<sup>18</sup> Het trefwoord ‘oneerlijke handelspraktijk’ levert geen treffer op, maar wel de suggestie om te kijken op trefwoorden als ‘Consumentenbescherming’, ‘Colportage’, ‘Handel’, en ‘Misleidende reclame’ – ook een manier om belangstellenden te helpen bij het vinden van de relevante uitspraken.

De website van De Geschillencommissie is, als gezegd, minder toegankelijk. Wat deze website wel biedt, is een overzicht van ‘uitspraken van de maand’. Deze uitspraken zijn eerder op Facebook gepubliceerd of in het jaarverslag van De Geschillencommissie en ‘geven een beeld van welke klachten er zoal in de verschillende commissies behandeld worden’.<sup>19</sup> Hoewel sympathiek voorgesteld, lijkt dat beeld subjectief gekleurd. De site maakt in het geheel niet duidelijk op basis van welke criteria uitspraken worden geselecteerd voor publicatie op Facebook of in het jaarverslag. Of ze representatief zijn voor uitspraken van de geschillencommissies in algemenere zin valt dan ook niet te zeggen. Ook hiermee is de transparantie van uitkomsten van geschillen niet per se gediend.

Een tweede punt, naast de zoekmogelijkheden in het Uitsprakenoverzicht en de mogelijke twijfel over de representativiteit van de in de uitsprakendatabank opgenomen uitspraken, is de vraag of de presentatie van de gevonden zaken voldoende duidelijk is. Ook op dit punt schiet de website naar onze mening tekort. Wordt een uitspraak uit de trefferslijst geopend, dan verschijnt niet direct de volledige tekst van de uitspraak in beeld. In plaats daarvan verschijnen de onderdelen van de uitspraak als aparte subkopjes zoals ‘Onderwerp van het geschil’, ‘Standpunt van de consument’, ‘Standpunt van de ondernemer’, ‘Beoordeling van het geschil’ en ‘Beslissing’.<sup>20</sup> Door daarop te klikken, wordt het betreffende deel van de uitspraak op de website uitgeklapt. Het nadeel van deze presentatie is dat het behoorlijk veel handelingen kost om een uitspraak in zijn geheel in beeld te krijgen (in elk geval al vijf muisklikken). Verder is het niet mogelijk de uitspraak in een keer in zijn geheel uit te printen of op te slaan. De enige mogelijkheid lijkt om de afzonderlijke tekstblokken te selecteren en met kopiëren en

plakken in een Word-document te zetten, dat vervolgens wel kan worden opgeslagen. Voor een onderzoeker die grote hoeveelheden uitspraken door wil werken, komt dit de toegankelijkheid van de uitspraken uiteraard niet ten goede. Ook hier is de website van het Kifid toegankelijker: door op een treffer te klikken kan, in een nieuw tabblad, in één keer een hele uitspraak worden geopend, die vervolgens eenvoudig kan worden gedownload en opgeslagen of uitgeprint.

Naast de moeizame toegankelijkheid van uitspraken via de website van De Geschillencommissie speelt nog een ander probleem. De in het Uitsprakenoverzicht opgenomen uitspraken vormen namelijk slechts een selectie van alle uitspraken. Niet inzichtelijk is hoeveel van het totale aantal uitspraken op de website gepubliceerd wordt en op basis van welke criteria deze uitspraken worden geselecteerd. De keuze voor een selectie zou kunnen worden gerechtvaardigd op basis van praktische overwegingen. Ter vergelijking: rechtspraak.nl publiceert ook een selectie van uitspraken, ongeveer 1% van alle uitspraken van rechterlijke instanties in Nederland.<sup>21</sup> Vastgesteld kan echter worden dat het absolute aantal uitspraken, ook op het terrein van het consumentenrecht, zo groot is dat eventuele beperkingen als gevolg van de selectie in ieder geval niet zo groot zijn dat daarmee ‘onwelgevallige’ of ‘foute’ uitspraken weggemoffeld kunnen worden. Bovendien neemt rechtspraak.nl veelal alsnog uitspraken in de databank op die eerst elders zijn gepubliceerd, bijvoorbeeld omdat een rechtzoekende of rechtsbijstandverlener de uitspraak naar een tijdschrift heeft opgestuurd. Daar komt bij dat de *noodzaak* tot selectie van de uitspraken bij De Geschillencommissie minder gewicht in de schaal legt. Het aantal uitspraken is vele malen kleiner dan bij de rechtspraak. Op jaarbasis zijn 4000 tot 5000 zaken in behandeling, waarvan sommige geschikt of anderszins teruggetrokken worden voordat er een eindoordeel is. Het aantal zaken dat daadwerkelijk tot een uitspraak leidt, is daarom veel lager: tussen de 2000 en 2500.<sup>22</sup> Er lijkt weinig praktisch bezwaar te zijn om die niet allemaal op de website te publiceren. Waarom doet De Geschillencommissie dat dan niet? Of wacht De Geschillencommissie af totdat de rijksoverheid transparantie afdwingt als voorwaarde voor het verlenen van subsidie?

## 2.2. Zoeksessies voor kroniekschrijvers van TvC

Naast de problemen met zoeken op de website heeft de redactie van het *Tijdschrift voor Consumentenrecht en handelspraktijken (TvC)* geconstateerd dat het zelfs voor onderzoekers behoorlijk ingewikkeld is om kennis te nemen van de uitspraken van de geschillencommissies. In overleg met De Geschillencommissie, in het bijzonder de afdeling voor consumentenzaken, wordt al vanaf de begindagen van *TvC* gepoogd om relevante uitspraken

17. Gezocht op 21 februari 2017.

18. Gezocht op 21 februari 2017.

19. [www.degeschillencommissie.nl/consumenten/uitspraken-van-de-maand-index/](http://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/uitspraken-van-de-maand-index/).

20. Zie bijvoorbeeld [www.degeschillencommissie.nl/consumenten/uitsprakenoverzicht/rec08-0115/verkoop-van-een-caravan-met-verborgen-gebreken](http://www.degeschillencommissie.nl/consumenten/uitsprakenoverzicht/rec08-0115/verkoop-van-een-caravan-met-verborgen-gebreken).

21. Rechtspraak.nl hanteert bovendien transparante selectiecriteria; zie: [www.rechtspraak.nl/Uitspraken-en-nieuws/Uitspraken/Paginas/Selectiecriteria.aspx](http://www.rechtspraak.nl/Uitspraken-en-nieuws/Uitspraken/Paginas/Selectiecriteria.aspx).

22. In 2015 waren er 4627 nieuwe klachten (vergelijkbaar met het aantal in 2014); in 2108 zaken is een einduitspraak gedaan, in 135 zaken is een schikking door deskundigen bereikt, in 1187 zaken bereikten partijen zelf een oplossing. Er waren daarnaast 207 voor- en tussenbeslissingen. De resterende zaken zijn kennelijk door de consument niet doorgezet. Zie Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken, *Jaarverslag 2015*, p. 8.

van de commissies in het tijdschrift te publiceren. In sommige gevallen worden uitspraken zelfstandig gepubliceerd met een korte noot,<sup>23</sup> maar vaker als onderdeel van een kroniek op een specifiek gebied van het consumentenrecht.<sup>24</sup> De redactie van *TvC* is echter voor het aanleveren van uitspraken grotendeels afhankelijk van De Geschillencommissie. Wij hebben in de afgelopen jaren tot onze teleurstelling moeten constateren dat wij van die kant steeds minder uitspraken krijgen aangeleverd. In het jaar 2013 ontving de redactie nog een groot aantal uitspraken waarvan er uiteindelijk bijna 30 besproken zijn tijdens redactievergaderingen. Het aantal uitspraken dat wij vanuit De Geschillencommissie mochten ontvangen liep de afgelopen jaren langzaam terug. Met als dieptepunt 0 uitspraken over het jaar 2016. Van sommige geschillencommissies krijgen wij al enkele jaren meer uitspraken aangeleverd door een actieve brancheorganisatie dan door De Geschillencommissie. Hoewel door de redactie diverse pogingen zijn ondernomen om de aanlevering van uitspraken te verbeteren, zijn die tot nog toe helaas niet geslaagd. Het laatste aanbod van de kant van De Geschillencommissie houdt in dat een kroniekschrijver inzage kan krijgen in uitspraken onder de volgende voorwaarden: de auteur kan alleen inzage krijgen in uitspraken ten kantore van De Geschillencommissie in Den Haag; een dergelijk bezoek moet ten minste twee weken van tevoren bij De Geschillencommissie worden aangekondigd; de auteur zal tijdens een zoeksessie alleen toegang krijgen tot de uitspraken van voorafgaand geselecteerde geschillencommissies; de auteur moet een geheimhoudingsverklaring ondertekenen; en door de auteur geselecteerde uitspraken worden na afloop geanonimiseerd per e-mail nagestuurd. De Geschillencommissie motiveert de strenge voorwaarden daarbij als zijnde noodzakelijk voor het beschermen van de privacy van de partijen bij de doorzochte uitspraken. De bescherming van de privacy betreft uiteraard een belangrijke zorg. Niettemin vragen wij ons af of die bescherming niet ook gewaarborgd kan worden indien een ander, praktischere wijze van samenwerken kan worden gerealiseerd. Voor onze kroniekschrijvers, allen experts op hun vakgebied en met een drukke agenda die het lastig maakt een middagje (of langer) vrij te maken voor een zoeksessie in Den Haag, is het voorstel zoals het er ligt niet werkbaar. In plaats daarvan zou kunnen worden bekeken of het mogelijk is een kroniekschrijver vanaf thuis of zijn/haar eigen werkplek te laten inloggen op het beveiligde netwerk van De Geschillencommissie. Dat is bij andere organisaties toch ook technisch te realiseren, dus waarom hier niet? Heeft de digitaliseringsgolf die door onze samenleving gaat, en de rechtspraak wel bereikt heeft, De Geschillencommissie overgeslagen? Verder blijft het selectieprobleem bestaan. Het beperken van zoeksessies tot voorafgaand geselecteerde geschillen-

commissies betekent dat een auteur geen toegang heeft tot de databank van alle uitspraken van De Geschillencommissie. Dat is problematisch omdat daarmee de kans bestaat dat uitspraken die relevant zijn voor een kroniek niet worden gevonden. Om wetenschappelijk betrouwbare zoekopdrachten te kunnen uitvoeren, zou in het gehele systeem van uitspraken moeten kunnen worden gezocht. Sommige onderwerpen – denk aan algemene voorwaarden, consumentenkoop en oneerlijke handelspraktijken – zijn bovendien ‘geschillencommissie-overstijgend’, zodat alleen daarom al een kroniekschrijver op een van deze gebieden toegang zou moeten hebben tot alle beschikbare uitspraken uit een bepaalde periode. Wij signaleren dat bij dit punt privacy niet meer of minder in het geding is dan in het algemeen. Gaat het er dan om dat De Geschillencommissie het praktisch gezien te lastig vindt, en dus eigenlijk gewoon geen moeite wil doen om mee te werken? Uiteraard hebben wij er begrip voor dat het in dit geval om een private organisatie gaat, die beperkte middelen tot haar beschikking heeft.<sup>25</sup> Dat neemt echter niet weg dat het voor de legitimiteit van De Geschillencommissie goed zou zijn om meer openheid van zaken te geven. Hoe transparanter De Geschillencommissie is, hoe inzichtelijker het is voor rechtzoekenden welke uitkomst zij in hun zaak mogen verwachten, en hoe groter de te verwachten acceptatie van uitkomsten die de geschillencommissies opleggen.<sup>26</sup> Zij heeft er daarom zelf baat bij om uitspraken toegankelijk te maken, en om ze via een platform als *TvC* verder te verspreiden en te laten becommentariëren.

### 3. Beter toegankelijkheid van uitspraken, waarom?

Het probleem mag duidelijk zijn, de oplossing daarentegen verdient nog aandacht. Waarom achten wij het van groot belang dat de uitspraken van De Geschillencommissie beter toegankelijk worden? Vanuit rechtswetenschappelijk oogpunt kunnen daarvoor de volgende redenen naar voren worden gebracht.<sup>27</sup>

Ten eerste zou de toegankelijkheid van uitspraken de rechtszekerheid ten goede komen. Partijen die zaken voor een geschillencommissie aanbrengen, zowel consumenten als ondernemers, zouden beter kunnen inschatten welke uitkomst hun procedure zal hebben. Rechtszekerheid betekent in dit opzicht het kunnen voorspellen van de waarschijnlijke uitkomst van een procedure op basis van

23. Bijvoorbeeld in *TvC* 2015, afl. 1 bespreekt Schaub twee uitspraken van De Geschillencommissie. In *TvC* 2016, afl. 6 bespreekt Verhage een uitspraak van de Rechtbank Amsterdam waarin een bindend advies van De Geschillencommissie vernietigd wordt. Daarbij staat Verhage logischerwijs ook stil bij het bindend advies.

24. Zie bijvoorbeeld C.A.N.M.Y. Cauffman, ‘Kroniek Consumentenkoop 2014-2015’, *TvC* 2016, afl. 5, p. 211-223; M.B.M. Loos, ‘Kroniek reisovereenkomst 2012-2015’, *TvC* 2016, afl. 3, p. 107-121.

25. Wel ontvangt De SGC een jaarlijkse subsidie van het Ministerie van Veiligheid en Justitie. In 2016 bedroeg die subsidie circa € 1 100 000. Zie De Geschillencommissie, *Jaarverslag 2015*, p. 9.

26. In deze vorm hebben wij het over ‘output legitimacy’, in de zin daaraan gegeven ten aanzien van democratische legitimiteit door F. Scharpf, *Governing in Europe: Effective and Democratic?*, Oxford: Oxford University Press 1999. Voor een toepassing van dit begrip op de rechtspraak, zie E. Mak, *De rechtspraak in balans* (diss. Rotterdam), Nijmegen: Wolf Legal Publishers 2008, p. 148.

27. Zie ook M.B.M. Loos, ‘Individuele handhaving van het consumentenrecht’, in: Loos & Van Boom 2010, p. 105-106.

de redenering in eerdere zaken.<sup>28</sup> Sceptici zouden kunnen tegenwerpen dat de summere motivering van uitspraken van geschillencommissies en de soms weinig navolgbare onderbouwing van uitkomsten het sowieso lastig maken om de beoordeling van zaken te voorspellen.<sup>29</sup> Ongeacht de inhoud menen wij echter dat het begin van rechtszekerheid erin zit dat uitspraken op zijn minst toegankelijk zijn.<sup>30</sup>

Ten tweede is een breder belang gediend met het toegankelijk maken van uitspraken. De rechtsontwikkeling is ervan afhankelijk dat rechters – of in dit geval: leden van geschillencommissies – kennis kunnen nemen van eerdere uitspraken die verband houden met de bij hen voorliggende zaken. Hoewel het Nederlandse recht geen precedentstelsel kent zoals in *common law*-landen, gaat van eerdere uitspraken van andere, met name hogere rechters toch ten minste een zekere overtuigingskracht uit.<sup>31</sup> Geschillencommissies zullen waarschijnlijk minder diepgravend onderzoek doen naar eerdere zaken dan rechters, alleen al gezien de korte doorlooptijd van procedures, maar desalniettemin zou enige consistentie met eerdere uitspraken verwacht mogen worden. Dat geldt zeker waar het gaat om consistentie binnen specifieke geschillencommissies, en waarin de personele samenstelling over de tijd min of meer gelijk is. Het argument van rechtsontwikkeling is verder niet alleen van belang voor degenen die in concrete zaken uitspraak moeten doen, maar ook voor de rechtswetenschap. Een juridisch onderzoeker wil kunnen nagaan of in de uitspraken van de geschillencommissies een zekere lijn is te ontdekken.<sup>32</sup> Door die bloot te leggen, kunnen vragen worden beantwoord die het bestek van een enkele, individuele zaak te buiten gaan. Bijvoorbeeld de vraag of rechtzoekenden bij de geschillencommissies dezelfde kwaliteit van uitkomsten mogen verwachten als bij de gewone rechter. Beperkingen in de publicatie van uitspraken leiden daarmee tot een leemte in de rechtsvorming en tot (onnodige) rechtsonzekerheid voor partijen.<sup>33</sup>

De derde reden waarom toegankelijkheid van uitspraken wenselijk is, tot slot, ziet op de bewaking van de inhoudelijke kwaliteit van uitspraken van de geschillencommissies. Aangezien een groot deel van de consumentengeschillen effectief worden beslecht via de geschillencommissies, wordt het levende consumentenrecht in belangrijke mate gevormd door die uitspraken – ook als het daarbij gaat om de toepassing van geïmplementeerde Europese wetgeving. Anders dan rechters mogen geschillencommissies geen prejudiciële vragen stellen aan het Hof van Justitie ter verduidelijking van de betekenis van een uit een

Europese richtlijn voortvloeiende bepaling.<sup>34</sup> Hoger beroep en cassatie zijn niet mogelijk, zodat in de praktijk de beslissing van de geschillencommissie niet alleen definitief is, maar hogere rechtsinstanties een onjuiste lijn van uitspraken ook niet kunnen corrigeren – tenzij een bindend advies wordt voorgedragen voor vernietiging door de burgerlijke rechter, wat slechts zelden voorkomt. Het risico bestaat dan ook dat door de geschillencommissies onvoldoende aandacht wordt besteed aan Europese richtlijnen en rechtspraak en dat het consumentenrecht in de praktijk aan de ontwikkelingen in het Europese recht voorbijgaat. Ingevolge Richtlijn 2013/11/EU betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen (hierna: ADR-richtlijn)<sup>35</sup> dienen beslissingen die de consument binden, zoals bindende adviezen van geschillencommissies, de eisen van dwingendrechtelijk consumentenrecht echter te respecteren. Uit art. 11 van de richtlijn volgt dat in gevallen waar een ADR-beslissing wordt gevraagd door de consument niet *ten nadele* van hem mag worden afgeweken van dwingend recht. Een in dit tijdschrift gepubliceerd verkennend onderzoek van de uitspraken van geschillencommissies in Nederland laat echter zien dat bindende adviezen soms wel degelijk van dwingend recht afwijken, overigens zonder dat de consument daarvan per se de dupe is.<sup>36</sup> Om te kunnen beoordelen of het beeld uit deze verkennende studie klopt voor alle uitspraken van de geschillencommissies zou verder onderzoek moeten worden gedaan. Daarvoor is dan wel noodzakelijk dat alle uitspraken van de geschillencommissies toegankelijk zijn. Het wettelijkheidsvereiste uit art. 11 van de ADR-richtlijn geeft derhalve een derde reden om de toegankelijkheid van de uitspraken van de geschillencommissies te verbeteren.

#### 4. Praktische stappen ter verbetering van de toegankelijkheid van uitspraken

Hoe kan De Geschillencommissie bijdragen aan een betere toegankelijkheid van uitspraken? Een aantal mogelijke punten voor verbetering kwam al naar voren in de probleemanalyse in par. 2. Voor het overzicht zetten we in deze paragraaf een aantal concrete, praktische stappen op een rij.

De eerste stap zou een aanpassing van de website moeten zijn, in het bijzonder het Uitsprakenoverzicht. De zoekfunctie is nu te summier en zou verbeterd kunnen worden door meer mogelijkheden voor gericht zoeken toe te voegen. Wij denken daarbij aan opties voor het zoeken op trefwoord in de gehele tekst van uitspraken dan wel in de weergave van de essentie daarvan; zoeken op zaak-

28. Rechtszekerheid omvat ook duidelijkheid, afdwingbaarheid, verbod van willekeur, eerbiediging van verkregen rechten, het honoreren van gewekte verwachtingen en systeemconsistentie; vgl. J.B.M. Vranken, *Vertrouwen en rechtszekerheid in het overeenkomstenrecht* (Preadvies voor de Vereniging voor de Vergelijkende Studie van het recht van België en Nederland), Deventer: W.E.J. Tjeenk Willink 1997, p. 4.

29. Over de kwaliteit van uitspraken van geschillencommissies, A. Klapwijk & M. ter Voert, *Evaluatie De Geschillencommissie* 2009, WODC 2009, p. 73 e.v. Zie ook Pavillon 2015, p. 239-252.

30. Vgl. Van Opijnen ten aanzien van openbaarheid en rechtszekerheid. Zie Van Opijnen 2014, p. 44.

31. Van Opijnen 2014, p. 428-429.

32. Voor een vergelijking tussen de rol van de rechter en de juridisch onderzoeker, zie J.B.M. Vranken, *Asser Algemeen deel* \*\*\*\*, Deventer: Kluwer 2014.

33. Zie ook E.H. Hondius, 'De geschillencommissies', in: E.H. Hondius & G.J. Rijken, *Handboek Consumentenrecht*, Zutphen: Uitgeverij Paris 2015 (vierde druk), p. 531.

34. Zie bijv. HvJ EU 10 december 2009, C-205/08, ECLI:EU:C:2009:767 (*Umweltanwalt von Kärnten/Kärntner Landesregierung*).

35. *PbEU* 2013, L 165/63.

36. Pavillon 2015, p. 252.

nummer; en zoeken in een geselecteerd tijdvak. Als voorbeeld voor hoe een zoekformulier eruit zou moeten zien, zou kunnen worden gekeken naar de zoekfunctie voor ‘uitgebreid zoeken’ op rechtspraak.nl<sup>37</sup> of op de website van de Raad van Arbitrage.<sup>38</sup>

De tweede stap betreft de presentatie van uitspraken. De huidige weergave kan worden verbeterd door uitspraken als één geheel weer te geven, in plaats van in aparte tekstblokken op de site. Het zou dan ook voor gebruikers van de site mogelijk moeten zijn een uitspraak als geheel op te slaan, te printen of te downloaden.

Ten derde, en dit punt is naar onze mening belangrijker dan de eerste twee, zou de website *alle* uitspraken van de geschillencommissies moeten publiceren en niet slechts een selectie. Gezien de, zeker in vergelijking met de rechtspraak, geringe output van de geschillencommissies zou het mogelijk moeten zijn om aan dat verzoek te voldoen.

Als vierde en laatste stap zou de individuele toegang tot uitspraken voor onderzoekers, zoals de kroniekschrijvers van *TvC*, nogmaals onder de loep moeten worden genomen. Dat rekening moet worden gehouden met de privacy van partijen is duidelijk, maar kan geen reden zijn om het praktisch vrijwel onmogelijk te maken om toegang te krijgen tot de databank van uitspraken. De voortschrijdende digitalisering biedt allerhande mogelijkheden om een beveiligde toegang op afstand voor individuele auteurs te kunnen realiseren met garanties voor de privacy van betrokkenen. Als rechtspraak.nl dat kan bewerkstelligen, dan moet dat voor De Geschillencommissie ook mogelijk zijn. Dat geldt temeer nu de namen van partijen alleen op de eerste pagina van de uitspraak worden vermeld: in de rest van de uitspraak worden zij aangeduid met de termen ‘de consument’ en ‘de ondernemer’. En afgezien daarvan: het *Tijdschrift voor Consumentenrecht en handelspraktijken* wil zo nodig zelf voor anonimisering van de in het tijdschrift gepubliceerde uitspraken zorgen – zoals dat overigens al gebeurt met uitspraken die door partijen of brancheorganisaties worden aangedragen.

## 5. Tot slot

In het bovenstaande hebben wij willen aangeven dat de toegankelijkheid van uitspraken van de geschillencommissies op een aantal punten tekortschiet. Daarmee komt de rechtszekerheid voor consumenten en ondernemingen in gevaar, en wordt de rechtsontwikkeling belemmerd. Bovendien is het moeilijk nagaan of aan de wettelijkheids-eis van art. 11 van de Europese ADR-richtlijn wordt voldaan. Dit stuk is daarom een dringende oproep aan De Geschillencommissie om de toegankelijkheid van uitspraken van geschillencommissies te verbeteren. Geschillencommissie, wees transparant! Wij hebben reeds een aantal knelpunten in kaart gebracht, en mogelijke oplossingen, en hopen dat die als basis kunnen dienen voor een constructieve discussie.

37. Zie [uitspraken.rechtspraak.nl](https://uitspraken.rechtspraak.nl).

38. Zie [www.raadvanarbitrage.info/portal/Search.aspx](http://www.raadvanarbitrage.info/portal/Search.aspx).