



Aan het ministerie van Justitie en Veiligheid
De minister voor Rechtsbescherming
De heer drs. S. Dekker
Postbus 20301
2500 EH Den Haag

Contactpersoon: drs. C.J. van Kranenburg
Doorkiesnummer: 088 900 6900
Datum: 24 augustus 2018
Betreft: Aanbod Huurcommissie, Kifid, SGC en SKGZ buitengerechtelijke geschiloplossing

Geachte heer Dekker,

De vier erkende buitengerechtelijke geschilleninstanties, de Huurcommissie, het Klachteninstituut financiële dienstverlening (Kifid), de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ) en de Stichting Geschillencommissies (SGC), onderschrijven van harte uw brief van 11 juli 2018 inzake buitengerechtelijke geschilbeslechting en herstelrecht aan de Voorzitter van de Tweede Kamer. In die brief zet u vier actielijnen uit. Wij bieden aan daar een actieve rol in te spelen.

1. Verbetering van de informatievoorziening: routekaart buitengerechtelijke geschiloplossing

“Om te komen tot een uitbreiding van buitengerechtelijke geschilbeslechting is het van belang dat er meer en betere informatie wordt verschaft over de voor- en nadelen van de verschillende vormen van geschilbeslechting.”

Deze actielijn wordt door de erkende geschilleninstanties onderschreven. Consumenten moeten snel en eenvoudig het juiste loket voor een oplossing kunnen vinden. Online, én op andere manieren. En voor dit laatste vragen wij nadrukkelijk uw aandacht. Zowel de overheid als wij hebben de afgelopen jaren fors geïnvesteerd om de online informatievoorziening te verbeteren. In het regeerakkoord *“Vertrouwen in de toekomst”*, staat dat het van belang is dat mensen die niet elektronisch kunnen communiceren, wel op andere manieren mee moeten kunnen blijven doen. Wij merken dagelijks dat het nodig is om informatie en procedures op verschillende manieren aan consumenten aan te bieden. Alleen online aanbieden volstaat dan niet. Wij denken graag met u mee over verbetering van de informatievoorziening over buitengerechtelijke geschilbeslechting en bieden u hierbij onze medewerking aan de routekaart van de SER aan.

2. Instellen van een neutrale verwijnsinstantie

“Mensen kunnen zich (online of offline) wenden tot verschillende soorten (juridische) hulp- of bijstandsverleners of belangenbehartigers.”

De tweede actielijn die u in de brief noemt kan aan de eerste actielijn dienstig zijn. U constateert dat de bestaande hulp- en bijstandsverleners niet *“in dezelfde mate oog zullen hebben voor de voordelen van buitengerechtelijke geschilbeslechting, ook niet als dit de meest passende oplossing voor het geschil is.”* U acht het van belang dat burgers zich kunnen wenden tot een neutrale instantie. Wij hebben ideeën over een verdergaande aanpak, en gaan daarover graag met u in gesprek.

3. Het stimuleren van de keuze voor de snelle, vroegtijdige en eenvoudige route van geschiloplossing

Wij onderschrijven de opening van uw brief, waarin u aangeeft dat mensen die zelf tot overeenstemming zijn gekomen een gunstiger resultaat behalen. Deze mensen bereiken vaker hun doel, de problemen zijn vaker opgelost en afspraken worden vaker nageleefd. Wij zijn het met u eens dat het oplossen van geschillen door het bereiken van onderlinge overeenstemming de voorkeur verdient. Met de derde actielijn zet u sterk in op mediation. Wij onderschrijven het belang van mediation, omdat partijen daarmee (weer) zelf de regie en verantwoordelijkheid nemen voor de oplossing van hun geschil. Daartoe wordt ook, naast mediation door onafhankelijke derden, actieve bemiddeling aangeboden. Uit onze praktijk blijkt dat dit onderdeel van klachten- en geschiloplossing succesvol is gezien de waardering met een 8 of hoger en leidt tot een oplossing naar tevredenheid van beide partijen.

4. Rechtsstatelijke waarborgen en positionering buitengerechtelijke geschilleninstanties

Inzake de vierde actielijn onderschrijven wij de conclusie van de onderzoekers in het rapport 'Rechtsstatelijke waarborging van buitengerechtelijke geschilbeslechting' dat het algehele beeld positief is als het gaat om het voldoen aan rechtsstatelijke waarborgen. De onderzoekers waarschuwen dat meer formalisering ten koste kan gaan van de kracht en aantrekkelijkheid van de buitengerechtelijke geschiloplossing. Het is onze stellige overtuiging dat Nederland zich rijk mag rekenen met het brede palet van mogelijkheden voor burgers om geschillen op te lossen. Bemiddeling, mediation, bindend advies en arbitrage zijn in oorsprong private middelen van geschiloplossing, die in de praktijk overduidelijk in een behoefte voorzien. Al deze verschijningsvormen van ADR (*Alternative Dispute Resolution*) bieden een laagdrempelige oplossing voor burgers met een klacht of geschil. Overheidsbemoeienis zou op deze terreinen beperkt moeten zijn, en kan alleen op grond van een wettelijke basis. De overheid is verantwoordelijk voor de rechtspraak. Met nieuwe initiatieven zoals een Buurt- en Vrederechter kan een overlap ontstaan tussen de 'formele' rechtspraak en de buitengerechtelijke geschilbeslechting. Dit kan tot verwarring leiden bij welk loket een burger terecht kan, een probleem dat u al schetst onder de eerste actielijn. Wij dragen zeer graag bij aan een duidelijke routekaart om dit probleem te voorkomen.

De vraag is hoe de overheid de buitengerechtelijke geschiloplossing en mogelijke consequenties van deze overlap ziet. Wij zijn benieuwd naar uw visie en wijzen daarbij op het belang van een dekkend ADR-systeem, waarbij is voorzien in toegang tot ADR over alle sectoren van de consumentenmarkt. U heeft in uw brief gewezen op de commissie Algemeen die sinds 2015 bij SGC is ingesteld, voor geschillen waarvoor geen specifieke geschillencommissie bestaat. Ondernemers - en overigens consumenten ook - zijn echter niet verplicht om aan deze wijze van geschillenbeslechting deel te nemen. Wij denken graag met u mee over mogelijkheden om het gebruik en de effectiviteit van buitengerechtelijke geschiloplossing verder te bevorderen.

Wij zijn benieuwd naar uw visie en reactie op ons aanbod.

Met vriendelijke groet,

Anke van Heur, voorzitter bestuur Huurcommissie

Eveline Ruinaard, voorzitter Geschillencommissie en algemeen directeur Kifid

Carolien Pietjouw, directeur Stichting Geschillencommissie Consumentenzaken

Kees van Kranenburg, directeur Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen