



> Retouradres Postbus 20301 2500 EH Den Haag

Sociaal-Economische Raad  
t.a.v. mevrouw V. Timmerhuis  
Postbus 90405  
2509 LK Den Haag

**Directoraat-Generaal  
Rechtspleging en  
Rechtshandhaving**  
Directie Rechtsbestel  
Afdeling Rechtspraak  
Geschiloplossing

Turfmarkt 147  
2511 DP Den Haag  
Postbus 20301  
2500 EH Den Haag  
[www.rijksoverheid.nl/venj](http://www.rijksoverheid.nl/venj)

**Contactpersoon**  
M.F.J.P. Hoeksema  
*senior beleidsmedewerker*  
T 06 528 772 78  
[m.hoeksema@minvenj.nl](mailto:m.hoeksema@minvenj.nl)

Datum 26 maart 2018  
Onderwerp reactie op advies 17/08 inzake laagdrempelige geschillenbeslechting

**Ons kenmerk**  
2204645

*Bij beantwoording de datum  
en ons kenmerk vermelden.  
Wilt u slechts één zaak in uw  
brief behandelen.*

Geachte mevrouw Timmerhuis,

Per brief van 14 juni 2017 heeft u het advies 'Consumentengeschillen moeten sneller en eenvoudiger opgelost kunnen worden', nr.17/08 (hierna: het advies), aan de minister van Economische Zaken en aan mij aangeboden. In het advies vraagt de Commissie voor Consumentenaangelegenheden van de Sociaal-Economische Raad (hierna: de commissie), in navolging van onder meer een eerder briefadvies uit april 2016 (nr.16/03), aandacht voor (een goede toegang tot) effectieve en efficiënte geschillenbeslechting. Mede namens de staatssecretaris van Economische Zaken en Klimaat dank ik u voor de toezending van dit advies. In deze brief reageer ik op uw aanbevelingen.

Ik onderschrijf het belang van laagdrempelige en eenvoudige geschiloplossing. Dit komt ook tot uitdrukking in het regeerakkoord van het nieuwe kabinet. Zo wil dit kabinet inzetten op wetgeving die experimenten met eenvoudige procedures die partijen bij elkaar brengen mogelijk maakt. Ook hebben we afgesproken de mogelijkheid te onderzoeken om buitengerechtelijke geschillenbeslechting zoals mediation uit te breiden.

De rechtspraak heeft laagdrempelige en eenvoudige geschil in het kader van het programma Maatschappelijk Effectieve Rechtspraak (MER) tot speerpunt van de komende jaren benoemd. Binnen mijn departement loopt een wetgevingsprogramma civiele rechtspleging waarin ook het sneller en eenvoudiger kunnen oplossen van geschillen een belangrijk element is. De rechtspraak en andere partijen zijn hier nauw bij betrokken.

De commissie doet aanbevelingen voor gerechtelijke geschillenbeslechting en vraagt aandacht voor snellere invoering van de vereenvoudigde procedure in het kader van het programma Kwaliteit en Innovatie (KEI). Het programma vormt de basis voor versnelling, digitalisering en vereenvoudiging van civielrechtelijke en bestuursrechtelijke procedures. Het programma heeft helaas vertraging opgelopen. Een gedegen invoering van KEI vergt een forse investering. In 2018 en 2019 wordt de in 2017 in werking getreden KEI-wetgeving voor civiel en bestuursrecht verder gefaseerd geïmplementeerd. Zorgvuldigheid en betrouwbaarheid staan hierbij, onder meer in het belang van consumenten en ondernemers, voorop. Er is bewust gekozen om klein te starten met de zaken

waarin de digitalisering het eenvoudigst is. De digitalisering van de kantonzaken is complexer, onder meer door het grote aantal zaken (volume) en omdat de burgers zelf toegang tot de systemen van de rechtspraak moeten krijgen. De voorzitter van de Raad voor de rechtspraak, dhr. Bakker, wees in zijn toespraak tijdens de dag van de rechtspraak, 28 september jl., op het streven en de uitdaging om de techniek op de juiste wijze in te zetten om maatschappelijk maximaal effectief te kunnen zijn. Daar sluit ik me graag bij aan. Ik verwijs u voor een verdere toelichting op de stand van zaken m.b.t. het programma KEI naar de zevende voortgangsrapportage over het programma KEI d.d. 30 januari 2018.

**Directoraat-Generaal  
Rechtspleging en  
Rechtshandhaving**  
Directie Rechtsbestel  
Afdeling Rechtspraak  
Geschiloplossing

**Datum**  
26 maart 2018

**Ons kenmerk**  
2204645

Daarnaast informeert de commissie naar de uitkomsten van de evaluatie van de e-kantonrechterprocedure, en beveelt zij aan toegang tot de e-kantonrechter spoedig aantrekkelijker te maken. De commissie biedt daarbij aan stakeholders uit te nodigen om met elkaar over deze procedure in gesprek te gaan. Zoals eerder bericht is de uitkomst van deze evaluatie kort samengevat dat er twee redenen zijn voor het uitblijven van veelvuldig gebruik. De eerste reden is dat alleen op gezamenlijk verzoek van partijen van de e-kantonrechterprocedure gebruik kan worden gemaakt. De tweede reden is dat er geen mogelijkheid is om hoger beroep in te stellen. Vanaf 1 september jl. is het gezamenlijke verzoek geen wettelijke eis meer, maar geldt nog wel dat de wederpartij moet instemmen met een afwijkende procedure. Uit uw brief blijkt dat bij uw commissie de indruk bestaat dat de e-kantonrechterprocedure onvoldoende bekend is. De evaluatie laat echter zien dat er breed bekendheid is gegeven aan de procedure. Ik ben desgewenst graag bereid om ambtelijk met uw commissie verder van gedachten te wisselen over de e-kantonrechterprocedure in relatie tot de implementatie van de vereenvoudigde procedure in het kader van het programma KEI.

Vervolgens doet de commissie aanbevelingen op het gebied van de buitengerechtelijke geschillenbeslechting, onder meer ten aanzien van de kwaliteit en toegankelijkheid. De commissie merkt daarbij op dat de procedures van de geschillencommissies onder de Stichting Geschillencommissie (SGC) en Kifid inmiddels sterk gejuridiseerd zouden zijn, en verwijst naar een interview met mw. Ruinaard, voorzitter van het Kifid, in het Financieel Dagblad. Van een (te) sterke juridisering van de procedures van de geschillencommissies is in mijn beleving geen sprake. Dat beeld laat ik evenwel graag toetsen. Ik vind het mede daarom van belang dat het functioneren van de Stichting Geschillencommissie opnieuw wordt geëvalueerd, ook in het licht van het voornemen van dit kabinet om de mogelijkheid te onderzoeken om buitengerechtelijke geschillenbeslechting uit te breiden. Dit evaluatieonderzoek is inmiddels in gang gezet. Deze evaluatie kent dezelfde insteek als voorgaande evaluaties, zodat de resultaten onderling vergelijkbaar zijn. Bij deze evaluatie is daarnaast verzocht te kijken naar de positie die de SGC bekleedt in het geheel van geschilbeslechting in Nederland, met name de verhouding ten opzichte van de andere ADR instanties en de rechtspraak. De evaluatie zal tevens dienen als input voor het verslag dat op grond van de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten in juli 2018 de Europese Commissie toegaat. Voor de goede orde teken ik daarbij aan dat het evaluatieonderzoek uit 2009 niet het eerste is dat heeft plaatsgevonden. Zo vond een eerdere evaluatie door het WODC plaats in 2002 (publicatiecode MVJ.e005).

Voorts verzoekt de commissie om erop toe te zien dat de mogelijkheid om digitaal geschillen af te handelen bij de geschillencommissies van de SGC spoedig en zonder enige vertraging wordt ingevoerd. Met de commissie zie ik veel baat van het nieuwe systeem als basis voor digitale geschillencommissies.

**Directoraat-Generaal  
Rechtspleging en  
Rechtshandhaving**  
Directie Rechtsbestel  
Afdeling Rechtspraak  
Geschiloplossing

Ook roept de commissie op om de subsidie aan de SGC te handhaven in afwachting van de uitkomsten van de evaluatie van de SGC. In de vastgestelde begroting van Justitie en Veiligheid voor 2018 is de subsidie aan de SGC verlaagd. Het amendement Van Nispen c.s. (TK 34775 VI nr. 38) dat ertoe strekte om de subsidie van de SGC voor 2018 op peil te houden, is verworpen. Bij de behandeling van de JenV begroting in de Tweede Kamer heb ik aangegeven dat het niet mijn bedoeling is om het voortbestaan van de SGC in gevaar te brengen. Tevens heb ik aangegeven dat ik in gesprek ga met de SGC waarbij mijn inzet is dat de branches financieel meer bijdragen. Het gesprek met de SGC loopt nog, over de uitkomsten kan ik nog niets zeggen.

**Datum**  
26 maart 2018

**Ons kenmerk**  
2204645

Tot slot merk ik op dat ook ik van mening ben dat het voor de burger eenvoudig te overzien moet zijn over welke mogelijkheden hij beschikt om een geschil in een consumentenzaak op te lossen. Ik maak dan ook graag gebruik van het aanbod van de commissie om te onderzoeken op welke wijze een routekaart daartoe bij zou kunnen dragen, en of de commissie een proces om tot een dergelijke routekaart te komen zou kunnen ondersteunen.

De Minister voor Rechtsbescherming,



Sander Dekker