

EVALUATIE STICHTING GESCHILLENCOMMISSIES VOOR CONSUMENTENZAKEN

ONDERZOEKSPERIODE 2017-2023

SAMENVATTING (NL)

seo • economisch onderzoek

AUTEURS

NARD KOEMAN, ARNOUT JONGELING, CHRISTIAAN BEHRENS EN ELÈNE LENDERS

IN OPDRACHT VAN
HET WODC

AMSTERDAM, MEI 2025

Samenvatting

De Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) heeft in de periode van 2017-2023 een toegankelijke, kwalitatief goede en doelmatige klacht- en geschilafdoening gerealiseerd. Er zijn aandachtspunten: consumenten ervaren het traject als minder eenvoudig dan vroeger en zien, weliswaar afhankelijk van de uitkomst van het geschil, de SGC nog steeds vaak als partijdig.

Vraagstelling

Het Wetenschappelijk Onderzoek- en Datacentrum (WODC) heeft SEO Economisch Onderzoek (SEO) verzocht om de evaluatie van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) uit te voeren. Het gaat om een evaluatie van de toegankelijkheid, kwaliteit en doelmatigheid van de SGC in de periode 2017 tot en met 2023. Ook is gekeken naar de mate waarin de SGC voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving, de positie die de SGC bekleedt in het geheel van geschilbeslechting in Nederland en de meerwaarde van een hogere publicatiegraad van de uitspraken van de SGC.

Onderzoeksmethode

Deze evaluatie omvat een literatuurstudie, data-analyse, een benchmark, drie vragenlijsten (onder consumenten, ondernemers en leden van de commissies), interviews met belanghebbenden en experts en een dossieronderzoek. De SGC is al vijf keer geëvalueerd. In deze evaluatie borduren we voort op deze onderzoeken. Om dat succesvol te doen, brengen we de prestaties van de SGC waar mogelijk op gelijke wijze in kaart door veelal dezelfde indicatoren te hanteren. Daar waar relevant, vergelijken we de uitkomsten van deze studie met de vorige evaluaties.

Overkoepelend oordeel

De SGC heeft in de periode van 2017 tot en met 2023 een toegankelijke, kwalitatief goede en doelmatige klacht- en geschilafdoening gerealiseerd. Met de oprichting van klachtenloketten en de inwerkingtreding van de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz) heeft de SGC zijn positie in het geheel van geschilbeslechting in Nederland weten te versterken. In deze studie zijn geen aanwijzingen gevonden dat de SGC in strijd handelt met de vigerende wet- en regelgeving. Voor consumenten en bedrijven is een hogere publicatiegraad van (beperkte) meerwaarde. Een hogere publicatiegraad is daarnaast geen vereiste voor het kunnen toetsen of SGC-uitspraken al dan niet in lijn zijn met het dwingend consumentenrecht; dat kan ook zonder openbare publicatie.

Vooruitkijkend

- In 2023 heeft de Consumentenbond aangekondigd een aantal samenwerkingsovereenkomsten met betrekking tot de tweezijdige algemene voorwaarden op te zeggen. Zonder hun deelname wordt het lastiger om tot breed gedragen voorwaarden te komen. Een oplossing die genoemd is, is het instellen van een toetsingscommissie.
- Volgens een rapport van de Sociaal-Economische Raad uit 2023 dragen brancheorganisaties 83 procent van de SGC-kosten, inclusief een groot deel van de overhead. Zeven branches zijn volgens dit rapport vanwege deze kosten uitgetreden. Verdere versnippering vormt een risico voor de kwaliteitsbewaking van het stelsel.
- Deze evaluatie laat zien dat consumenten van wie de klacht 'gegrond' is verklaard of waarbij een schikking getroffen is, de kwaliteit van de procedure als ruim voldoende (cijfer: 7,5-8,0) beoordelen. Consumenten met een afgewezen vordering (cijfer: 3,1) en met een voortijdig afgebroken procedure (cijfer: 4,3) geven aan dat zij ontevreden zijn. Dit verschil is sinds de evaluatie uit 2018 groter geworden en is een punt van aandacht.

Bevindingen per onderzoeksvraag

In hoeverre heeft de SGC een toegankelijke klacht- en geschilafdoening gerealiseerd?

- De klacht- en geschilafdoening was in de periode 2017-2023 toegankelijk en financieel laagdrempelig voor consumenten. Consumenten en ondernemers kunnen de informatie van de SGC gemakkelijk vinden en ervaren de communicatie van de SGC als (zeer) duidelijk. De kosten van de dienstverlening van de SGC zijn laag en voldoen aan de wettelijke norm. Ook de uitspraakduur is in lijn met de wet- en regelgeving.
- Een aandachtspunt is dat consumenten een lager rapportcijfer geven voor eenvoud dan in de vorige evaluaties. Ook is de gemiddelde doorlooptijd in de periode 2017-2023 fors opgelopen, mogelijk vanwege COVID-19. De studie signaleert tot slot drempels voor kwetsbare groepen, zoals jongeren, buitenlandse consumenten, lager opgeleiden en consumenten met beperkte taal- of digitale vaardigheden.

In hoeverre heeft de SGC een kwalitatief goede klacht- en geschilafdoening gerealiseerd?

- De SGC heeft een kwalitatief goede klacht- en geschilafdoening gerealiseerd. Consumenten en ondernemers zijn gemiddeld genomen tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening van de SGC. Dit oordeel hangt wel zeer sterk samen met of men in de procedure gelijk krijgt of niet. De onafhankelijkheid en deskundigheid van de (leden van de) geschillencommissies zijn reglementair stevig verankerd.
- Wat betreft de ervaren onafhankelijkheid is er ruimte voor verbetering. Consumenten ervaren de commissies vaak als partijdig. Net als bij de ervaren kwaliteit speelt hierbij de uitkomst van de uitspraak een grote rol. Daarnaast signaleren gesprekspartners dat het kennisniveau van commissieleden op het gebied van consumentenrecht sterk uiteenloopt.
- Over de inhoudelijke kwaliteit van de uitspraken van de geschillencommissies is te weinig bekend om harde conclusies te trekken. Er zijn geen signalen dat de mate van juridische correctheid van de uitspraken sinds de vorige evaluatie uit 2018 achteruit is gegaan.

In hoeverre heeft de SGC een doelmatige klacht- en geschilafdoening gerealiseerd?

- De SGC heeft in de periode 2017-2023 een doelmatige klacht- en geschilafdoening gerealiseerd. In deze context staat 'doelmatig' gelijk aan 'kostenefficiënt', wat betekent dat de klacht- en geschilafdoening tegen zo laag mogelijke kosten zijn gerealiseerd, zonder afbreuk te doen aan de doeltreffendheid.

Dit oordeel is gebaseerd op:

- Relatief lage gemiddelde kosten per behandelde zaak (circa 1.300 euro) en per eindproduct (circa 1.800 euro). Met 'relatief laag' doelen we op de kosten in verhouding tot de gemiddelde tijdsbesteding van commissieleden én ten opzichte van het alternatief voor de consument, zoals een gerechtelijke procedure;
- Verschillende gesprekspartners en bronnen wijzen op kenmerken van doelmatigheid, zoals het Nederlandse paraplumodel. Hiermee bedoelt men dat onder de koepel van de SGC ruim zestig geschillencommissies actief zijn. In andere Europese landen zijn dit vaak afzonderlijke, zelfstandige organisaties, wat minder efficiënt is.

In hoeverre voldoet de SGC aan de wet- en regelgeving voor buitengerechtelijke geschilbeslechting?

- In deze evaluatie zijn geen aanwijzingen gevonden dat de SGC in strijd handelt met de toepasselijke wet- en regelgeving. Zo doen de geschillencommissies gemiddeld genomen uitspraak binnen de wettelijke termijn van drie maanden en voldoet het klachtengeld aan het wettelijk maximum.
- Een punt van aandacht is de beschermingseis: een geschillencommissie mag de consument geen niveau van bescherming bieden dat lager is dan hem of haar toekomt op grond van het dwingend consumentenrecht. Gedurende deze evaluatie hebben we signalen ontvangen dat de uitspraken van de geschillencommissies soms niet in lijn zijn met het dwingend recht. Maar er zijn geen signalen dat de mate van juridische correctheid van de uitspraken sinds de vorige evaluatie achteruit is gegaan.

Welke positie bekleedt de SGC in het geheel van geschilbeslechting in Nederland?

- Net als in de vorige evaluatie, laat deze huidige evaluatie zien dat de op deze wijze georganiseerde alternatieve geschilbeslechting consumenten in het algemeen een toegankelijk, betaalbaar en efficiënt alternatief voor de reguliere rechtspraak biedt. Twee belangrijke ontwikkelingen waren de inwerkingtreding van de Wkkgz op 1 januari 2016 (het zorgdomein sloot zich toen breder aan bij de SGC) en de oprichting van acht klachtenloketten (waarmee de SGC stevig heeft ingezet op het vroegtijdig en onderling oplossen van geschillen).

Kan er duiding worden gegeven aan de meerwaarde van een hogere publicatiegraad van SGC-uitspraken?

- De SGC publiceert online een deel van de uitspraken van de geschillencommissies. Op basis van gesprekken zijn zes typen baten van een hogere publicatiegraad geïdentificeerd. Hoewel een hogere publicatiegraad per definitie van meerwaarde is, brengt deze ook (maatschappelijke) kosten met zich mee. Het draait daarom om het vinden van een aanvaardbare balans tussen transparantie, kosten en effectiviteit;
- Gesprekspartners geven aan dat een hogere publicatiegraad van belang is om te kunnen toetsen of de uitspraken van de geschillencommissies in lijn zijn met het dwingend recht. Deze evaluatie laat zien dat de uitspraken nu ook al beschikbaar zijn voor nalevingstoetsen, zij het op verzoek bij de SGC. Het verhogen van de publicatiegraad zou daarmee weliswaar drempelverlagend werken, maar is geen vereiste voor het uitvoeren van zo'n toets;
- Daarnaast geven de gesprekspartners aan dat een hogere publicatiegraad van belang is voor de consumenten en ondernemers zodat zij kunnen zien hoe een gang naar de SGC mogelijk voor hen zal uitpakken. De resultaten van deze studie laten daarnaast zien dat 56 procent van de consumenten en 62 procent van de ondernemers wel eens een uitspraak van een commissie online heeft opgezocht. Over het algemeen vonden zij deze uitspraken van (beperkte) toegevoegde waarde.



“De wetenschap dat het goed is.”

SEO Economisch Onderzoek doet onafhankelijk toegepast onderzoek in opdracht van overheid en bedrijfsleven. Ons onderzoek helpt onze opdrachtgevers bij het nemen van beslissingen. SEO Economisch Onderzoek is gelieerd aan de Universiteit van Amsterdam. Dat geeft ons zicht op de nieuwste wetenschappelijke methoden. We hebben geen winstoogmerk en investeren continu in het intellectueel kapitaal van de medewerkers via promotietrajecten, het uitbrengen van wetenschappelijke publicaties, kennisnetwerken en congresbezoek.

SEO-rapport 2025-67
ISBN 978-90-5220-525-0

Informatie & Disclaimer

SEO Economisch Onderzoek heeft op de verkregen informatie en data geen onderzoek uitgevoerd dat het karakter draagt van een accountantscontrole of due diligence. SEO is niet verantwoordelijk voor fouten of omissies in de verkregen informatie en data.

Copyright © 2025 SEO Amsterdam.

Alle rechten voorbehouden. Het is geoorloofd gegevens uit dit rapport te gebruiken in artikelen, onderzoeken en collegesyllabi, mits daarbij de bron duidelijk en nauwkeurig wordt vermeld. Gegevens uit dit rapport mogen niet voor commerciële doeleinden gebruikt worden zonder voorafgaande toestemming van de auteur(s). Toestemming kan worden verkregen via secretariaat@seo.nl.

Roetersstraat 29
1018 WB Amsterdam

+31 20 399 1255
secretariaat@seo.nl
www.seo.nl