



**Directoraat-Generaal
Rechtspleging en
Rechtshandhaving**
Directie Rechtsbestel
Rechtspraak en Geschilopl.

Turfmarkt 147
2511 DP Den Haag
Postbus 20301
2500 EH Den Haag
www.rijksoverheid.nl/jenv

Datum
16 juni 2025

Onze referentie
6517659

Bijlage(n)
0

nota

Aanbieden rapport evaluatie Stichting
Geschillencommissies voor Consumentenzaken

1. Aanleiding

Eind mei 2025 is het rapport Evaluatie Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken 2017-2023 (hierna: het rapport) aan DGRR aangeboden. Op 2 juli 2025 is het rapport openbaar geworden.

2. Geadviseerd besluit

U wordt geadviseerd het rapport met een korte brief aan te bieden aan de Tweede Kamer met daarin de mededeling dat u voor het einde van het jaar een beleidsreactie zult geven.

3. Kernpunten

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.

De SGC heeft volgens de onderzoekers in de periode van 2017-2023 een toegankelijke, kwalitatief goede en doelmatige klacht- en geschilafdoening gerealiseerd. Als aandachtspunten benoemen de onderzoekers dat consumenten het traject als minder eenvoudig ervaren dan vroeger. Omdat de SGC de afgelopen jaren aandacht heeft besteed aan de toegankelijkheid aan de voorkant door de instelling van klachtenloketten waarbij consumenten heel laagdrempelig vragen en problemen aan de orde kunnen stellen valt dit punt nu niet goed te duiden. In de komende tijd zullen de uitkomsten van de evaluatie met de SGC worden besproken en zullen we bespreken welke verbeteringen mogelijk zijn. Een ander punt is dat de consumenten de SGC nog steeds vaak als partijdig zien. Dit valt goed te verklaren door ook te kijken naar de uitkomst van het geschil, waarbij consumenten die geen gelijk krijgen, een negatiever oordeel geven.

4. Toelichting

Zie onder 3.

5. Informatie die niet openbaar gemaakt kan worden

De persoonsgegevens van de ambtenaren zijn niet openbaar ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer.

**Directoraat-Generaal
Rechtspleging en
Rechtshandhaving**
Directie Rechtsbestel
Rechtspraak en Geschilopl.

Datum
16 juni 2025

Onze referentie
6517659