EVALUATIE STICHTING GESCHILLENCOMMISSIES VOOR CONSUMENTENZAKEN

ONDERZOEKSPERIODE 2017-2023

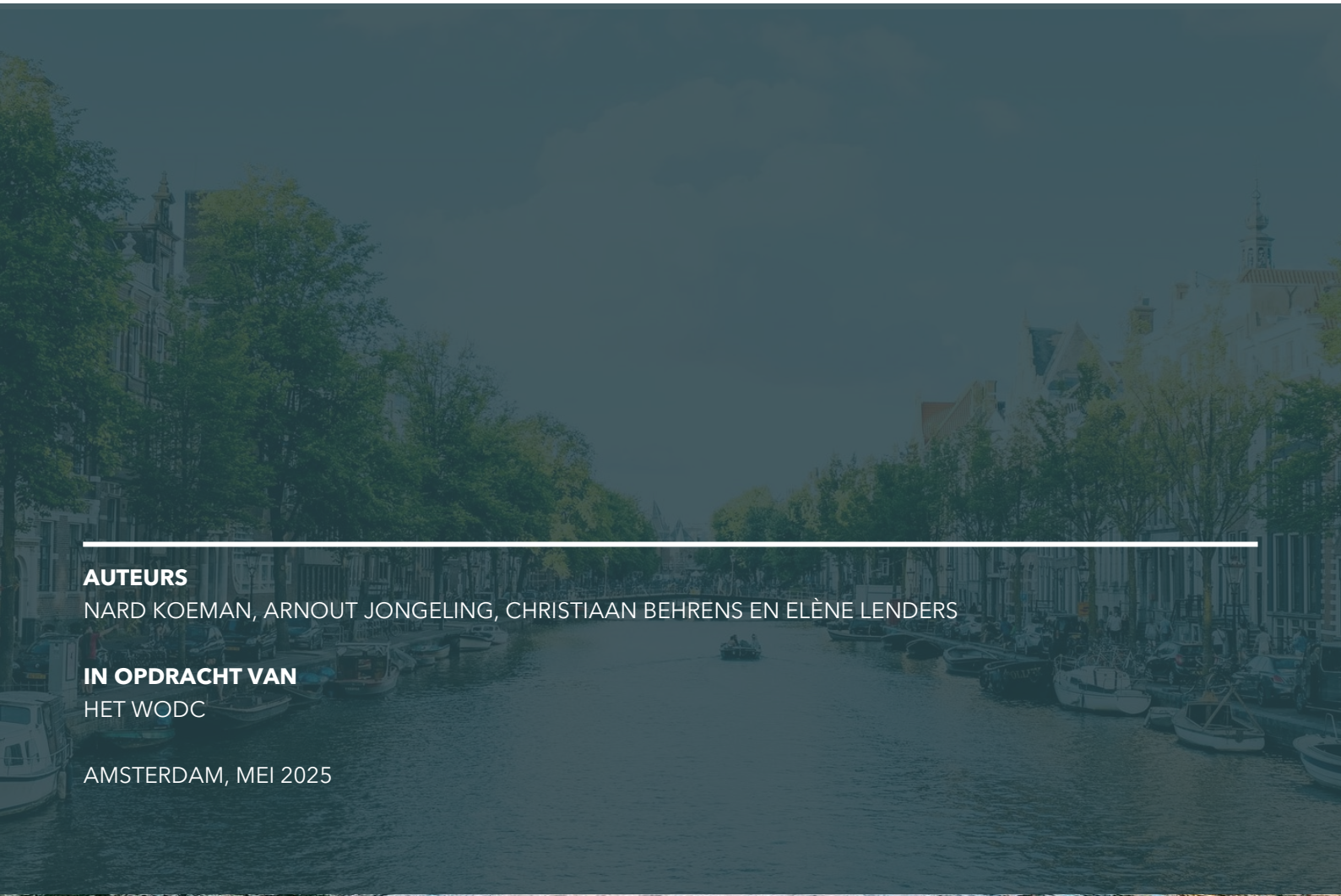
DEFINITIEVE RAPPORTAGE

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.

Summary

The SGC has achieved accessible, high-quality and effective complaint and dispute resolution in the period from 2017-2023. There are points of attention: consumers experience the process as less straightforward and still often perceive the SGC as biased (in this latter judgment, the outcome of the dispute plays a major role).

Research questions

The Research and Data Centre (WODC) has asked SEO Amsterdam Economics (SEO) to conduct the evaluation of the Dutch Foundation for Consumer Complaints Boards (Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken, SGC). This evaluation considers the accessibility, quality and efficiency of the SGC in the period 2017 to 2023. The extent to which the SGC complies with current laws and regulations, the position that the SGC occupies in the field of dispute resolution as a whole in the Netherlands, and the added value of a higher degree of publication of the SGC's rulings are other topics addressed in this evaluation.

Methodology

The evaluation makes use of literature review, data analysis, benchmark, three questionnaires (among consumers, business owners and members of the committees), interviews with stakeholders and experts and case analysis. Since its inception in 1970, the SGC has already been evaluated five times. In the current evaluation, we build on these works. To do so, we have chosen to map the SGC's performance using similar performance indicators (KPI's) wherever possible. Where relevant, we compare the results of this study with previous evaluations.

Main findings

In the period from 2017 to 2023, the SGC has achieved accessible, high-quality and effective complaint and dispute resolution. With the establishment of eight complaints desks (Dutch: klachtenloketten) and the enactment of the Healthcare Quality, Complaints and Disputes Act (Wkkgz), the SGC has been able to strengthen its position in the overall dispute resolution system in the Netherlands. This study found no evidence that the SGC is acting in violation of current laws and regulations. For consumers and businesses, a higher degree of publication is of (limited) added value. Moreover, a higher degree of publication is not a requirement for being able to test whether SGC decisions are in line with mandatory consumer law; this can also be done without open access publication strategies.

Looking ahead

- In early 2024, the Consumers Association partially withdrew from cooperation on two-sided general terms and conditions. Without their participation, it becomes more difficult to maintain widely supported terms and conditions. One possible solution mentioned by the interviewees is the establishment of a review committee.
- According to a report by the SER (2023), industry associations bear 83 percent of SGC costs, including much of the fixed overhead. Seven industry associations (branches) decided to leave the SGC and organize alternative dispute resolution themselves. Further fragmentation poses a risk to the quality assurance of the total system.
- This evaluation shows that consumers whose complaint has been declared 'justified' or where a settlement has been reached rate the quality of the procedure as more than sufficient (rating: 7.5-8.0). Consumers with a rejected claim (rating: 3.1) and with a procedure that was terminated prematurely (rating: 4.3) indicate that they are dissatisfied. The difference between the satisfaction rates depending on the outcomes has widened since previous evaluation (SEO, 2018) and warrants attention.

Findings per research question

To what extent has the SGC achieved accessible complaint and dispute resolution?

- Complaint and dispute resolution by the SGC was accessible against reasonable private costs in the period 2017 to 2023. Consumers and entrepreneurs can easily find the SGC's information and experience the SGC's communication as (very) clear. The costs of the SGC's services are relatively low and meet the legal standard. The ruling time is also in line with laws and regulations.
- One concern is that consumers give a lower rating for 'easiness of understanding' than in previous evaluations. Also, the average processing time increased sharply from 2017 to 2023, possibly because of COVID-19. Finally, the study identifies barriers for vulnerable groups, such as young people, foreign consumers, the less educated and consumers with limited language or digital skills.

To what extent has the SGC achieved a satisfactory level of quality in complaint and dispute resolution?

- The SGC has achieved high-quality complaint and dispute resolution. On average, consumers and business owners are satisfied with the quality of the SGC's services. This opinion does depend very much on whether or not they are proven right. The independence and expertise of the (members of the) committees are firmly anchored in the regulations.
- In terms of perceived independence, there is room for improvement. Consumers often perceive the committees as biased. As in the case of perceived quality, the outcome of the decision plays a major role. In addition, interviewees observed that the level of knowledge of committee members in the field of consumer law varies widely.
- Too little is known about the quality of the rulings of the dispute committees to draw firm conclusions. There are no signs that the level of this quality has significantly changed since the previous evaluation in 2018.

To what extent has the SGC achieved an efficient complaint and dispute resolution?

- The SGC has achieved efficient complaint and dispute resolution from 2017 to 2023. In this context, "efficient" equals "cost-effective" meaning that complaint and dispute resolution was achieved at the lowest possible costs, without compromising effectiveness.

This assessment is based on:

- Relatively low costs per case handled (approximately 1,300 euro) and per product (approximately 1,800 euro). By 'relatively low' we mean the costs in relation to the average time spent by committee members and in relation to alternatives for the consumer to seek complaint and dispute resolution, such as legal proceedings;
- Several interviewees and sources point to features of efficiency, such as the Dutch umbrella model. By this they mean that under the umbrella of the SGC, over sixty dispute committees are active. In other European countries, these are often separate, independent organizations, which is less efficient.

To what extent does the SGC comply with laws and regulations for out-of-court dispute resolution?

- This review found no evidence that the SGC is in violation of applicable laws and regulations. Thus, on average, the dispute committees render decisions within the statutory period of three months and the complaints fees comply with the statutory maximum.
- One area of concern is the protection of consumer rights: a dispute committee may not offer consumers a level of protection lower than they are entitled to under mandatory consumer law. During this research, we have received signals that dispute committees are sometimes not in line with mandatory law. There is, however, no evidence or signal that this occurs more often than in previous evaluation periods.

What position does the SGC occupy in the system of dispute resolution in the Netherlands?

- As in the previous evaluation, we also conclude that alternative dispute resolution generally offers consumers an accessible, affordable and efficient alternative to the regular courts. Two important developments occurred: the introduction of the Wkkgz on January 1, 2016 (which brought the healthcare domain better under the SGC), and the establishment of eight complaints desks (demonstrating the SGC's strong commitment to early and mutual resolution of disputes).

How to interpret the added value of a higher publication rate of SGC rulings?

- The SGC publishes a selection of the rulings of the dispute committees online. While a higher publication rate is by definition of added value, it also comes with costs. Therefore, the key is to find an acceptable balance between transparency, costs and effectiveness;
- Interviewees indicate that a higher level of publication is important to test whether the rulings of the dispute committees are in line with mandatory law. This evaluation shows that the rulings are already available for compliance testing, albeit upon request to the SGC. Thus, while increasing the publication rate would lower the threshold, it is not a requirement for conducting such a test;
- In addition, the interviewees indicated that a higher level of publication is important for consumers and business owners so that they can see how going to the SGC might affect them. In addition, the results of this study show that 56 percent of consumers and 62 percent of business owners have looked up a ruling online. In general, they found this publication of (limited) added value.

Inhoudsopgave

Samenvatting			2
Summary			5
Inhoudsopgave			8
1	Inleiding		9
2	De positie van de SGC		12
	2.1	Positie in het rechtsbestel	12
	2.2	Dynamiek en gebruik	15
	2.3	De SGC in vergelijking met andere ADR-instellingen	21
	2.4	Bevindingen uit eerder onderzoek	24
3	De toegankelijkheid van de SGC		27
	3.1	Eenvoud	27
	3.2	Snelheid	31
	3.3	Kosten	34
	3.4	Sociaaleconomische kenmerken van gebruikers	39
	3.5	Overige elementen toegankelijkheid	40
4	De kwaliteit van de SGC		41
	4.1	Kwaliteit en doelbereik	41
	4.2	Onafhankelijkheid	42
	4.3	Deskundigheid	44
	4.4	Kwaliteit uitspraken	45
	4.5	Overige elementen kwaliteit	47
5	Conclusie		49
Literatuur			53
Bijlage A	Samenstelling begeleidingscommissie		55
Bijlage B	Vragenlijst consumenten		56
Bijlage C	Vragenlijst ondernemers		68
Bijlage D	Vragenlijst leden		78
Bijlage E	Veldwerkverslag		85
Bijlage F	Gesprekspartners		87
Bijlage G	Dossieronderzoek		88
Bijlage H	Alternatieve geschilbeslechting buiten reikwijdte richtlijn ADR		91
Bijlage I	Onderzoeksmethodologie		92

1 Inleiding

In welke mate heeft de SGC in de periode 2017 tot en met 2023 een toegankelijke, kwalitatief goede en doelmatige klacht- en geschilafdoening gerealiseerd? In deze evaluatie beantwoorden we deze en andere vragen aan de hand van deskresearch, interviews en vragenlijsten onder consumenten, ondernemers en commissieleden.

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. Dit rapport omvat de resultaten van deze evaluatie.

Vraagstelling

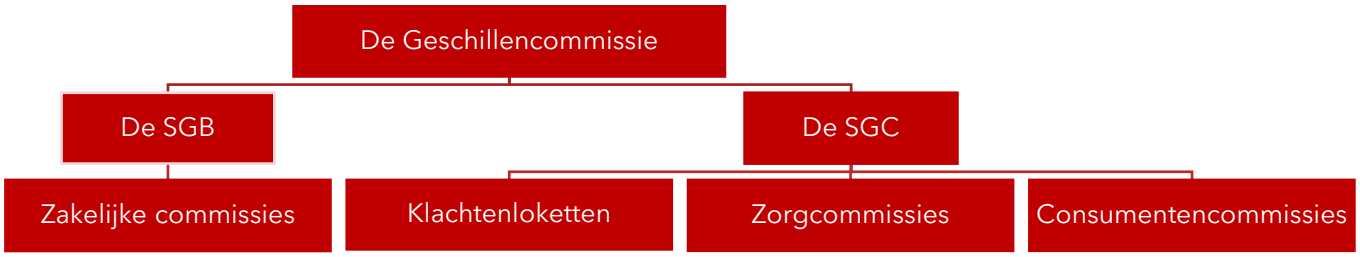
De onderzoeksvragen van deze evaluatie zijn:

1. In hoeverre heeft de SGC een toegankelijke klacht- en geschilafdoening gerealiseerd?
2. In hoeverre heeft de SGC een kwalitatief goede klacht- en geschilafdoening gerealiseerd?
3. In hoeverre heeft de SGC een doelmatige klacht- en geschilafdoening gerealiseerd?
4. In hoeverre voldoet de SGC aan de wet- en regelgeving voor buitengerechtelijke geschilbeslechting?
5. Welke positie bekleedt de SGC in het geheel van geschilbeslechting in Nederland?
6. Kan er duiding worden gegeven aan de meerwaarde van een hogere publicatiegraad van SGC-uitspraken?

Achtergrond

De Geschillencommissie is in 1970 opgericht onder de naam Stichting Consumentenklachten. De commissie betrof een samenwerkingsverband tussen één consumentenorganisatie (Consumentenbond) en één brancheorganisatie (Vereniging van Werkgevers in de Chemische Wasserijen en Ververijen).[1] In 1988 is de naam van de stichting omgedoopt naar de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC). Voor zakelijke afnemers werd in 1999 de Geschillencommissie voor Beroep en Bedrijf (SGB) opgericht. De SGC en de SGB vormen op dit moment samen De Geschillencommissie (zie Figuur 1.1).[2]

Figuur 1.1 De Geschillencommissie bestaat uit de SGC en de SGB



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2025), SEO Economisch Onderzoek (2018) en Klapwijk en Ter Voert (2009)

[1] Zie: https://www.nrc.nl/nieuws/1970/05/06/geschilcommissie-tussen-consument-en-wasserij-kb_000033411-a2887600

[2] In 2025 zullen de SGC en de SGB fuseren en samen verder opereren onder de naam Stichting De Geschillencommissie.

Binnen de SGC zijn consumentencommissies en zorgcommissies actief (zie Figuur 1.1). De consumentencommissies behandelen geschillen tussen consumenten en ondernemers in uiteenlopende sectoren, zoals reizen, detailhandel en energie. De zorgcommissies richten zich op geschillen in de gezondheidszorg, bijvoorbeeld tussen cliënten en zorgaanbieders. Deze evaluatie kijkt naar de consumentencommissies. De reden hiervoor is dat diensten van de zorgcommissies buiten de reikwijdte van de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten vallen.[3] Deze diensten vallen onder een aparte wettelijke regeling, namelijk de Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg (Wkkgz). Deze is in 2021 al geëvalueerd (Friele et al., 2021).

Onderzoeksopzet

Sinds de oprichting is de SGC al vijf keer (deels) geëvalueerd (1995, 2002, 2009, 2018 en 2022). In deze evaluatie borduren we voort op deze evaluaties. Om dat succesvol te doen, is ervoor gekozen om de prestaties van de SGC waar mogelijk op gelijke wijze in kaart te brengen. Dat betekent dat veelal dezelfde indicatoren zijn gemonitord. Daar waar relevant, vergelijken we de uitkomsten van deze studie met de vorige evaluaties (zie Bijlage I voor een uitwerking van de onderzoekmethodologie op indicatorniveau). Voor de beantwoording van de onderzoeksvragen (kolom 1 van Tabel 1.1) is een combinatie van onderzoeksmethoden (kolom 2-8 van Tabel 1.1) vereist. Met een vinkje wordt aangegeven welke methoden relevant zijn.

Tabel 1.1 Er zijn zeven onderzoeksmethoden ingezet om de zes onderzoeksvragen te beantwoorden

	Literatuur-studie	Data-analyse	Benchmark	Vragenlijsten	Interviews	Dossier-onderzoek	Expertsessie
1. Toegankelijkheid	√	√		√	√		√
2. Kwaliteit	√		√	√	√	√	√
3. Doelmatigheid	√	√		√	√	√	√
4. In lijn met wet- en regelgeving	√				√	√	√
5. Positie	√		√	√	√		√
6. Publicatiegraad	√	√		√	√		√

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2025)

Hieronder beschrijven we de zeven onderzoeksmethoden:

- **Literatuurstudie**. Voor deze evaluatie zijn de beschikbare wetenschappelijke literatuur en de vorige evaluaties over de SGC bestudeerd. Ook is gekeken naar een adviesrapport van de Sociaal-Economische Raad (SER, 2023) waarin knelpunten in de buitengerechtelijke geschillenbeslechting voor consumentenzaken zijn aangestipt;
- **Data-analyse**. Inzicht in de dynamiek en het functioneren van De Geschillencommissie vraagt om data-analyse. Hieronder vallen data uit de jaarverslagen van de SGC. Deze data zijn aan te vullen met gegevens van de eerdere evaluaties. Deze data gaan bijvoorbeeld over het aantal geschillencommissies, het aantal ingediende en behandelde zaken en het aantal eindproducten. Uit de jaarrekeningen over 2017 tot en met 2023 halen we de baten en de lasten van de SGC. Deze data gebruiken we om inzicht te krijgen in de doelmatigheid (kostenefficiëntie) van de SGC;

[3] Zie: https://wetten.overheid.nl/BWBR0036550 - artikel 2 lid 2.

- **Benchmark**. De benchmark heeft een sterke relatie met de data-analyse. Hierbij kijken we naar data over verschillende indicatoren, zoals het aantal klachten, behandelde zaken, de doorlooptijd of het budget en vergelijken die met de data van vergelijkbare instellingen voor buitengerechtelijke geschilbeslechting;
- **Vragenlijsten**. In dit onderzoek zijn drie vragenlijsten uitgezet, namelijk: onder consumenten, ondernemers en leden van geschillencommissies. Het doel van deze vragenlijsten is om inzicht te krijgen in de ervaringen en belevingen van deze drie groepen. De volledige vragenlijsten zijn opgenomen in Bijlagen B (consumenten), C (ondernemers) en D (leden van de geschillencommissies). Bijlage E bevat het veldwerkverslag;
- **Interviews**. Voor deze evaluatie zijn interviews afgenomen met medewerkers van de rijksoverheid, het bestuur en medewerkers van De Geschillencommissie en andere belanghebbenden en experts. De interviews geven informatie voor het beantwoorden van de evaluatievragen. Bijlage F bevat een overzicht van de personen met wie we gesproken hebben;
- **Dossieronderzoek**. Deze methode is ingezet om een beeld te verkrijgen van de kwaliteit en volledigheid van de zaakdossiers van de SGC. Deze toets is uitgevoerd op basis van een steekproef uit de dossiers. Bijlage G bevat meer informatie over het dossieronderzoek;
- **Expertsessie**. Nadat de voorlopige resultaten hebben geleid tot een conceptbeoordeling van de SGC is een expertsessie georganiseerd. Het doel van deze sessie was het toetsen van de belangrijkste uitkomsten van de evaluatie.[4] Bijlage F bevat een overzicht van de personen met wie we gesproken hebben.

Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat over de ontwikkeling van de SGC en de positie in het geheel van geschilbeslechting in Nederland. We kijken daarbij bijvoorbeeld naar ontwikkelingen van het gebruik van de SGC, het aantal geschillencommissies en klachtenloketten en de inhoud van de zaken en de uitkomsten. Ook bespreken we in dit hoofdstuk bevindingen uit eerder onderzoek. Hoofdstuk 3 en 4 gaan respectievelijk in op de bevindingen over de toegankelijkheid en kwaliteit van de klacht- en geschilafdoening. In hoofdstuk 4 staan we ook expliciet stil bij de meerwaarde van een hogere publicatiegraad van de uitspraken van de SGC. Hoofdstuk 5 beantwoordt de onderzoeksvragen. De bijlagen bevatten een verdere onderzoeksverantwoording.

[4] De Geschillencommissie heeft onder embargo inzage gekregen in de conceptrapportage (Hoofdstuk 1 tot en met Hoofdstuk 5 en de bijlagen). Zij kregen daarmee de gelegenheid om feitelijke onjuistheden aan te stippen. Zij hebben van deze gelegenheid gebruik gemaakt.

2 De positie van de SGC

In de periode 2017-2023 heeft De Geschillencommissie met de oprichting van acht klachtenloketten ingezet op het vroegtijdig en onderling oplossen van geschillen tussen consumenten en bedrijven. Het aantal consumentencommissies daalde in dezelfde periode van 53 naar 47. Voor consumenten geldt een gang naar de SGC als een snel, eenvoudig en voordelig alternatief voor een gerechtelijke procedure.

In dit hoofdstuk behandelen we welke positie de SGC bekleedt in het geheel van geschilbeslechting in Nederland. Paragraaf 2.1 schetst hoe consumenten in Nederland geschillen met bedrijven kunnen oplossen. In Paragraaf 2.2 gaan we in op het gebruik en de dynamiek van de SGC. Daarbij kijken we zowel naar de geschillencommissies als naar de klachtenloketten. In Paragraaf 2.3 vergelijken we de SGC met andere erkende instanties waar consumenten terecht kunnen voor het opstarten van een buitengerechtelijke procedure. Paragraaf 2.4 bespreekt de bevindingen van vier recent verschenen studies over de SGC.

2.1 Positie in het rechtsbestel

Geschilbeslechting in Nederland

In een goed functionerende rechtsstaat kunnen consumenten bij een probleem met een bedrijf hun recht halen. In Nederland kan dat op meerdere manieren. Zo kunnen consumenten proberen het probleem onderling op te lossen, eventueel met behulp van een bemiddelaar. Ook kunnen zij een buitengerechtelijke procedure starten. Ten slotte kunnen zij ervoor kiezen om hun probleem aan de rechter voor te leggen (een gerechtelijke procedure).

1. Onderling oplossen

Bij onderlinge oplossing lossen partijen hun probleem zelf op, zonder tussenkomst van een rechter of het opstarten van een buitengerechtelijke procedure. Soms wordt hierbij de hulp van een neutrale bemiddelaar ingezet, die de onderhandelingen begeleidt en helpt om een gezamenlijke oplossing te vinden. Veelgenoemde voordelen van een onderlinge schikking zijn dat partijen relatief snel met elkaar tot overeenstemming komen en dat de oplossing voor beide partijen acceptabel is. Daarnaast bespaart het beide partijen een juridische procedure.

2. Buitengerechtelijke procedures

Bij een buitengerechtelijke procedure schakelen partijen een onafhankelijke persoon of instantie in die helpt bij het oplossen van het geschil en die, indien nodig, een bindende beslissing neemt. Zo'n procedure kan zowel een voortraject als een alternatief voor een gang naar de rechter zijn (SEO, 2018). In Nederland zijn er verschillende instanties voor buitengerechtelijke geschilbeslechting actief. Vier van deze instanties zijn erkend door de overheid op grond van de Europese richtlijn Alternative Dispute Resolution (ADR). [5] Als gevolg hiervan dienen deze instanties zich te houden aan de additionele wettelijke eisen die in deze richtlijn staan. De vier erkende instanties zijn: de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC), het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening (Kifid), de Huurcommissie en de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen (SKGZ).

[5] Zie: Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013, PbEU 2013, L 165/63.

De instanties voor buitengerechtelijke geschilbeslechting die niet onder de Europese richtlijn vallen zijn door de Sociaal-Economische Raad (SER) in groepen ingedeeld: branches die zijn uitgetreden bij De Geschillencommissie, zorgcommissies die niet bij de SGC zijn aangesloten en een restcategorie, waarvan de Raad van Arbitrage in bouwgeschillen de bekendste is (SER 2023, zie Bijlage H). Gedurende deze studie geven diverse gesprekspartners aan dat zij de uittreding van branches uit De Geschillencommissie met argusogen volgen. Volgens hen is er weinig zicht op welke kwaliteitsnormen gelden en zijn uitspraken vaak niet openbaar bij de branches waar uittreding heeft plaatsgevonden.

3. Gerechtelijke procedures

Consumenten kunnen ervoor kiezen om hun probleem aan de rechter voor te leggen. In het geval van geschillen tussen consumenten en ondernemers betreft dit de civiele rechtspraak. De civiele rechtspraak bestaat uit de sectoren civiel en kanton. In de meeste gevallen zal de kantonrechter bij een consumentenprobleem uitspraak doen. Deze rechter gaat immers over onderwerpen zoals consumentenkoopzaken en consumentenkredietzaken. Bij een aantal rechtbanken is er ook een regelrechter. Een regelrechter is sneller, makkelijker en mogelijk goedkoper dan een gewone procedure bij de rechter.[6]

Gesprekspartners benoemen twee punten bij gerechtelijke procedures die voor consumenten van belang zijn:

- Veel consumenten zijn zich er niet van bewust dat bij procedures voor de kantonrechter en de regelrechter een advocaat niet verplicht is;
- Bij civiele rechtszaken bestaat het risico op proceskostenveroordeling, wat de procedure voor de consument kostbaar kan maken.

Over De Geschillencommissie

Het bureau van De Geschillencommissie is gevestigd in Den Haag. Bij het bureau van De Geschillencommissie zijn zo'n zeventig medewerkers werkzaam. Deze medewerkers bieden administratieve en juridische ondersteuning aan geschillencommissies en klachtenloketten. Zij zorgen er bijvoorbeeld voor dat de juiste informatie beschikbaar is en controleren of het geschil aan alle randvoorwaarden voldoet om een zaak in behandeling te nemen.

Onder De Geschillencommissie vallen ruim tachtig geschillencommissies. Elke geschillencommissie heeft een eigen werkterrein, reglement en expertise. Grofweg zijn de geschillencommissies op te delen in twee categorieën. Er zijn commissies die klachten en geschillen voor de consumentenmarkt behandelen (de SGC) en er zijn commissies die zich richten op de zakelijke markt daaronder begrepen tuchtrecht en verenigingsregels (de SGB).

Naast de geschillencommissies bestaan er ook klachtenloketten. Bij deze klachtenloketten wordt richtinggevend advies gegeven, informatie verstrekt en bemiddeling alsmede mediation aangeboden. De klachtenloketten zijn een relatief nieuwe ontwikkeling; sinds 2016 zijn er acht klachtenloketten opgericht. Gesprekspartners geven aan dat ook de andere buitengerechtelijke geschillencommissies steeds vaker gebruikmaken van klachtenloketten.

Consumenten kunnen zowel bij de SGC als bij de klachtenloketten terecht met hun klacht of conflict. De SGC is een instantie die middels een buitengerechtelijke procedure bindend advies kan geven. Ook kunnen consumenten bij de SGC en de klachtenloketten terecht om hun probleem met een ondernemer onderling op te lossen, eventueel met de hulp van een neutrale bemiddelaar. De SGC en de klachtenloketten kunnen hiermee gezien worden als een alternatief voor het opstarten van een gerechtelijke procedure.

6 Zie: https://www.rechtspraak.nl/Naar-de-rechter/regelrechter

Welke regels gelden voor de SGC?

Het wettelijk kader voor buitengerechtelijke geschilbeslechting omvat zowel algemene regels die voor alle instanties gelden als additionele regels voor instanties die erkend zijn op basis van de ADR-richtlijn. De algemene regels staan in artikel 7:900 en verder van het Burgerlijk Wetboek. De additionele regelgeving voor de erkende instanties (waaronder de SGC) staan in de Europese richtlijn ADR en in de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten.[7]

Geschilbeslechtingsdelta

Het WODC onderzoekt vijfjaarlijks de ervaringen van burgers met het rechtssysteem: de Geschilbeslechtingsdelta. Het onderzoek laat zien hoeveel en welke geschillen er bestaan, welke stappen burgers zetten om deze geschillen op te lossen en wat de uitkomsten daarvan zijn. De meest recente Geschilbeslechtingsdelta onderzoekt de periode 2015 tot en met 2019. Het onderzoek laat zien dat ten opzichte van de eerdere metingen burgers minder vaak gebruikmaken van rechtshulp en (buiten)gerechtelijke procedures. Daarnaast stijgt het aandeel burgers dat geen actie onderneemt om hun probleem op te lossen licht. Volgens het onderzoek zijn deze trends mogelijke indicaties van een verslechterde toegang tot het recht. Maar aanvullend onderzoek is noodzakelijk om hierover conclusies te kunnen trekken (WODC, 2020).

Belangrijke ontwikkeling: Consumentenbond

In 2023 heeft de Consumentenbond aangekondigd een aantal samenwerkingsovereenkomsten met betrekking tot de tweezijdige algemene voorwaarden op te zeggen. Deze ontwikkeling is aangemerkt als een ontwikkeling waar De Geschillencommissie op zal moeten inspelen. Zonder de Consumentenbond aan tafel is de uitdaging om het behoud van het systeem van breed gedragen algemene voorwaarden (door zowel consumenten als leveranciers) te waarborgen.

De gesprekspartners geven aan dat het opzetten van een toetsingscommissie tot de mogelijke oplossingsrichtingen behoort. Zo'n toetsingscommissie kan -per branche- toetsen of de algemene voorwaarden al dan niet voldoen aan het dwingend recht. Voor een stevige verankering van het stelsel is het belangrijk om deze oplossingsrichting verder uit te werken. Daarbij dient duidelijk te worden vastgelegd welke partij verantwoordelijk is voor welke taken en wie budgetverantwoordelijk is.

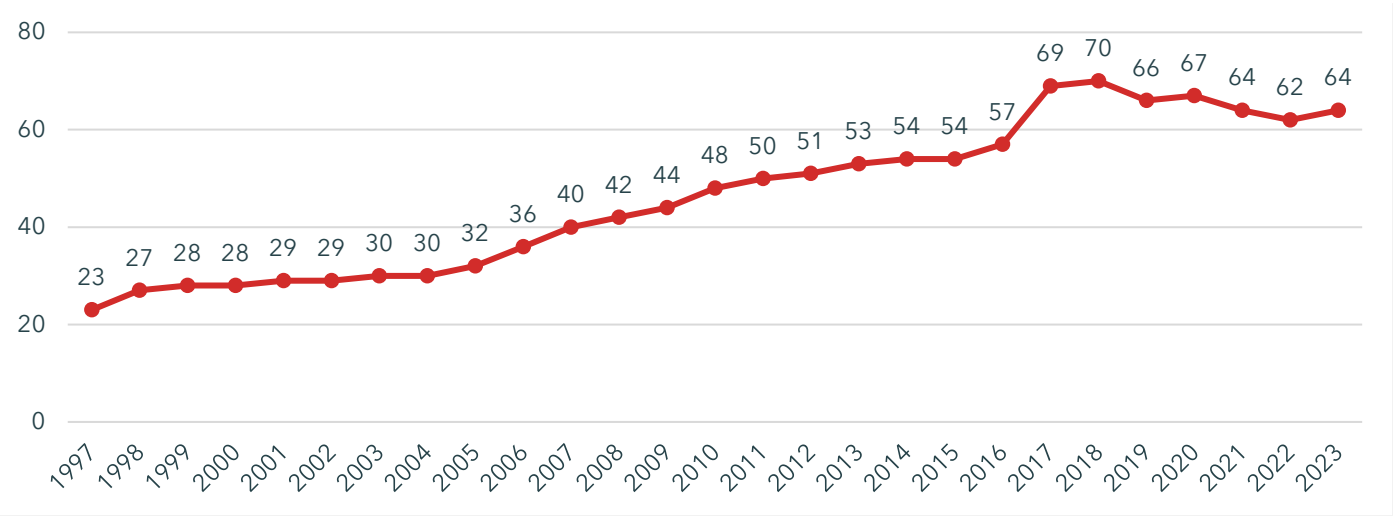
7 Zie: https://wetten.overheid.nl/BWBR0036550/2018-09-19

2.2 Dynamiek en gebruik

Geschillencommissies

Figuur 2.1 schetst het aantal geschillencommissies dat onder de SGC valt sinds 1997. De figuur laat zien dat het aantal commissies is toegenomen van 23 commissies in 1997 naar 64 commissies in 2023. Wanneer we enkel naar het patroon in de evaluatieperiode 2017-2023 kijken, zien we dat het aantal commissies is gedaald van 69 naar 64.

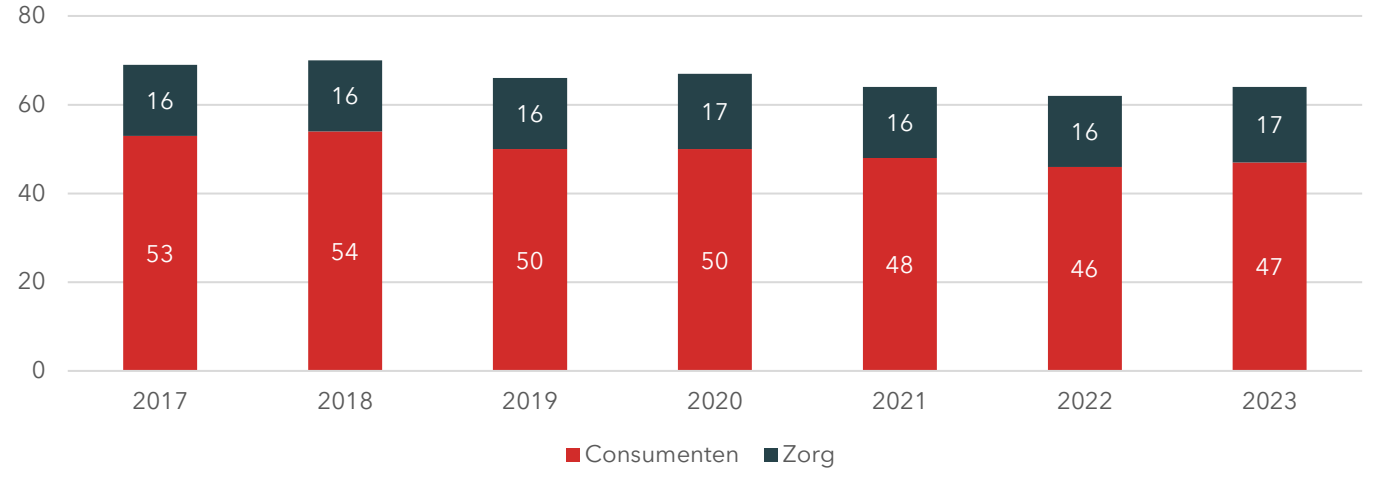
Figuur 2.1 In 2023 vielen er 64 geschillencommissies onder de SGC



Bron: SEO (2025) op basis van de SGC-jaarverslagen over 2017-2023, SEO (2018, p. 8) en Klapwijk en Ter Voert (2009, p. 38)

Sinds 2017 kent de SGC ook een aantal zorgcommissies. De stijging in dat jaar is het gevolg van de inwerkingtreding van de Wkkgz. Deze wet verplicht zorgaanbieders om zich aan te sluiten bij een geschilleninstantie. Dit betekent dat de commissies onder de SGC zijn op te splitsen naar consumentencommissies en zorgcommissies. Figuur 2.2 laat zien dat het aantal zorgcommissies in de evaluatieperiode nagenoeg gelijk is gebleven, terwijl het aantal commissies voor consumentenzaken is gedaald van 53 naar 47.

Figuur 2.2 Het aantal commissies voor consumentenzaken is in de evaluatieperiode gedaald



Bron: SEO (2025) op basis van de SGC-jaarverslagen over 2017 t/m 2023 – excl. het aantal commissies dat onder de SGB valt

Het aantal commissies toont de dynamiek van de SGC. Er worden niet alleen nieuwe commissies opgericht, maar bestaande commissies worden ook opgeheven, samengevoegd of opgesplitst. Zo vielen er in 2018 bijvoorbeeld vier commissies voor consumentenzaken weg: de commissies voor gezelschapsdieren, cadeaukaarten, q-shops en parket. In 2023 is de commissie Energie Prijsplafond opgericht.

Aantal geschillen

Tabel 2.1 toont het aantal te behandelen zaken voor de periode 2017 tot en met 2023. Deze cijfers zijn gebaseerd op de jaarverslagen van de SGC. De cijfers tonen dat het jaarlijks aantal te behandelen zaken rond de 5.500 zaken ligt. Gemiddeld wordt 17 procent van de behandelingen vroegtijdig gestopt. Dat kan bijvoorbeeld omdat er niet tijdig is voldaan aan de formele vereisten om een zaak in behandeling te nemen (betalen van klachtengeld, invullen van vragenformulier en het aanleveren van de relevante documenten).

Tabel 2.1 Een overzicht van het aantal ingediende en behandelde zaken van de SGC

Jaar	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Totaal te behandelen zaken	5.796	5.592	5.599	5.943	5.672	5.133	5.222
- In dat jaar ingediend	4.590	4.469	4.272	3.975	3.448	3.670	3.950
- Behandeling gestopt	1.142	1.099	869	994	810	842	914
Zaken verder behandeld	3.595	3.320	4.730	4.949	4.862	4.291	4.308
Eindproducten	3.559	3.184	2.769	2.737	3.421	2.833	2.744
Zaken nog in behandeling	1.095	1.295	1.961	2.212	1.441	1.457	1.564

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2025) op basis van de SGC-jaarverslagen over 2017 tot en met 2023

Tabel 2.1 toont ook het aantal zaken dat in dat jaar is ingediend. Daarmee geeft de tabel ook inzicht in de instroom van de SGC. De tabel laat zien dat het aantal nieuwe zaken over de tijd is gedaald: van 4.590 in 2017 naar 3.950 in 2023. Deze daling past binnen een al langer bestaande trend, die ook tijdens de vorige evaluatie werd vastgesteld. Toen bleek dat het aantal ingediende zaken al sinds 2005 jaarlijks afneemt (SEO, 2018, p. 11). Wel noteren we dat het aantal ingediende zaken de laatste jaren weer is gestegen, van 3.448 in 2021 naar 3.950 in 2023. Er is dus over de tijd geen sprake van een strikt monotoon afnemende reeks.

Tabel 2.1 bevat ook het aantal eindproducten. Er zijn verschillende uitkomsten mogelijk, zoals een onderlinge oplossing, een uitspraak van de geschillencommissie (waarbij de consument geheel, deels of geen gelijk krijgt), of een schikking. Ook kan het zijn dat de geschillencommissie concludeert dat ze de zaak niet behandelt vanwege onbevoegdheid of niet-ontvankelijkheid van de consument.

Inhoud van de geschillen

In de online vragenlijst deelden consumenten (n = 554) hun geschillen zelf in naar de volgende categorieën (meerdere antwoorden mogelijk): ondeugdelijke dienstverlening (52 procent), levering van een ondeugdelijk artikel (15 procent), ondeugdelijke informatie of advies (28 procent). In 22 procent van de zaken ging het om een ander type twistpunt. Tabel 2.2 laat zien dat deze verdeling in grote lijnen overeenkomt met de resultaten uit de vorige evaluatie (SEO, 2018) en de evaluatie over de periode daarvoor (Klapwijk en Ter Voert, 2009).

Tabel 2.2 Ongeveer de helft van de geschillen gaat over ondeugdelijke dienstverlening

	Percentage (2025)	Percentage (2018)	Percentage (2009)
Ondeugdelijke dienstverlening	52%	46%	53%
Levering van een ondeugdelijk artikel	15%	23%	21%
Ondeugdelijke informatie, communicatie of advies	28%	15%	31%
Onjuiste factuur, prijs of declaratie	24%	24%	30%
Anders	22%	15%	18%
Aantal respondenten	**n = 554**	**n = 831**	**n = 815**

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2025), SEO Economisch Onderzoek (2018, p. 11) en Klapwijk en Ter Voert (2009, p. 42)

Box 2.1 geeft informatie over de vijf geschillencommissies met de meeste zaken. De cijfers over 2023 laten zien dat de geschillencommissie Energie de meeste zaken van alle commissies behandelde.

Box 2.1 De Geschillencommissie Energie had in 2023 de meeste ingediende zaken

Het aantal geschillen verschilt per commissie en is in de loop der jaren veranderd. De vijf grootste geschillencommissies in 2023 wijken af van de vorige evaluatieperiode (2009-2016). Waar in 2016 de meeste geschillen nog betrekking hadden op Wonen en Telecommunicatiediensten, staat in 2023 de Geschillencommissie Energie bovenaan met 1.060 ingediende geschillen. Dit is ongeveer een kwart van alle ingediende klachten. De SGC geeft in haar jaarverslag aan dat de stijgende energieprijzen sinds 2021 hieraan hebben bijgedragen. Op de tweede plaats staat de Geschillencommissie Thuiswinkel met 425 ingediende geschillen; een aantal dat sinds de vorige evaluatie al een stijgende lijn vertoonde. Kort daarop volgt de Geschillencommissie Reizen op de derde plaats; een positie lager dan bij de vorige evaluatie. Telecommunicatie staat op de vierde plaats, gevolgd door Recreatie op de vijfde.

Bron: Jaarverslag SGC over 2022 en 2023 en SEO Economisch Onderzoek (2018)

Redenen om voor de SGC of alternatief te kiezen

In de online vragenlijst geeft 64 procent van de consumenten (n = 554) aan ervan op de hoogte te zijn dat zij hun geschil, in plaats van bij de SGC, ook aan de rechter hadden kunnen voorleggen. Het overige deel is dat niet.

58 procent van de consumenten die hiervan op de hoogte is, kiest voor de SGC omdat ze een procedure bij de rechter te duur vindt (Tabel 2.3). Andere beweegredenen zijn dat consumenten de procedure bij de rechter te langdurig (32 procent) of te ingewikkeld (32 procent) vinden. Ook is 31 procent geadviseerd om naar de SGC te stappen. De resultaten komen op hoofdlijnen overeen met de resultaten van de vorige evaluatie.

Tabel 2.3 Consumenten kiezen vaak voor de SGC omdat ze een procedure bij de rechter te duur vinden

	Percentage (2025)	Percentage (2018)
1. Ik vond een procedure bij de rechter te langdurig	32%	27%
2. Ik vond een procedure bij de rechter te ingewikkeld	32%	32%
3. Ik vond de procedure bij een rechter te duur	58%	58%
4. Ik heb geen vertrouwen in de rechtspraak	5%	2%
5. Ik ben door iemand geadviseerd om naar de SGC te stappen	31%	-
6. Ik ben door iemand geadviseerd om niet naar de rechter te stappen	3%	-
7. Anders	26%	-

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2025), SEO Economisch Onderzoek (2018, p. 18)
Antwoordcategorieën 5 tot en met 7 zijn in de vorige evaluatie (2018) niet uitgevraagd. Vergelijking is dus niet mogelijk.
De totalen per kolom tellen niet op tot 100 procent; respondenten konden meerdere antwoordcategorieën aanvinken.

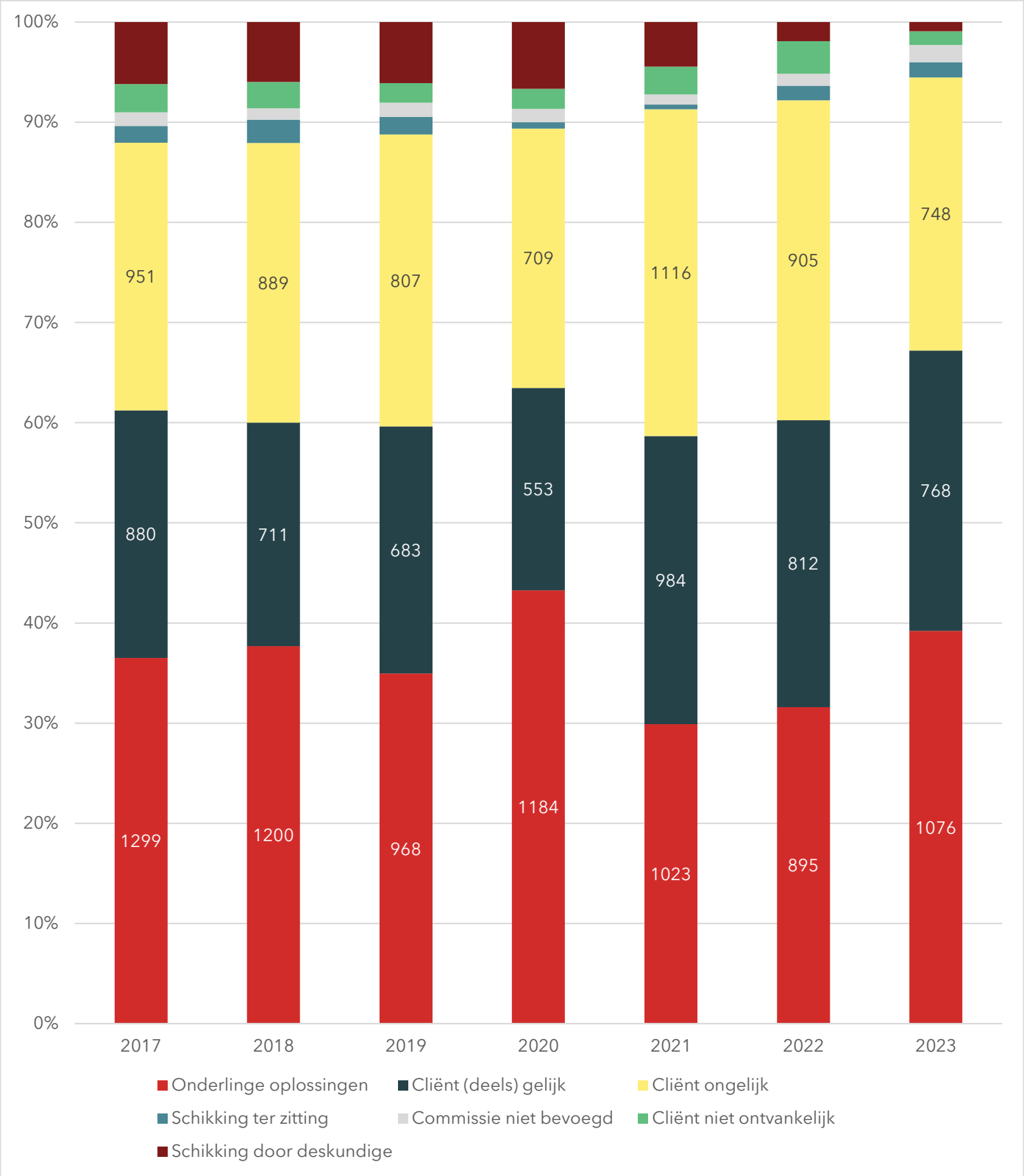
Indien er geen SGC zou zijn, zegt 55 procent van de consumenten dat ze de zaak (zeer) zeker zou voorleggen aan de rechter. Deze groep ziet de SGC als een substituut voor de rechter. Daartegenover staat dat 15 procent dat (zeer) zeker niet zou doen. Voor deze groep consumenten is de SGC dus complementair. 14 procent van de consumenten is neutraal en 16 procent weet het niet.

De commissieleden van de SGC (n = 86) denken dat slechts een kleine minderheid van de zaken bij voorbaat beter door de rechter opgelost had kunnen worden. 86 procent van deze groep kiest voor de laagste antwoordcategorie: 'minder dan 20 procent van de gevallen' (zie Bijlage D). In 2018 lag dit aandeel op 78 procent (SEO, 2018, p. 18). Wanneer wordt gevraagd naar welk deel van de geschillen bij voorbaat beter onderling opgelost had kunnen worden, geven de leden uiteenlopend antwoord: minder dan 20 procent (27 procent), 20 tot 40 procent (35 procent), 40 tot 60 procent (17 procent), 60 tot 80 procent (8 procent), meer dan 80 procent (1 procent) en 'daar heb ik geen zicht op' (12 procent).

Uitkomsten van de SGC

Tabel 2.1 toont het aantal te behandelen zaken en het aantal eindproducten. Maar wat weten we over de uitkomsten van deze eindproducten? In de periode 2017 tot en met 2023 werd gemiddeld 36 procent van de afgehandelde klachten onderling opgelost (zie Figuur 2.3). In 6 procent van de gevallen zijn beide partijen onder begeleiding van een deskundige tot een akkoord gekomen en in 1 procent van de gevallen gebeurde dit onder de begeleiding van de commissie. In 4 procent van de gevallen kon het geschil niet worden behandeld, omdat die commissie niet bevoegd was of de cliënt niet ontvankelijk. In de andere gevallen is er inhoudelijke uitspraak gedaan.

Figuur 2.3 Uitkomsten van de eindproducten over 2017 tot en met 2023



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2025) op basis van de SGC-jaarverslagen over 2017 tot en met 2023 – de jaartotalen zijn eerder in Tabel 2.1 genoemd.

Klachtenloketten

De afname van het aantal geschillencommissies voor consumentenzaken geeft slechts een gedeeltelijk beeld van de ontwikkelingen binnen de SGC. Uit zowel de cijfers als uit de interviews blijkt dat De Geschillencommissie de afgelopen jaren sterk heeft ingezet op het vroegtijdig en onderling oplossen van geschillen tussen consumenten en ondernemers. Uit de vorige evaluatie bleek dat De Geschillencommissie in 2016 haar eerste klachtenloket opende (SEO 2018, p. 9). Het aantal loketten is sindsdien uitgebreid naar acht in 2023 (zie Tabel 2.4 en Tabel 2.5). Daarbij merken we op dat het Klachtenloket Zorg en het Klachtenloket voor Ondernemerszaken buiten de scope van dit onderzoek vallen.

Tabel 2.4 De Geschillencommissie heeft in 2025 acht klachtenloketten

#	Naam klachtenloket
1.	Klachtenloket eHerkenning
2.	Klachtenloket Kinderopvang
3.	Klachtenloket NIVRE
4.	Klachtenloket Openbaar Vervoer
5.	Klachtenloket Vastgoedprofessionals
6.	Klachtenloket voor Consumentenzaken
7.	Klachtenloket voor Ondernemerszaken (valt buiten de scope van dit onderzoek)
8.	Klachtenloket Zorg (valt buiten de scope van dit onderzoek)

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2025) o.b.v. de website van De Geschillencommissie – geraadpleegd op 1 april 2025

Aantal klachten

Het aantal meldingen bij de klachtenloketten nam toe: van 299 in 2017 naar 5.503 in 2023 (zie Tabel 2.5). Dit is een recente ontwikkeling. In 2022 opende de Geschillencommissie vijf nieuwe klachtenloketten. Mogelijk heeft deze groei er ook voor gezorgd dat het aantal door de SGC behandelde klachten sindsdien is afgenomen (zie Tabel 2.1).

Tabel 2.5 Het aantal meldingen bij klachtenloketten is tussen 2017 en 2023 sterk toegenomen

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Aantal meldingen	299	273	432	807	815	3.764	5.503
Aantal klachtenloketten	2	2	2	2	2	7	8

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2025) o.b.v. jaarverslagen klachtenloketten

De jaarverslagen van de SGC laten zien dat consumenten de klachtenloketten zowel telefonisch (~25 procent) als digitaal (~75 procent) weten te vinden. De vaakst voorkomende uitkomsten zijn het geven van advies of informatie, het terugverwijzen naar de ondernemer en het verwijzen naar de mogelijkheid om de klacht te laten behandelen door een geschillencommissie.

2.3 De SGC in vergelijking met andere ADR-instellingen

Nederlandse ADR-instellingen

Het doel van deze paragraaf is om zicht te krijgen op de relatieve prestaties van de SGC. Dat doen we door de beschikbare cijfers over de SGC af te zetten tegen de cijfers van vergelijkbare instituten. Maar wat zijn vergelijkbare instituten? In Nederland zijn vier instituten door de overheid erkend als buitengerechtelijke geschilleninstantie op grond van de Europese richtlijn ADR (Paragraaf 2.1).

In Tabel 2.6 vergelijken we de jaarcijfers van boekjaar 2021 tot en met 2023 van de SGC met die van drie andere ADR-instellingen. We kijken daarbij niet naar de GIP, omdat deze stichting pas vanaf 1 januari 2024 is aangewezen als buitengerechtelijke geschilleninstantie (Staatscourant, 2023, nr. 35499). Indicatoren voor doelmatigheid en doeltreffendheid die achtereenvolgens worden besproken zijn het aantal ingediende en behandelde klachten/zaken, het aantal ontvangen klachten, de behandelduur, het budget, het aantal medewerkers, de tevredenheid en het ziekteverzuim. Door naar een reeks van drie jaar te kijken, neemt de kans af dat de resultaten worden gedreven door een relatief goed of slecht jaar.

De bevindingen zijn als volgt:

- Het **aantal ingediende zaken** betreft het subtotaal van ontvangen verzoeken om een geschil te beslechten. Deze indicator kan gezien worden als de netto instroom van de instellingen per jaar. De SGC lijkt relatief goed te presteren als wordt gekeken naar de verhouding tussen het aantal ingediende en behandelde zaken en het **budget** (totale baten van de instelling in het betreffende boekjaar). Het **aantal eindproducten** kan gezien worden als de netto productie van de instelling per boekjaar;
- In vergelijking met de andere instellingen is de gemiddelde **behandelduur** van de SGC hoog (zie Tabel 2.6). Dit gemiddelde baseert de SGC op uitspraken, schikkingen door deskundigen en onderlinge oplossingen. In de laatste jaren daalde de gemiddelde behandelduur van 203 dagen (6,67 maanden) in 2021 naar 144 dagen (4,73 maanden) in 2023. De SKGZ rapporteert in het jaarverslag van 2022 dat het gemiddelde aantal dagen vanaf het indienen van de klacht tot het laatste contactmoment licht gestegen is naar 98 dagen (was 90 dagen in 2021). Voor het Kifid hebben we geen actuele cijfers gevonden. De meest recente evaluatie van het Kifid laat zien dat de gemiddelde looptijd is gedaald van 276 dagen in 2018 naar 206 dagen in 2020. De Huurcommissie heeft met 37 dagen in 2023 een relatief korte behandelduur. De SGC geeft aan dat de behandelduur in 2021 hoog was vanwege COVID-19 (SGC, 2021);
- Vervolgens kijken we naar het **aantal medewerkers (in fte)** dat in dienst was van de instelling (exclusief externe inhuur). Op de website van De Geschillencommissie staat dat de geschillencommissies (zowel voor de SGB als de SGC) door ruim vijftig medewerkers administratief en juridisch worden ondersteund.[8] Daarmee lijkt de SGC relatief goed te presteren als wordt gekeken naar de verhouding tussen het aantal medewerkers en het aantal behandelde zaken.

Op dit moment is er geen openbare informatie beschikbaar over het **aantal klachten over de SGC**. Ook hebben we geen zicht op de **klanttevredenheid** van de consumenten en hebben we geen zicht op het **ziekteverzuimpercentage** van de medewerkers van de SGC. Een verklaring voor de verschillen kan worden veroorzaakt doordat de klachten van een instelling complexer en minder homogeen zijn. Daarnaast kunnen procedures verschillen (meer sprake van repliek en dupliek) en kunnen er bij een groter aantal klachten mogelijk ook schaalvoordelen ontstaan. Al te vergaande conclusies kunnen daarom niet op basis van deze rudimentaire vergelijking worden getrokken.

[8] Dit aantal is ook in het adviesrapport van de SER genoemd (SER, 2018, p. 16) maar dan alleen voor de SGC voor 2021.

Tabel 2.6 De SGC lijkt relatief goed te presteren als wordt gekeken naar de verhouding tussen het aantal ingediende en behandelde zaken en het budget. De gemiddelde behandelduur in dagen is hoog

		SGC	Kifid	Huurcommissie	SKGZ
Boekjaar 2021	Aantal ingediende klachten/zaken	3.448	4.703	7.465	2.410
	Aantal eindproducten	3.421	3.019	11.168	-
	Aantal klachten over ADR-instelling	-	64	366	10
	Behandelduur (dagen)	203	-	106	90
	Budget (mln.)	5,2	10,5	18,0	5,0
	Medewerkers (fte, in dienst)	-	72	91	43
	Klanttevredenheid (consumenten)	-	7,5	-	8,2
	Ziekteverzuim (in procenten)	-	-	4,7	-
		SGC	**Kifid**	**Huurcommissie**	**SKGZ**
Boekjaar 2022	Aantal ingediende klachten/zaken	3.670	5.083	12.075	2.194
	Aantal eindproducten	2.833	3.020	10.198	-
	Aantal klachten over ADR-instelling	-	40	255	-
	Behandelduur (dagen)	159	-	32	98
	Budget (mln.)	5,4	10,5	21,3	5,2
	Medewerkers (fte, in dienst)	-	73	127	40
	Klanttevredenheid (consumenten)	-	7,7	-	8,3
	Ziekteverzuim (in procenten)	-	-	6,3	-
		SGC	**Kifid**	**Huurcommissie**	**SKGZ**
Boekjaar 2023	Aantal ingediende klachten/zaken	3.950	5.616	14.329	2.290
	Aantal eindproducten	2.744	3.201	10.775	-
	Aantal klachten over ADR-instelling	-	64	306	12
	Behandelduur (dagen)	144	-	37	-
	Budget (mln.)	6,7	10,7	24,9	5,4
	Medewerkers (fte, in dienst)	-	77	163	45
	Klanttevredenheid (consumenten)	-	7,7	-	8,4
	Ziekteverzuim (in procenten)	-	-	7,6	-

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2025) o.b.v. jaarverslagen 2021, 2022 en 2023 van de SGC en drie ADR-instellingen

Buitenlandse ADR-instellingen

De Geschillencommissie wordt door de gesprekspartners als uniek beschouwd in Europa vanwege haar specifieke opzet en werking. Een belangrijk kenmerk dat haar bijzonder maakt, is het tripartiete model. Dit betekent dat de commissie verschillende perspectieven om het geschil te bekijken en beslechten, waaronder het consumenten- en het ondernemersperspectief. Daarnaast is er een onafhankelijke voorzitter. Dit model verschilt van veel andere ADR-instellingen in Europa, die vaak uitsluitend bestaan uit onafhankelijke deskundigen of eenzijdig zijn ingericht. Dit maakt het moeilijk om de commissie direct te vergelijken met andere ADR-instellingen in Europa. Andere landen hanteren vaak verschillende en andere systemen, zoals rechterlijke procedures, mediationdiensten of arbitrage-instellingen, die een andere structuur en werkwijze kennen. Zo kennen landen zoals Frankrijk, Duitsland en België veel meer individuele instellingen, die bepaalde sectoren of regio's bedienen.

In vergelijking met andere landen beschikt Nederland over relatief weinig ADR-instellingen (zie Tabel 2.7). Volgens gesprekspartners komt dit doordat onder de SGC meerdere geschillencommissies zijn ondergebracht, terwijl deze in het buitenland vaak als afzonderlijke organisaties opereren. De gesprekspartners zijn positief over het Nederlandse paraplumodel. Volgens hen draagt dit bij aan een betere toegankelijkheid en duidelijkheid voor consumenten. Daarnaast geven de gesprekspartners aan dat het bijdraagt aan de kostenefficiëntie (doelmatigheid) van de behandeling van klachten en geschillen, doordat één overkoepelende organisatie lagere overheadkosten met zich meebrengt.

Tabel 2.7 In andere landen zijn er meer ADR-instellingen

	Aantal ADR-instellingen
Nederland	4
Frankrijk	79
Duitsland	28
België	13

Bron: EC (2025) geraadpleegd via: https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2

Nederland wordt in de evaluatie van de ADR-richtlijn genoemd als een voorbeeld van een relevante aanpak van geschillen, met name in het licht van de energiecrisis (EC, 2023). In deze evaluatie is gekeken naar verschillende vormen van buitengerechtelijke geschilbeslechting (ADR) in Nederland. Daarbij zijn zowel ADR-instellingen die erkend zijn op basis van de richtlijn ADR meegenomen. Bij veel voorkomende geschillen ('a mass problem') passen de erkende ADR-instellingen een pragmatische aanpak toe door representatieve testzaken te selecteren, waarmee soortgelijke geschillen snel en consistent kunnen worden afgehandeld (EC, 2023, p. 31). Voor urgente zaken, met name dreigende afsluiting van diensten zoals energie of water, of bij geschillen over kinderopvang, is er in een versneld geschillenproces (EC, 2023, p. 31).

Daarentegen blijkt het klachtengeld voor consumenten in Nederland (en ook in België en Cyprus) relatief hoog te zijn. In veel landen, zoals Frankrijk, Spanje of Oostenrijk, is geschillenbeslechting geheel kosteloos. In Duitsland loopt het klachtengeld voor consumenten op tot maximaal 30 euro en in Denemarken, Ierland en Kroatië tot maximaal 75 euro.

2.4 Bevindingen uit eerder onderzoek

In deze paragraaf vatten we de vorige twee evaluaties van de SGC samen en bespreken we een recent verschenen adviesrapport over de balans en houdbaarheid van alternatieve geschilbeslechting voor consumentenzaken.

Evaluatie SGC (2018)

De vorige integrale evaluatie van de SGC vond plaats in 2018 en is uitgevoerd door SEO Economisch Onderzoek (2018). Deze evaluatie richtte zich op de kwaliteit en de toegankelijkheid van de dienstverlening van de SGC. Daarnaast was er aandacht voor de positionering van de SGC in het geheel van geschilbeslechting in Nederland. De evaluatie besloeg de periode van 2009 tot en met 2016.

Hoofdbevindingen

SEO oordeelde dat het functioneren van de SGC in de periode van 2009 tot en met 2016 in belangrijke mate positief is geweest. Consumenten en ondernemers zijn gemiddeld genomen tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening door de SGC en de procedure wordt als toegankelijk ervaren. Met betrekking tot de positionering wordt de conclusie getrokken dat alternatieve geschilbeslechting aan consumenten een relatief snel, goedkoop en gebruiksvriendelijk alternatief voor rechtspraak biedt. Met deze hoofdbevindingen geeft het evaluatierapport een grotendeels positief beeld van het functioneren van de SGC.

Ontwikkelingen

De onderzoekers gaven aan dat de SGC met haar dienstverlening zal moeten reageren op een aantal ontwikkelingen. Naast de toenemende vraag naar andere vormen van alternatieve geschilbeslechting (zoals bemiddeling), gaat het om de toename van digitalisering en de toenemende internationalisering van consumenten. De minister voor Rechtsbescherming gaf op 11 juli 2018 per brief aan deze ontwikkelingen als aandachtspunt mee te nemen (Kamerstukken II, 2017-2018, 34 775, 115).

Aandachtspunten

De evaluatie was op enkele punten kritisch:

- Met betrekking tot de toegankelijkheid van de dienstverlening werd door consumenten aangegeven dat zij: *i)* het lastig vonden om de gevraagde stukken voor de zitting aan te leveren, *ii)* de tijd die zij kwijt waren aan het voeren van de procedure vonden tegenvallen en *iii)* het reizen van en naar de zittingslocatie als knelpunt hadden ervaren. Aanvullend gaven deskundigen aan dat enkele groepen consumenten, zoals laaggeletterden, drempels ervaren om gebruik te maken van de SGC;
- Met betrekking tot de kwaliteit van de dienstverlening van de SGC concludeert de evaluatie dat het aandeel consumenten dat de geschillencommissies (heel erg) partijdig vindt, is toegenomen van 27 procent in 2002 tot 43 procent in 2016 (SEO, 2018, p. 39). Dit wordt aangestipt als een zorgelijke ontwikkeling. Wel constateren de onderzoekers dat de procedurele waarborgen voor onafhankelijkheid voldoen aan de wettelijke vereisten;
- Met betrekking tot de publicatiegraad van SGC-uitspraken (ook wel 'transparantie' genoemd) stelt de evaluatie dat het niet duidelijk is of de opbrengsten van grotere transparantie opwegen tegen de kosten van de online publicatie.

Operationalisatie van de begrippen

Om uitspraak te kunnen doen over de kwaliteit, toegankelijkheid van de dienstverlening en de positionering van de SGC in het geheel van de geschilbeslechting in Nederland is in de evaluatie in 2018 naar diverse aspecten gekeken. Voor kwaliteit is onder meer gekeken naar de onafhankelijkheid, deskundigheid en de kwaliteit van de uitspraken. Ook is aan consumenten en ondernemers gevraagd om een algemeen oordeel te vellen over de dienstverlening

van de SGC. Voor de toegankelijkheid is gekeken naar de eenvoud, snelheid en kosten van de SGC. Daarnaast zijn enkele persoonskenmerken van gebruikers in kaart gebracht en vergeleken met de onderzoekspopulatie. Voor de positionering is gekeken naar de dekking, het klachtenmanagement, andere Nederlandse ADR-instanties (het Kifid, de Huurcommissie en de SKGZ) en aansluiting bij ontwikkelingen zoals digitalisering en internationalisering.

Evaluatie SGC (2022)

In 2022 heeft ADR Advies & Onderzoek in opdracht van de SGC een evaluatie uitgevoerd om beter zicht te krijgen op de doeltreffendheid van de buitengerechtelijke procedures voor consumentzaken bij de SGC. De evaluatie besloeg de periode 2017 tot en met 2021 en overlapt daarmee deels met de scope van deze evaluatie.

Hoofdbevindingen

Uit deze evaluatie blijkt dat de geschilbeslechtingsprocedures van de SGC in de onderzochte periode voldeden aan de Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting (art. 18 jo. art.7). De procedures waren online en offline toegankelijk voor beide partijen, zonder verplichte juridische bijstand of vertegenwoordiging. Verder waren de procedures voor consumenten vindbaar en laagdrempelig, tegen een lage vergoeding. De uitkomst van een procedure werd tijdelijk binnen een termijn van gemiddeld 90 kalenderdagen beschikbaar gesteld. In geval van complexe geschillen informeerde de SGC partijen over een eventuele verlenging van deze termijn, alsook over de duur van de verlenging.

Ontwikkelingen

De evaluatie benoemt algemene ontwikkelingen, zoals de uitbreiding van commissies, waaronder commissies voor zorggeschillen die sinds 2016 onder de paraplu van de SGC vallen. Ook wordt wat betreft toegankelijkheid het thema digitalisering aangekaart; sinds 2011 zijn interne werkprocessen en procedures van de SGC gedigitaliseerd. Tijdens COVID-19 heeft de SGC versneld digitale zittingen ingevoerd, waardoor procedures naast schriftelijk en fysiek ook digitaal en hybride konden plaatsvinden. Hoewel deze digitale zittingen als positief werden ervaren, bleken er ook knelpunten zoals technische problemen en onwennigheid. De SGC streeft ernaar om deze varianten ook na corona beschikbaar te houden.

Aandachtspunten

De doeltreffendheid kan worden verbeterd door te onderzoeken voor welke (kwetsbare) consumenten de procedures nog onvoldoende vindbaar of laagdrempelig zijn, waaronder ook consumenten die de Nederlandse taal niet beheersen, en door de website in het Engels beschikbaar te maken. Daarnaast dienen de reglementen duidelijk te maken dat partijen zich in elke fase van de procedure mogen laten bijstaan of vertegenwoordigen. Het is in het bijzonder bij de commissie Thuiswinkel wenselijk dat geen verplichte fysieke hoorzitting wordt opgelegd zonder instemming van partijen. Ook wordt geadviseerd om voor de nationale vangnetcommissies (commissies voor geschillen uit sectoren waarin geen branchecommissie was opgericht) hetzelfde lage klachtengeld te hanteren als bij andere geschilcommissies.

Evaluatie ADR-richtlijn (2023) door de Europese Commissie

De evaluatie kijkt naar de toepassing van ADR voor consumentengeschillen in de praktijk, inclusief de knelpunten en tekortkomingen op nationaal en grensoverschrijdend niveau, en is gebaseerd op gegevens en consultaties uit de periode 2018–2021. Ze is bedoeld als aanvulling op het toepassingsrapport van 2019 (dat ging over 2015–2018) (Europese Commissie, 2019) en dient ter voorbereiding op een mogelijke herziening van de ADR-richtlijn. Ook ondersteunt deze evaluatie de verplichting van de Europese Commissie om volgens artikel 26 van de richtlijn elke vier jaar verslag uit te brengen aan het Europees Parlement, de Raad en het Europees Economisch en Sociaal Comité.

Hoofdbevindingen

De ADR-richtlijn is in grote lijnen effectief overgenomen door de Europese lidstaten en heeft de toegang van consumenten tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting in alle segmenten van de retailmarkt versterkt. De reikwijdte van de ADR-richtlijn is te beperkt gedefinieerd, met name omdat zij onvoldoende ruimte biedt voor geschillen die voortvloeien uit digitale markten, uit het bredere toepassingsgebied van het consumentenrecht en uit de toenemende betrokkenheid van handelaren uit derde landen. Het doel van de richtlijn, het waarborgen van brede toegang tot ADR, wordt slechts gedeeltelijk bereikt. Dat komt onder andere door een gebrek aan bekendheid bij zowel consumenten als bedrijven en door de complexiteit van ADR-processen, wat resulteert in een lage deelname in bepaalde lidstaten of sectoren.

Ontwikkelingen

Hoewel de minimumharmonisatie in de ADR-richtlijn lidstaten flexibiliteit biedt om systemen af te stemmen op hun eigen institutionele context, leidt deze aanpak ook tot grote onderlinge verschillen. Die verschillen – zoals het al dan niet verplicht stellen van ADR vóór toegang tot de rechter – belemmeren met name de toegang tot grensoverschrijdende geschilbeslechting. De relevantie van de richtlijn staat verder onder druk door de opkomst van niet-reguleerbare, private online geschillenplatforms van grote e-commercebedrijven. Grensoverschrijdende ADR blijft vrijwel afwezig, mede door procedurele obstakels, kosten en onduidelijkheden over toepasselijk recht.

Aandachtspunten

Op 17 oktober 2023 heeft de Europese Commissie een voorstel aangenomen om Richtlijn 2013/11/EU inzake alternatieve geschillenbeslechting (ADR) te herzien. Dit voorstel maakt deel uit van een breder pakket, dat ook het intrekken van de (Online Dispute Resolution) ODR-verordening omvat en een aanbeveling bevat over kwaliteitsvereisten voor geschilbeslechtingsprocedures die worden aangeboden door online marktplaatsen en EU-handelsverenigingen. Het doel is om de toegang tot eerlijke, betaalbare en gebruiksvriendelijke geschilbeslechting te verbreden, met bijzondere aandacht voor grensoverschrijdende geschillen.

Adviesrapport SER (2023)

In 2023 heeft de Commissie voor Consumentenaangelegenheden (hierna: CCA) van de Sociaal-Economische Raad (hierna: SER) een advies uitgebracht aan de overheid (SER, 2023). In het adviesrapport identificeert de CCA enkele huidige knelpunten in de buitengerechtelijke geschilbeslechting voor consumentenzaken en adviseert zij de overheid hoe deze knelpunten kunnen worden opgelost, zodat het stelsel houdbaar en effectief blijft.

Hoofdbevindingen

De CCA benadrukt het belang van een structurele en voorspelbare overheidsfinanciering voor de SGC (SER, 2023). Daarnaast adviseert de CCA om vanwege het maatschappelijke belang van het stelsel en de ontlasting van de rechtelijke macht de overheidsbijdrage aan de financiering van de SGC te verhogen tot een adequaat niveau.

De CCA constateert dat de afgelopen jaren de overheidsbijdrage aan de SGC is afgenomen, terwijl de SGC haar takenpakket juist heeft uitgebreid. Daarnaast constateert de CCA dat het merendeel van de kosten (83 procent) van de SGC op dit moment door het bedrijfsleven wordt gefinancierd. De CCA stelt dat het risico bestaat dat mede vanuit kostenoverwegingen brancheorganisaties het stelsel zullen verlaten. Volgens de CCA zijn er de afgelopen jaren vanwege deze reden al brancheorganisaties uit de SGC vertrokken.

3 De toegankelijkheid van de SGC

De kosten voor een procedure bij de SGC zijn relatief beperkt en voldoen aan de wettelijke norm. Sinds 2017 is de doorlooptijd voor consumenten gestegen. Zowel consumenten als ondernemers die een procedure bij de SGC zijn gestart ervaren weinig moeite met het vinden van informatie over de SGC. Jongeren en mensen met een lager opleidingsniveau weten de SGC minder goed te vinden.

Dit hoofdstuk bespreekt de mate waarin de SGC een toegankelijke klacht- en geschilafdoening heeft gerealiseerd. Daarbij kijken we naar de eenvoud (Paragraaf 3.1), de snelheid (Paragraaf 3.2), de kosten (Paragraaf 3.3), kenmerken van de consumenten die een procedure bij de SGC zijn gestart (Paragraaf 3.4) en overige elementen die van invloed zijn op de toegankelijkheid (Paragraaf 3.5). De regelgeving voor ADR-instellingen die erkend zijn op basis van de Europese richtlijn ADR stelt randvoorwaarden aan de toegankelijkheid van de SGC. In dit hoofdstuk toetsen we ook of de SGC aan deze wettelijke voorwaarden voldoet. We focussen ons daarbij op de regelgeving over de maximale uitspraakduur, de hoogte van het klachtengeld en de vindbaarheid van informatie over de procedure.

3.1 Eenvoud

Ervaren eenvoud (overkoepelend oordeel)

Beoordelingen van eenvoud zijn altijd in zekere mate subjectief. Ze worden onder meer beïnvloed door het traject dat consumenten en ondernemers hebben doorlopen en, als er een uitspraak is geweest, of hun klacht gegrond is verklaard. Tabel 3.1 toont de gemiddelde rapportcijfers voor eenvoud en vergelijkt deze met de cijfers uit twee eerdere evaluaties. We hanteren daarbij dezelfde categorieën als uit de eerdere evaluaties.

Tabel 3.1 Het rapportcijfer dat consumenten en ondernemers geven voor het thema ‘eenvoud’

	Rapportcijfer (SEO, 2025)		Rapportcijfer (SEO, 2018)		Rapportcijfer (WODC, 2009)
Groep consumenten	**N**	**Eenvoud**	**N**	**Eenvoud**	**Eenvoud**
Groep uitspraak	-	-	-	-	-
- *Waarvan gegrond*	138	6,9	191	7,2	7,2
- *Waarvan ongegrond*	169	4,6	164	5,2	6,2
Groep schikking	-	-	-	-	-
- *Waarvan door deskundige*	10	6,5	25	7,1	6,8
- *Waarvan onderling*	73	7,3	152	7,4	7,5
Groep overig	55	4,6	76	5,6	5,7
Ondernemers (totaal)	129	5,9	60	6,0	6,6

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2025), SEO Economisch Onderzoek (2018, p. 24) en Klapwijk en Ter Voert (2009, p. 53)

Consumenten van wie de klacht 'gegrond' is verklaard of waarbij een schikking is getroffen, beoordelen de eenvoud als ruim voldoende. Het overkoepelende oordeel ligt lager bij consumenten met een uitspraak 'ongegrond' of een voortijdig afgebroken procedure. In vergelijking met de twee voorgaande evaluaties zijn de rapportcijfers voor vrijwel alle consumentengroepen gedaald. Ook onder ondernemers is de beoordeling iets lager dan voorheen.

In tegenstelling tot eerdere evaluaties zijn in deze rapportage enkele cellen niet weergegeven (zie '-'). Hiervoor is gekozen omdat een vergelijking van deze cijfers over de tijd minder betekenisvol is door een samenstellingseffect. Ter illustratie: als het aandeel respondenten met een uitspraak 'ongegrond' relatief hoog is (dat gaat ten koste van het aandeel uitspraak 'gegrond') daalt het overkoepelende rapportcijfer gegeven dat respondenten met een uitspraak 'ongegrond' negatiever zijn in de beoordeling.

Vindbaarheid informatie

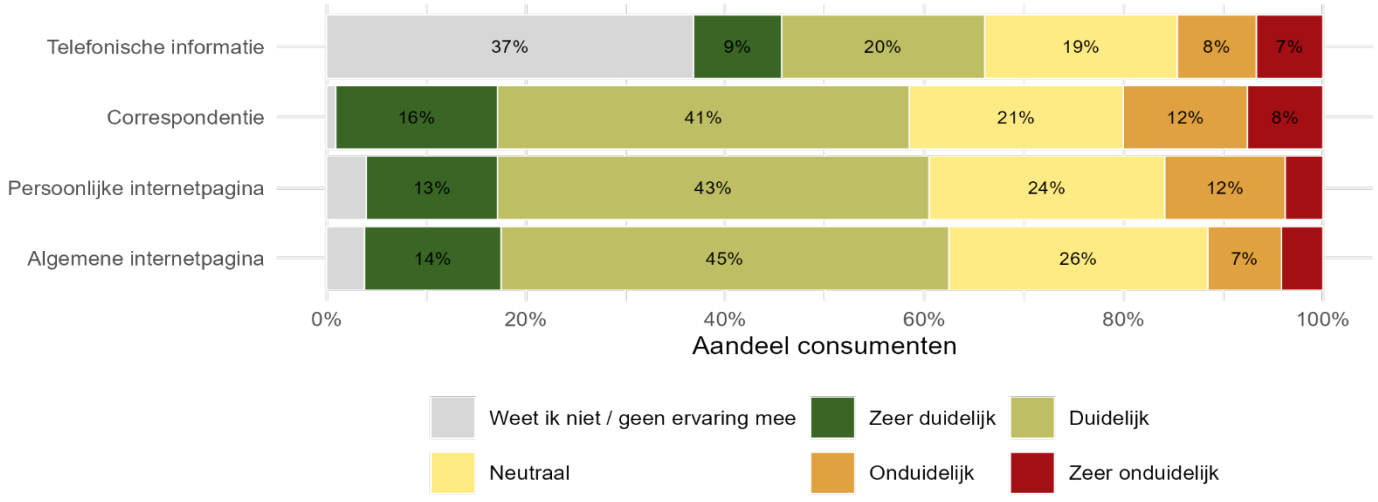
Zowel consumenten (n = 554) als ondernemers (n = 129) ervaren over het algemeen weinig moeite met het vinden van informatie over de SGC. Voor beide groepen geldt dat 14 procent aangeeft dat dit (zeer) moeilijk was, terwijl een meerderheid – 55 procent van de consumenten en 57 procent van de ondernemers – het proces juist als (zeer) gemakkelijk bestempelt. De overige respondenten nemen een neutrale positie in. De percentages liggen in lijn met de resultaten uit de vorige evaluatie (SEO, 2018, p. 23).

De SGC is wettelijk verplicht om veertien kenmerken van de procedure online te publiceren (zie artikel 6 lid 1 Implementatiewet en artikel 7 lid 1 Richtlijn ADR). Het betreft bijvoorbeeld de hoogte van het klachtengeld. Een controle op de website van de SGC bevestigt dat deze informatie online te vinden is. De informatie wordt niet alleen in het Nederlands verstrekt, maar ook in het Engels, Duits, Frans en Spaans. Onbekend is waarom gekozen is voor deze talen, en niet bijvoorbeeld ook het Marokkaans of Turks.

Duidelijke communicatie

De communicatie van de SGC wordt door zowel consumenten als ondernemers overwegend als duidelijk ervaren. Figuur 3.1 toont dat de meerderheid van de consumenten de correspondentie en de persoonlijke en algemene internetpagina's van de SGC als (zeer) duidelijk ervaren. Ook de telefonische communicatie wordt vaker als duidelijk (29 procent) dan onduidelijk (15 procent) bestempeld.

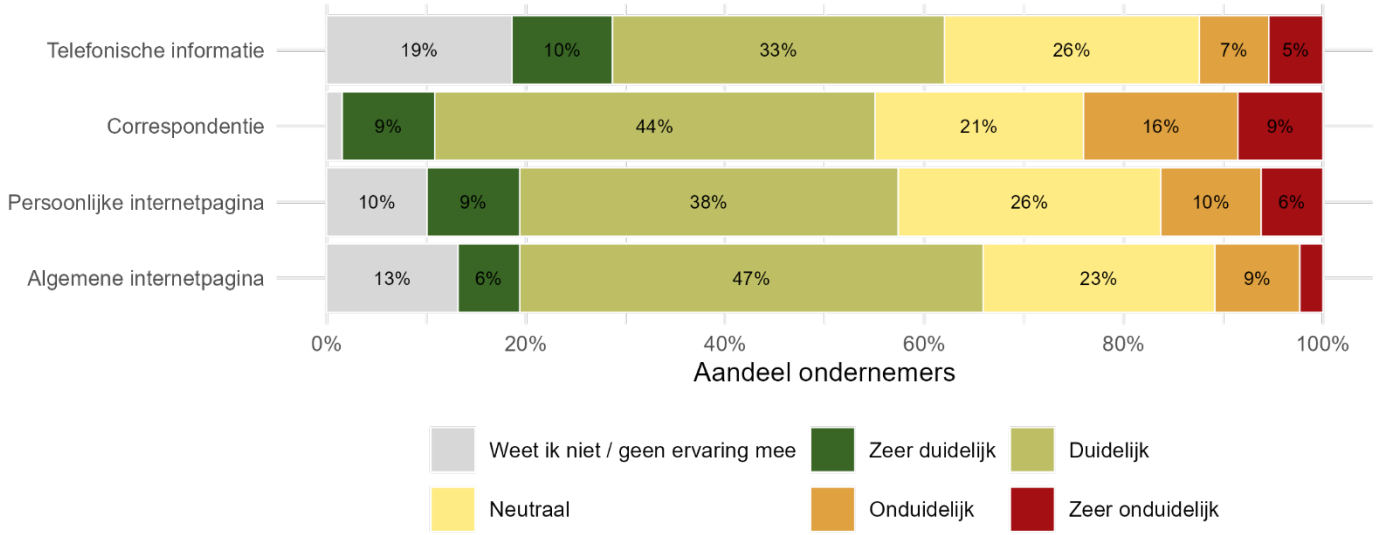
Figuur 3.1 De meerderheid van de consumenten ervaart de communicatie van de SGC als (zeer) duidelijk



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2025)

Ook ondernemers (n = 129) beoordelen de communicatie van de SGC over het algemeen als duidelijk (Figuur 3.2). In grote lijnen blijkt dat circa de helft van hen de communicatie als (zeer) duidelijk ervaart. Een kwart is neutraal, terwijl ongeveer één op de acht aangeeft de informatie (zeer) onduidelijk te vinden. De overige ondernemers geven aan hierover geen mening te hebben of ze hebben geen ervaring met de betreffende communicatievorm.

Figuur 3.2 De meerderheid van de ondernemers ervaart de communicatie van de SGC als (zeer) duidelijk



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2025)

Ook de gesprekspartners ervaren de algemene internetpagina als toegankelijk. Zo is de algemene internetpagina bijvoorbeeld in vijf talen beschikbaar. In de vorige evaluatie werd de taalbarrière nog als aandachtspunt aangestipt. Destijds schreven de onderzoekers: *'Sommige geïnterviewden geven aan dat er ook sprake kan zijn van een taalbarrière. Dit kan het geval zijn als een buitenlandse consument een klacht heeft, maar ook als een Nederlandse klager de Nederlandse taal onvoldoende machtig is'* (SEO, 2018, p. 33).

ADR Research (2022) geeft aan dat de toegankelijkheid van de procedure bij de SGC voor buitenlandse consumenten een aandachtpunt is. De belangrijkste oorzaak is dat bij de SGC het Nederlands de enige proceduretaal is. Ook de uitspraak wordt alleen in het Nederlands opgesteld. Een mogelijke indicatie dat de procedure beperkt toegankelijk is voor buitenlandse consumenten is het aantal zaken dat deze consumenten bij de SGC aanspannen. Dit aantal varieerde in de periode 2017-2023 tussen 40 à 120 zaken per jaar. Dit is 1 à 3 procent van het totaal aantal aangespannen zaken bij de SGC.

Indienen van de klacht

Ongeveer de helft van de consumenten geeft aan dat het indienen van een klacht bij De Geschillencommissie (zeer) gemakkelijk is; 49 procent van de 554 responderende consumenten geeft dit aan. Daartegenover staat dat circa een kwart van de consumenten (24 procent) dit als (zeer) moeilijk ervaart. Het restant is neutraal. Volgens de website van De Geschillencommissie bestaat het indienen van een klacht uit een registratie- en een innamefase.[9] Daarbij wordt de consumenten gevraagd om informatie aan te leveren om het dossier zo compleet mogelijk te maken en om het klachtengeld te betalen. Dit resultaat ligt in lijn met de bevindingen uit de vorige studie. Toen gaf 54 procent aan dat het indienen van de klacht (zeer) gemakkelijk was, tegenover 21 procent die het (zeer) moeilijk vond.

[9] Zie https://www.degeschillencommissie.nl/komt-u-niet-tot-een-oplossing/

Begrijpelijkheid werkwijze voorafgaand aan en tijdens de zitting

50 procent van de consumenten geeft aan dat de stappen voorafgaand aan de zitting duidelijk zijn. Daarentegen vindt 22 procent dat niet. Het restant van de consumenten is neutraal. In de vorige evaluatie lag deze verhouding anders: toen vond 60 procent de stappen duidelijk, tegenover 14 procent die ze niet duidelijk vond (SEO, 2018).

Tabel 3.2 bevat de oordelen van consumenten (lichtrode kolommen) en ondernemers (lichtblauwe kolommen) over de begrijpelijkheid van de zitting. Evenals in de vorige meting geldt dat de meerderheid in 2025 dit onderdeel als (zeer) begrijpelijk ervaart; dit geldt voor beide partijen. Wel zien we dat het aandeel consumenten en ondernemers dat het niet begrijpt, gegroeid is; voor consumenten met 10 procentpunt en voor ondernemers met 5 procentpunt. Ten slotte zien we dat ondernemers vaker dan consumenten aangeven dat zij de werkwijze begrijpen.

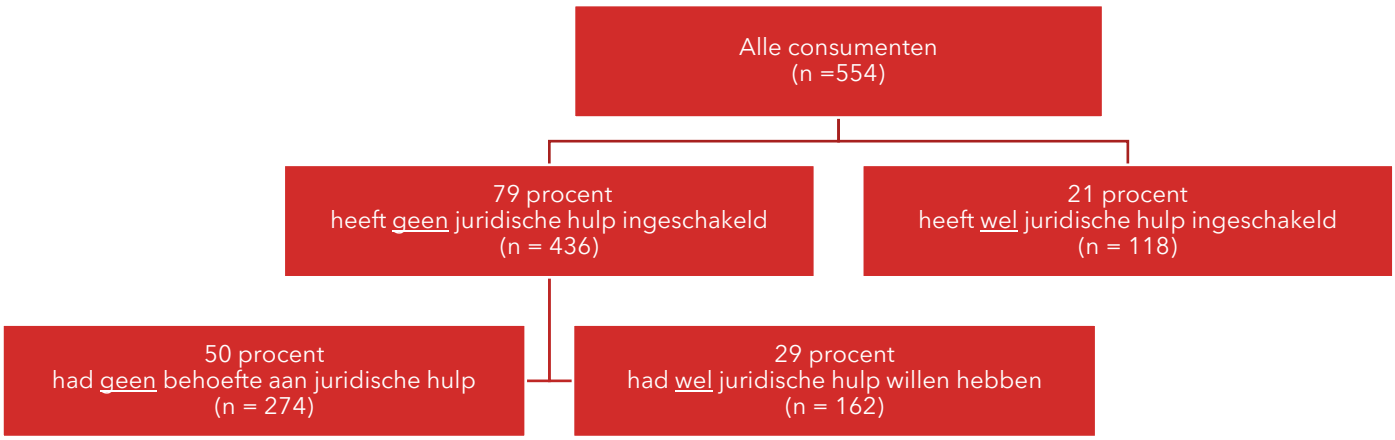
Tabel 3.2 35 procent van de consumenten begrijpt de werkwijze van de SGC tijdens de zitting niet

Antwoordcategorie	Percentage (SEO, 2025)		Percentage (SEO, 2018)	
	Consumenten	Ondernemers	Consumenten	Ondernemers
(Zeer) begrijpelijk	49%	68%	54%	69%
Neutraal	15%	15%	21%	18%
(Zeer) onbegrijpelijk	35%	17%	25%	12%
Totaal	**(n = 265)**	**(n = 94)**	**(n = 369)**	**(n =49)**

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2025) en SEO Economisch Onderzoek (2018, p. 24)

Gesprekspartners geven regelmatig aan dat consumenten tijdens de procedure hier vooral moeite mee hebben door een gebrek aan juridische kennis. Uit de online vragenlijst blijkt dat 21 procent van de consumenten juridische hulp heeft ingeschakeld (zie Figuur 3.3). Van de consumenten die geen hulp hebben ingeschakeld, geeft 37 procent aan dat zij achteraf gezien toch graag hulp hadden gehad. Dat betekent dat ruim de helft van de consumenten (162 + 118 van de 554 consumenten) uiteindelijk ofwel juridische hulp heeft ingeschakeld, of achteraf aangeeft daar behoefte aan te hebben gehad.

Figuur 3.3 50 procent van de consumenten heeft juridische hulp ingeschakeld of had dat graag gehad



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2025)

3.2 Snelheid

Een tweede maatstaf voor toegankelijkheid is de snelheid van de procedure. Net als in de vorige evaluatie kijken we daarbij naar de door consumenten en ondernemers ervaren snelheid (op basis van de online vragenlijsten), de uitspraakduur en de totale doorloopsnelheid (op basis van de jaarverslagen van de SGC).

Ervaren snelheid (overkoepelend oordeel)

Het gemiddelde rapportcijfer over de ervaren snelheid (Tabel 3.3) is voldoende voor consumenten met een uitspraak 'gegrond' en ruim voldoende voor consumenten met een schikking. Ook hier geldt dat de gemiddelden lager liggen voor consumenten met een uitspraak 'ongegrond' of met een afgebroken procedure. De rapportcijfers zijn voor alle groepen gedaald ten opzichte van de vorige evaluatie.

Tabel 3.3 Het rapportcijfer dat consumenten en ondernemers geven voor het thema 'snelheid'

	Rapportcijfer (SEO, 2025)		Rapportcijfer (SEO, 2018)		Rapportcijfer (WODC, 2009)
Groep consumenten	**N**	**Snelheid**	**N**	**Snelheid**	**Snelheid**
Groep uitspraak	-	-	-	-	-
- Waarvan gegrond	138	6,3	191	6,7	6,0
- Waarvan ongegrond	169	4,5	164	5,0	5,4
Groep schikking	-	-	-	-	-
- Waarvan door deskundige	10	6,7	25	7,2	6,3
- Waarvan onderling	73	7,0	152	7,4	7,2
Groep overig	55	4,6	76	5,6	5,4
Ondernemers (totaal)	129	5,0	60	6,6	5,3

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2025), SEO Economisch Onderzoek (2018, p. 26) en Klapwijk en Ter Voert (2009, p. 82)

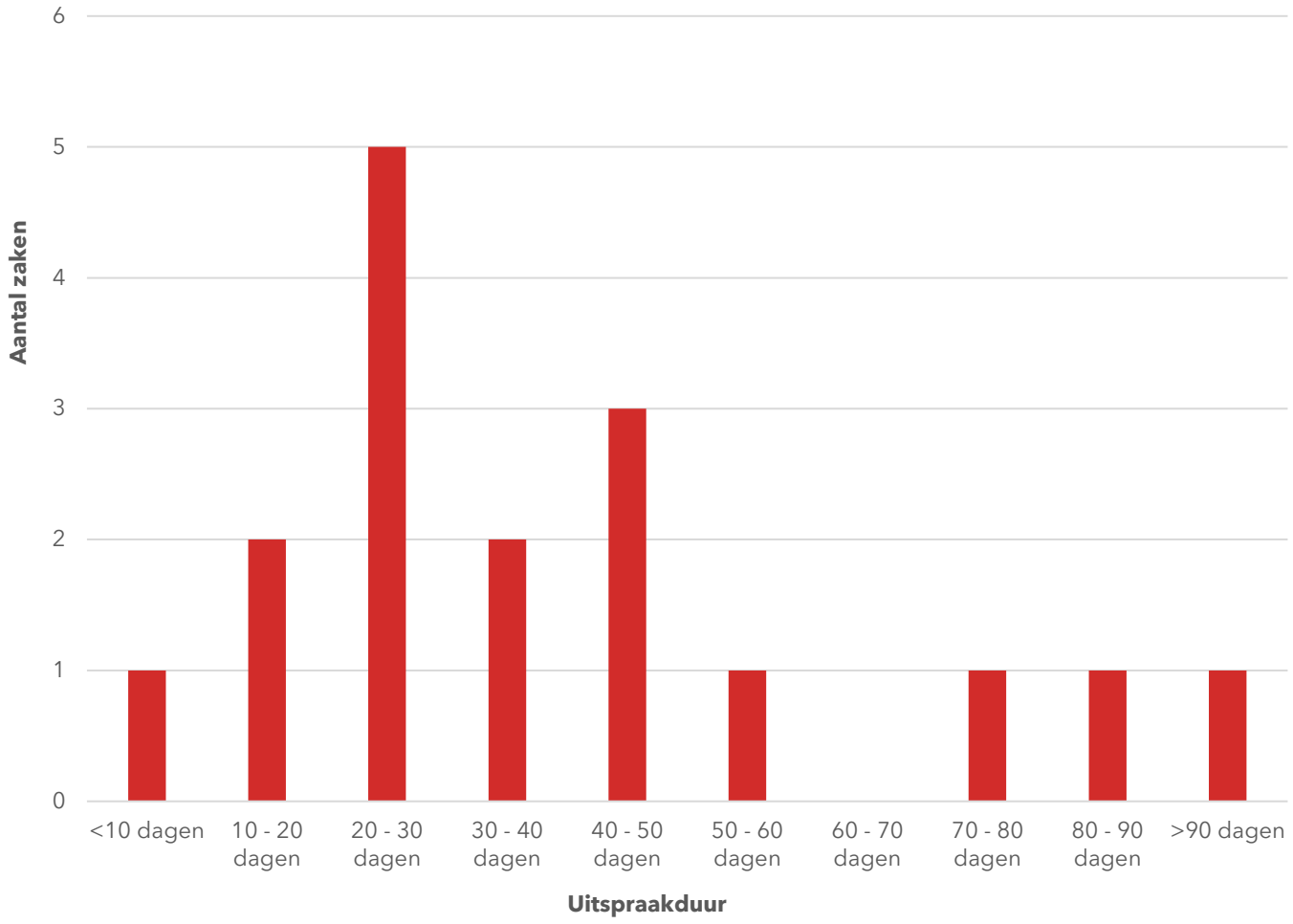
Uitspraakduur

Wat is de uitspraakduur? De SGC dient binnen ten hoogste negentig dagen een uitspraak te doen (artikel 7 sub e Implementatiewet en artikel 8 sub e richtlijn ADR). Deze termijn begint vanaf het moment dat de instantie tot buitengerechtelijke geschilbeslechting het volledige dossier van de klacht heeft ontvangen en eindigt bij het versturen van de uitspraak naar de procespartijen. Bij zeer complexe geschillen heeft de SGC de mogelijkheid om de termijn van negentig dagen te verlengen. De SGC dient de partijen van een verlenging op de hoogte te stellen en daarbij aan te geven hoeveel extra tijd noodzakelijk is (ADR Research, 2022).

We toetsen of de SGC aan de vereiste maximale uitspraakduur voldoet middels een analyse van de uitspraakduur bij drie willekeurig gekozen SGC-commissies. Het betreft de commissies Groen, Makelaardij en Water. Voor elke commissie analyseren we tien willekeurig gekozen zaken tussen 2019 en 2023. In totaal betreft het dus dertig zaken. In zeventien zaken heeft de commissie een uitspraak gedaan. Bij de andere zaken heeft de commissie geen uitspraak gedaan, bijvoorbeeld omdat de consument en het bedrijf een schikking bereikten (zie Bijlage G).

De snelheid van de klacht- en geschilafdoening van de SGC voldoet aan de wettelijke norm van maximaal 90 dagen voor een uitspraak. In slechts één van de zeventien onderzochte zaken met een uitspraak heeft de commissie de uitspraakduur met 111 dagen mogelijk overschreden. We schrijven hier 'mogelijk' omdat in het dossieronderzoek enkel is gekeken naar het aantal dagen tussen het moment van de zittingsdatum en het moment van het versturen van de uitspraak. We weten echter niet of het zaakdossier op de zittingsdatum volledig was. Bij de meeste zaken ligt de uitspraakduur zeker onder de wettelijke norm. Zo deed de SGC in circa de helft van de zeventien onderzochte zaken uitspraak binnen dertig dagen vanaf de zittingsdatum (zie Figuur 3.4).

Figuur 3.4 De SGC voldoet aan de wettelijke norm van maximaal negentig dagen voor een uitspraak



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2025) op basis van dossieronderzoek bij de SGC

ADR Research (2022) concludeert ook dat de SGC aan de vereiste maximale uitspraakduur van negentig dagen voldoet. Dit onderzoek analyseert de uitspraakduur van een representatieve selectie van negen SGC-commissies tussen 2017 en 2021. De analyse laat zien dat voor elk van deze commissies en voor elk jaar de *gemiddelde* uitspraakduur korter is dan negentig dagen.[10]

Aan de consumenten met uitspraak (n = 416) is gevraagd wat ze van de uitspraakduur vonden (Bijlage B, vraag 46). 54 procent vond het (erg) lang duren, 40 procent was neutraal en de rest vond het (erg) kort duren.

[10] De analyse kijkt naar gemiddelden: in individuele zaken kan de uitspraakduur langer zijn dan negentig dagen.

Doorlooptijd

Wat is de doorlooptijd? De analyse van de uitspraakduur biedt inzicht in de snelheid van één specifiek gedeelte van de procedure bij de SGC. Voor een volledig beeld onderzoeken we ook de totale doorlooptijd van een procedure. De SGC rapporteert de gemiddelde totale doorlooptijd in het jaarverslag. De doorlooptijd start vanaf het moment dat de consument aan alle vereisten voor een procedure voldoet. Dit betekent dat hij of zij het klachtengeld heeft betaald, het vragenformulier heeft ingevuld en de bewijsstukken heeft ingediend (ADR Research, 2022). De doorlooptijd stopt net als de uitspraakduur met het verzenden van de uitspraak naar de procespartijen. Voor de totale doorlooptijd geldt geen wettelijk vastgestelde maximumtermijn.

De doorlooptijd van procedures bij de SGC is gedurende de evaluatieperiode toegenomen (Tabel 3.4). Waar in 2017 de afhandeling van een zaak gemiddeld 2,89 maanden duurde, was dat in 2023 gestegen naar 4,73 maanden. In het jaarverslag over 2021 verklaart de SGC de toename van de doorlooptijd (toen 6,67 maanden) door de coronamaatregelen. ADR Research (2022) wijst naast de coronamaatregelen op twee additionele verklaringen: een reorganisatie bij de SGC in 2018 en de introductie van een nieuw zaaksysteem in 2019. De SGC heeft in 2021 een interne taskforce opgericht om achterstanden in de zaakbehandeling weg te werken. Tabel 3.4 biedt een indicatie dat de taskforce effectief is: de doorlooptijd nam af van 6,67 maanden in 2021 naar 4,73 maanden in 2023.

Tabel 3.4 De gemiddelde doorlooptijd is gestegen in de evaluatieperiode en weer gedaald in het laatste jaar

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Gemiddelde doorlooptijd (in maanden)	2,89	3,32	4,14	5,68	6,67	5,22	4,73

Bron: SEO (2025) op basis van de SGC-jaarverslagen over 2017 t/m 2023

Aan de consumenten met uitspraak (n = 416) is gevraagd wat ze van de doorlooptijd vonden (Bijlage B, vraag 44). 62 procent vond het (erg) lang duren, 33 procent was neutraal en de rest vond het (erg) kort duren.

De gesprekspartners geven aan dat de SGC korte doorlooptijden kent. Hoewel dit volgens hen gezien kan worden als een positief signaal voor de doelmatigheid (efficiënte procesinrichting) is er mogelijk spanning met de kwaliteit. De kernvraag daarbij is of de uitspraken wel altijd in lijn liggen met het dwingend recht. De gesprekspartners geven meestal aan dat zij onvoldoende zicht op de uitspraken hebben om deze vraag te beantwoorden.

3.3 Kosten

Naast de eenvoud en snelheid vormen ook de kosten een aspect waarop alternatieve geschilbeslechting zich onderscheidt van een gang naar de rechter. In deze paragraaf behandelen we respectievelijk de financiële kosten van consumenten en ondernemers. Daarnaast kijken we ook naar andere vormen van kosten, zoals tijdsbesteding en de ervaren stress en bespreken we een indicator van doelmatigheid (kostenefficiëntie)

Ervaren kosten (overkoepelend oordeel)

De rapportcijfers van de respondenten, uitgesplitst naar verschillende groepen, laten wederom duidelijk zien hoe sterk het eindoordeel samenhangt met de uitspraak van de geschillencommissie. Net als bij de thema's eenvoud (Tabel 3.1) en snelheid (Tabel 3.3), geven respondenten uit de groepen met een uitspraak 'gegrond' en met een schikking de hoogste cijfers voor de ervaren kosten (zie Tabel 3.5). Vooral het verschil tussen de groep 'gegrond' en de groep 'ongegrond' is aanzienlijk (8,2 tegenover 5,5), al is dit verschil kleiner dan bij de vorige meting.

Tabel 3.5 Het rapportcijfer dat consumenten en ondernemers geven voor het thema 'kosten'

	Rapportcijfer (SEO, 2025)		Rapportcijfer (SEO, 2018)		Rapportcijfer (WODC, 2009)
Groep consumenten	**N**	**Kosten**	**N**	**Kosten**	**Kosten**
Groep uitspraak	-	-	-	-	-
- *Waarvan gegrond*	138	8,2	191	7,8	7,3
- *Waarvan ongegrond*	169	5,5	164	4,1	6,0
Groep schikking	-	-	-	-	-
- *Waarvan door deskundige*	10	7,5	25	7,5	6,6
- *Waarvan onderling*	73	7,2	152	7,4	7,4
Groep overig	55	5,9	76	5,3	5,8
Ondernemers (totaal)	129	5,5	60	6,5	5,9

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2025), SEO Economisch Onderzoek (2018, p. 30) en Klapwijk en Ter Voert (2009, p. 53)

Financiële kosten voor de consument

Klachtengeld

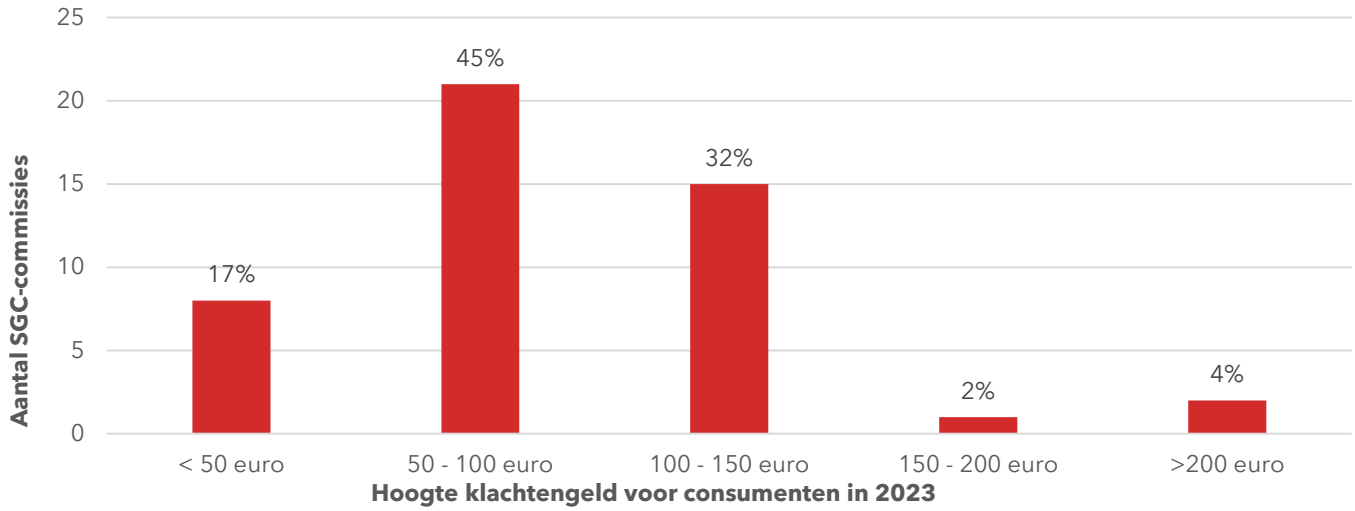
De SGC is erkend als ADR-instelling op basis van de Europese richtlijn ADR en is daarom gebonden aan wettelijke randvoorwaarden aangaande de procedurekosten voor consumenten. Volgens artikel 7 lid c Implementatiewet en artikel 8 sub c Richtlijn ADR dient de procedure voor consumenten "kosteloos of tegen een geringe vergoeding" beschikbaar te zijn. De Memorie van Toelichting bij de Implementatiewet geeft een nadere invulling van de term "geringe vergoeding". Uit de Memorie blijkt dat een ADR-instelling met een klachtengeld lager dan vijfhonderd euro voldoet aan de regelgeving (ADR Research, 2022).

De SGC voldoet aan het wettelijke vereiste van geringe procedurekosten voor consumenten. De SGC-commissies hanteren in 2023 namelijk een klachtengeld van tussen 25 en 340 euro (De Geschillencommissie, 2023).[11] Het klachtengeld is dus lager dan vijfhonderd euro. Ook in 2017 tot en met 2022 is dit het geval.

Voor de meeste commissies bij de SGC geldt dat het klachtengeld ruim onder vijfhonderd euro ligt. Figuur 3.5 laat zien dat ongeveer twee derde van de commissies een klachtengeld van minder dan honderd euro hanteert in 2023. Twee commissies hebben een klachtengeld van tweehonderd euro of hoger.

Een kanttekening bij deze analyse is dat de SGC een hoger klachtengeld hanteert dan de meeste andere Europese ADR-instellingen. Ongeveer de helft van de Europese ADR-instellingen brengt geen klachtengeld in rekening bij consumenten. Van de Europese instellingen die dat wel doen hanteert circa de helft een bedrag lager dan vijftig euro (Europese Commissie, 2023). Wel plaatsen we hierbij de opmerking dat consumenten het klachtengeld van de andere partij (de ondernemer) vergoed krijgen op moment dat de klacht van de consument (deels) gegrond is.

Figuur 3.5 62 procent van de SGC-commissies hanteert een klachtengeld van lager dan honderd euro



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2025) op basis van De Geschillencommissie (2023)

Gesprekspartners geven aan dat de financiële drempel voor consumenten om een klacht bij de SGC in te dienen relatief laag is en dat de kosten vooraf duidelijk zijn. Met 'relatief' doelen zij op het feit dat een gang naar de rechter doorgaans meer tijd en geld kost. Een controle op de website van De Geschillencommissie bevestigt dat de hoogte van het klachtengeld per commissie duidelijk vermeld is op de betreffende pagina's. Daarbij merken we wel op dat de hoogte van het klachtengeld verschilt per commissie en dat het voor consumenten mogelijk niet altijd evident is welke commissie hun geschil zal behandelen.

De helft van de consumenten (n = 554) vindt de hoogte van het klachtengeld passend voor de dienstverlening (zie Tabel 3.6). Een kwart beoordeelt het klachtengeld als relatief laag terwijl het overige kwart van mening is dat het klachtengeld aan de hoge kant is.

[11] Bij sommige geschillencommissies hangt het klachtengeld af van het geldelijke belang van de zaak. In dat geval is het gemiddelde genomen van het minimale en maximale klachtengeld. De Geschillencommissie Bruidsmode en Maatwerk hanteert bijvoorbeeld een klachtengeld van 27,50 euro bij geschillen over kledingstukken met een aankoopprijs lager dan 100 euro. In de overige gevallen bedraagt het klachtengeld 52,50 euro. Voor deze geschillencommissie hanteren we in de analyse dus een gemiddeld klachtengeld van 40 euro (27,50 euro + 52,50 euro / 2).

Tabel 3.6 De helft van de consumenten vindt de hoogte van het klachtengeld passend

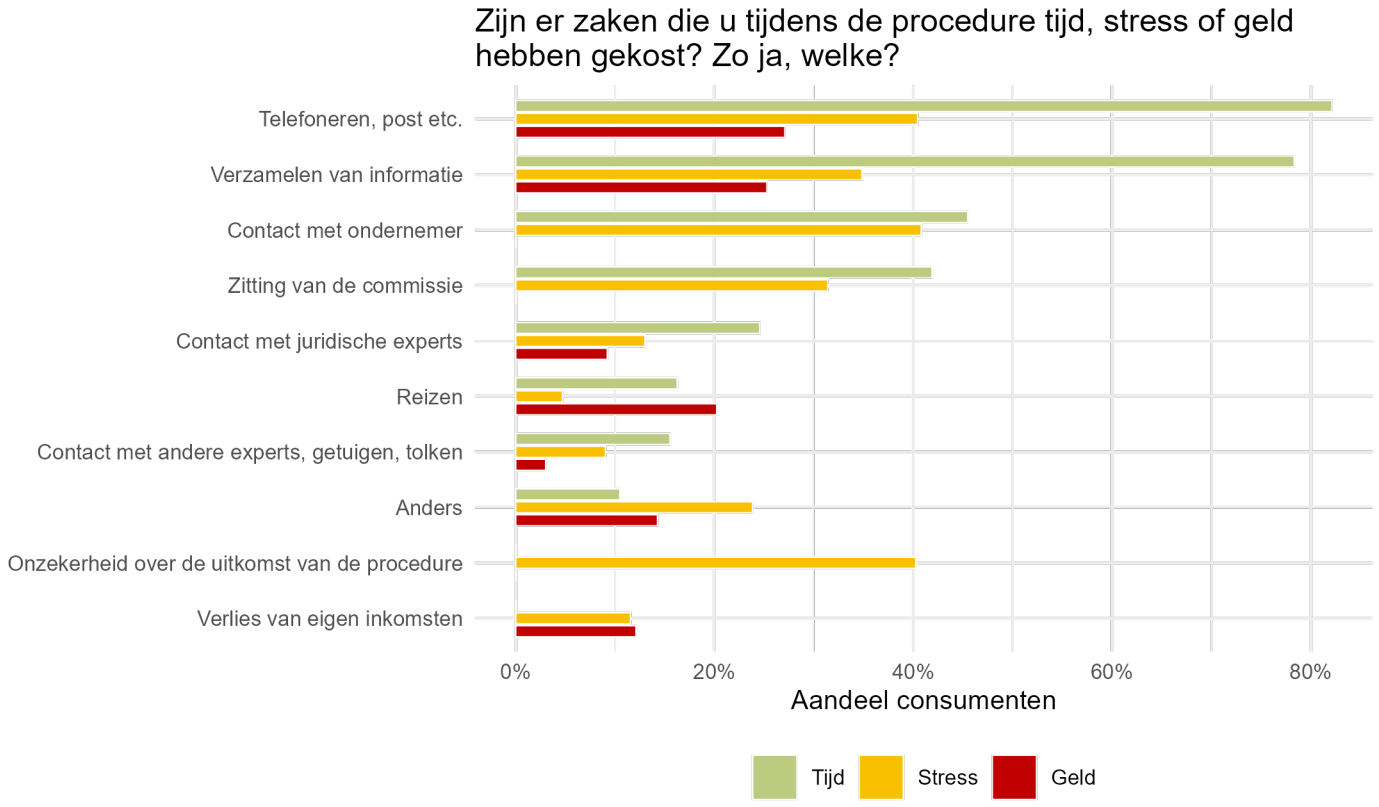
	(Zeer) weinig	Neutraal	(Zeer) veel
SEO 2025	24%	51%	25%
SEO 2018	18%	59%	23%

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2025), SEO Economisch Onderzoek (2018, p. 26)

Andere financiële kosten

Consumenten is gevraagd of zij, naast het klachtengeld, ook andere kosten hebben gemaakt. Ongeveer een kwart van de respondenten noemt telefoneren en het verzamelen van informatie als bijkomende kostenposten (zie rode balken in Figuur 3.6). Daarnaast geeft 20 procent aan reiskosten te hebben gemaakt. Bij de vorige evaluatie gaf een groter deel van de consumenten aan reiskosten te hebben gemaakt. Mogelijk speelt de verdere digitalisering van de dienstverlening van De Geschillencommissie hierin een rol. Zo kunnen bijvoorbeeld zittingen nu ook digitaal worden bijgewoond, wat reiskosten kan besparen.

Figuur 3.6 De drie belangrijkste financiële kostenposten zijn telefoneren, verzamelen van informatie en reizen



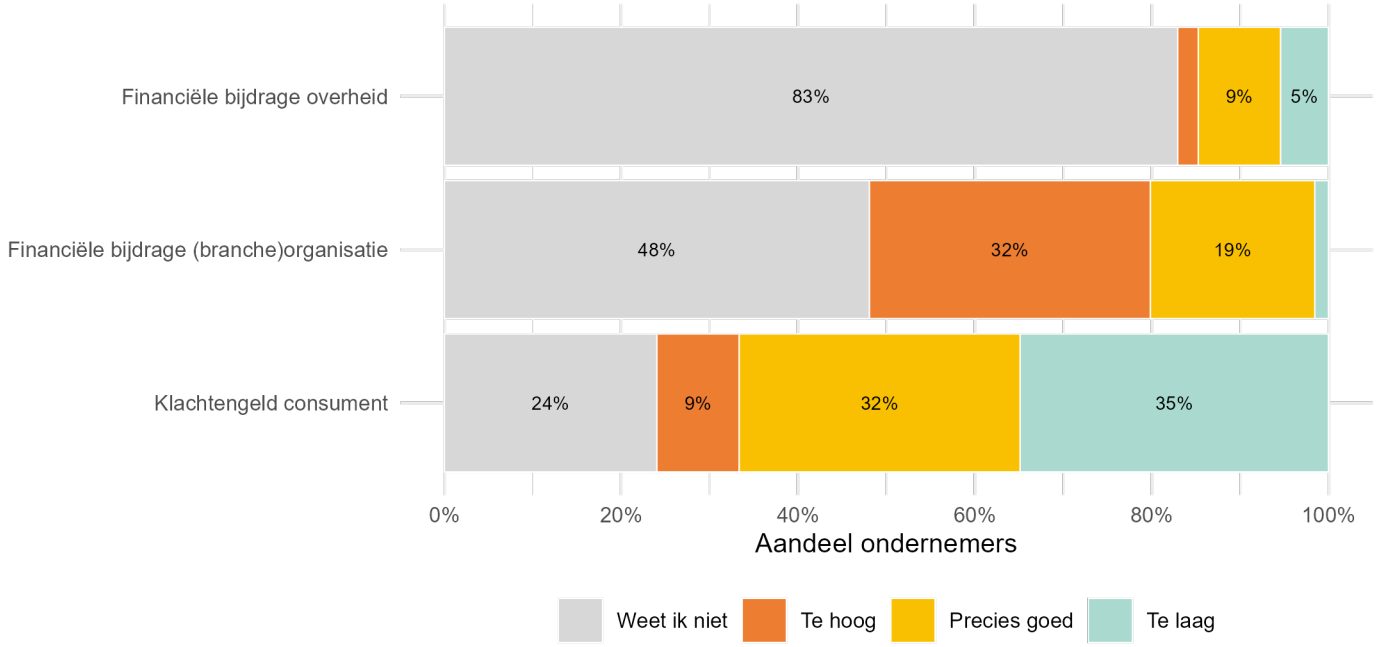
Bron: SEO Economisch Onderzoek (2025)

Uit een andere enquêtevraag blijkt dat 32 procent van de consumenten geen aanvullende kosten hebben gemaakt. Bij 29 procent blijven de kosten onder de 100 euro, 23 procent valt in de categorie van 100 tot 500 euro en 5 procent valt in de categorie van 500 tot 1.000 euro. De overige consumenten maken melding van hogere kosten. Ten slotte is er een kleine groep consumenten (1 procent) die aangeeft meer dan 20.000 euro te hebben besteed.

Financiële kosten voor de ondernemer

Ook de groep ondernemers (n = 129) is gevraagd naar hun mening over de hoogte van de financiële bijdragen van de overheid, (branche)organisaties en consumenten aan De Geschillencommissie (zie Figuur 3.7). De resultaten tonen dat ondernemers beperkt zicht hebben op de omvang van de overheidsbijdrage. Zo geeft ruim tachtig procent van hen aan dat zij niet weten of de hoogte van de financiële bijdrage van de overheid op niveau is. Bijna de helft geeft dit aan voor de financiële bijdrage van de (branche)organisatie. Ondernemers die hier wel zicht op hebben, vinden deze bijdrage vaker te hoog dan te laag (zie Figuur 3.7). De hoogte van het klachtengeld voor consumenten wordt door 35 procent van de ondernemers als te laag ervaren.

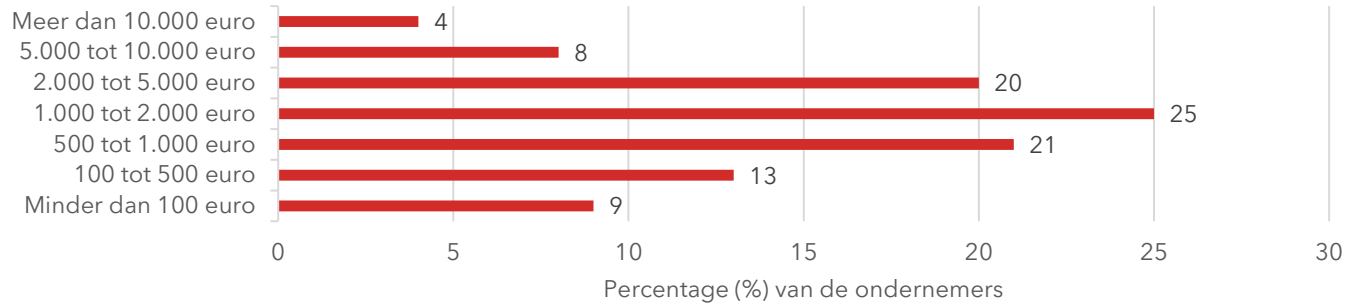
Figuur 3.7 De ondernemers hebben slecht zicht op de financiële bijdrage vanuit de overheid



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2025)

Ondernemers schatten hun financiële kosten van een procedure aanzienlijk hoger in dan de consumenten. Van de 129 ondernemers verwacht slechts 22 procent dat de kosten lager blijven dan 500 euro (9 procent plus 13 procent), terwijl bijna de helft (46 procent) rekent op kosten tussen de 500 en 5.000 euro.

Figuur 3.8 Inschatting van de totale kosten van een geschilprocedure door ondernemers



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2025)

Van de responderende ondernemers (n = 129) geeft 39 procent aan (zeker) niet bereid te zijn om meer contributie te betalen aan hun brancheorganisatie voor de instandhouding van De Geschillencommissie. Een even grote groep (40 procent) staat hier neutraal tegenover en 9 procent staat open voor een hogere contributie. Het restant (12 procent) is geen lid van een brancheorganisatie.

Doelmatigheid (kostenefficiëntie)

Een manier om de doelmatigheid (kostenefficiëntie) van de klacht- en geschilafhandeling bij de SGC te meten, is door de totale lasten van de organisatie te delen door zowel het aantal behandelde zaken als het aantal opgeleverde eindproducten. In Tabel 3.7 staan de totale lasten van de SGC vermeld, zoals geregistreerd in de jaarrekeningen 2017 tot en met 2023. Deze lasten bestaan uit personeelskosten, kantoor- en huisvestingskosten, kosten voor de geschillencommissies en een restpost.

Door de totale lasten te delen door het aantal verder behandelde zaken en het aantal eindproducten (zie Tabel 2.1) ontstaat een indicatie van de kostenefficiëntie. De lasten per behandelde zaak geven daarbij een indicatie voor de efficiëntie van het proces; de lasten per eindproduct laten zien wat het kost om een geschil dat wordt doorgezet helemaal af te ronden. Hierdoor zijn de lasten per eindproduct in de praktijk per definitie hoger: zaken die daadwerkelijk uitmonden in een eindproduct vergen meer tijd en inzet van een geschillencommissie. De uitkomsten laten zien dat de gemiddelde lasten per behandelde zaak rond de 1.300 euro liggen en dat de gemiddelde kosten per eindproduct ongeveer 1.800 euro bedragen.

Gegeven het gemiddeld aantal uren dat commissieleden aan een procedure besteden – doorgaans tussen de vier en acht uur per commissielid voor een typische zaak (zie ook Figuur 4.1) – en het aantal leden dat bij de behandeling betrokken is (drie leden per commissie), kan dit worden gezien als een indicatie van een doelmatige aanpak van klacht- en geschilafhandeling. Bij een standaardcommissie van drie leden komt het totale aantal bestede uren per zaak meestal uit tussen de 12 en 24 uur. Wanneer we de totale lasten delen door het aantal behandelde zaken en het daarmee samenhangende aantal gewerkte uren, resulteert dit in een relatief laag uurtarief voor de uitgevoerde werkzaamheden. Dit beeld wordt verder versterkt doordat ook De Geschillencommissie taken uitvoert.

Tabel 3.7 De gemiddelde kosten voor een behandelde zaak liggen rond de 1.300 euro

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Lasten (€ mln.)	€ 5,9	€ 5,6	€ 5,3	€ 5,1	€ 5,2	€ 5,3	€ 6,3
Zaken verder behandeld (n)	3.595	3.320	4.730	4.949	4.862	4.291	4.308
Eindproducten (n)	3.559	3.184	2.769	2.737	3.421	2.833	2.744
Lasten / zaken behandeld (€)	**€ 1.629**	**€ 1.687**	**€ 1.117**	**€ 1.024**	**€ 1.060**	**€ 1.234**	**€ 1.473**
Lasten / eindproducten (€)	**€ 1.646**	**€ 1.759**	**€ 1.908**	**€ 1.852**	**€ 1.507**	**€ 1.869**	**€ 2.312**

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2025) o.b.v. de jaarrekeningen van de SGC over boekjaar 2017 tot en met 2023

Tijd en stress

Figuur 3.6 maakt duidelijk aan welke activiteiten de responderende consumenten tijd hebben besteed, en de mate waarin deze activiteiten stress hebben opgeleverd. Het beeld lijkt sterk op dat van de vorige vragenlijst. Ongeveer 80 procent van de respondenten heeft tijd gespendeerd aan het telefoneren en het verzamelen van informatie. Ook laten de resultaten net als in de vorige meting zien dat circa 40 procent van de consumenten stress heeft vanwege onzekerheid over de uitkomst van de procedure. De gesprekspartners onderschrijven deze bevinding: Bij hen bestaat het beeld dat de procedure veel tijd kost.

3.4 Sociaaleconomische kenmerken van gebruikers

Hoe toegankelijk is de SGC voor consumenten met verschillende sociaaleconomische kenmerken? Om dit te onderzoeken, vergelijken we -net als in de vorige evaluatie- de samenstelling van de responderende consumenten met die van de Nederlandse bevolking. Bij grote drempels voor bepaalde groepen verwachten we dat zij duidelijk ondervertegenwoordigd zijn in de respons. De mate waarin de steekproef representatief is op sociaaleconomisch vlak geeft daarmee inzicht in de toegankelijkheid van de SGC. De resultaten (zie Tabel 3.8) geven een indicatie dat:

- Consumenten die gebruikmaken van de SGC gemiddeld wat ouder zijn; de leeftijdsgroepen 45–65 jaar en 65 jaar en ouder zijn oververtegenwoordigd, ten koste van de jongere leeftijdsgroepen (zie lichtgroene rijen);
- Consumenten met een hoger onderwijsniveau oververtegenwoordigd zijn; 75 procent van de responderende consumenten heeft een hbo-diploma of hoger, tegenover 36 procent in de bevolking (zie lichtgrijze rijen);
- Zowel in Nederland als in het buitenland geboren consumenten gebruikmaken van de SGC (zie lichtrode rijen). Wel zien we dat consumenten die buiten Nederland geboren zijn ondervertegenwoordigd zijn;
- Consumenten uit alle inkomensklassen gebruikmaken van de SGC (zie lichtblauwe rijen). Wel zien we dat de consumenten die meer dan 100.000 euro per jaar verdienen, minder gebruikmaken van de SGC.

Tabel 3.8 In de vragenlijst onder consumenten is gevraagd naar vier sociaaleconomische kenmerken

Sociaaleconomisch kenmerk	Sociaaleconomisch groep	Vragenlijst consumenten (2025)	Bevolking Nederland (2024)
Leeftijd	15 tot 30 jaar	1%	22,2%
	30 tot 45 jaar	14%	22,4%
	45 tot 65 jaar	40%	31,3%
	65 jaar of ouder	44%	24,1%
Onderwijsniveau	Basisonderwijs	1%	9%
	Vmbo, havo-, vwo-onderbouw, mbo1	8%	19%
	Havo, vwo, mbo2-4	16%	36%
	Hbo-, wo-bachelor	30%	22%
	Hbo-, wo-master, doctor	45%	14%
	Weet ik niet/onbekend	0%	1%
Herkomstland	Geboren in Nederland	90%	82%
	Geboren buiten Nederland	10%	18%
Inkomensklasse	Minder dan 10.000 euro	2%	3%
	10.000 tot 20.000 euro	6%	3%
	20.000 tot 30.000 euro	9%	12%
	30.000 tot 40.000 euro	12%	11%
	40.000 tot 50.000 euro	13%	9%
	50.000 tot 100.000 euro	38%	31%
	100.000 tot 200.000 euro	18%	26%
	200.000 euro of meer	2%	6%

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2025) en CBS StatLine: leeftijd, onderwijsniveau, herkomstland en inkomensklasse.

Het is belangrijk om bij de bovenstaande tabel enkele nuances te benoemen. Een ondervertegenwoordiging van bepaalde groepen kan namelijk meerdere oorzaken hebben, zoals een selectieve respons op de enquête (bepaalde groepen zijn juist meer of minder geneigd om de vragenlijst in te vullen), beperkingen in de onderzoeksmethodiek (de enquête was enkel in het Nederlands beschikbaar) en het niet verplichte karakter van de vragen (respondenten konden er ook voor keuzen om geen achtergrondkenmerken in te vullen). Desondanks hebben we ervoor gekozen om resultaten van deze vraag, in lijn met de vorige evaluatie, toch op te nemen. We merken daarbij op dat deze bevinding wordt ondersteund door de andere onderzoeksmethoden, waaronder de vragenlijst onder leden van de geschillencommissies, het literatuuronderzoek en de interviews (er is dus sprake van 'triangulatie').

3.5 Overige elementen toegankelijkheid

Beeld commissieleden

Naast de resultaten uit de vragenlijst onder consument zijn in de vragenlijst onder commissieleden eveneens vragen gesteld over de toegankelijkheid van de SGC. Gemiddeld beoordeelden de commissieleden deze toegankelijkheid met een 7,8 (n = 86, sd = 1,1). Tijdens de vorige evaluatie gaven zij hiervoor gemiddeld een 8,1 (SEO 2018, p. 32).

De commissieleden geven aan dat de SGC ook toegankelijk is voor kwetsbare consumentengroepen. Gemiddeld beoordelen zij de toegankelijkheid voor deze groepen met een 7,0 (n = 86, sd = 1,5). Zeven commissieleden geven een onvoldoende. Aan hen is gevraagd welke groepen slecht toegang hebben. Zij noemden de volgende groepen:

- Mensen met lage taalvaardigheid (laaggeletterdheid);
- Mensen die de (Nederlandse) taal niet goed beheersen;
- Personen met een migratieachtergrond;
- Mensen met beperkte digitale vaardigheden.

De Proeftuin

Gesprekspartners geven aan dat De Geschillencommissie actief zoekt naar manieren om haar toegankelijkheid te verbeteren. Een innovatieproject dat hierbij regelmatig wordt genoemd, is de Proeftuin. Binnen dit project werken het Juridisch Loket en De Geschillencommissie samen met als doel om kwetsbare groepen op een laagdrempelige en praktische wijze te ondersteunen bij klachten en geschillen.

Hoe werkt De Proeftuin? Consumenten die deelnemen aan de Proeftuin worden administratief ontlast tijdens de procedure en maken voordat de procedure is opgestart gebruik van een sterk vereenvoudigd formulier voor het indienen van een (mogelijk) geschil. Volgens De Geschillencommissie werkt dat als volgt: *'De Geschillencommissie en Het Juridisch Loket kunnen onderling contact hebben over de status van uw zaak. U merkt daar niets van.'* en *'We bespreken alleen wat nodig is om uw zaak compleet te maken. We praten niet over de inhoud of de details van uw zaak'*.

Door consumenten te ondersteunen bij het goed en tijdig indienen van de benodigde data beogen het Juridisch Loket en De Geschillencommissie bij te dragen een effectieve en toegankelijke geschilbeslechting.[12] De voor deze evaluatie gesproken gesprekspartners zijn vaak enthousiast over de Proeftuin. Tegelijkertijd benadrukken zij dat de pilot op dit moment bij een klein aantal geschillencommissies en klachtenloketten draait.

12 Zie: https://www.degeschillencommissie.nl/samenwerken-aan-recht/juridischloket/

4 De kwaliteit van de SGC

Gemiddeld genomen zijn consumenten en bedrijven tevreden over de kwaliteit van de dienstverlening van de SGC, maar dit oordeel hangt zeer sterk samen met of men gelijk krijgt of niet.

In hoeverre heeft de SGC in de periode 2017 tot en met 2023 een kwalitatief goede klacht- en geschilafdoening gerealiseerd? In dit hoofdstuk kijken we naar de door consumenten en ondernemers ervaren kwaliteit en het doelbereik (Paragraaf 4.1), de onafhankelijkheid (Paragraaf 4.2), de deskundigheid (Paragraaf 4.3) en de kwaliteit van de uitspraken (Paragraaf 4.4). Paragraaf 4.5 gaat in op de overige aspecten. De regelgeving voor erkende ADR-instellingen stelt randvoorwaarden aan de kwaliteit van de SGC. In dit hoofdstuk toetsen we tevens de naleving.

4.1 Kwaliteit en doelbereik

Het doel van de SGC is om geschillen tussen consumenten en ondernemers te beslechten. De kwaliteit van de SGC kan dan ook worden beoordeeld aan de hand van de tevredenheid van deze consumenten en ondernemers. Om hier beter zicht op te krijgen, hebben we hen gevraagd om de kwaliteit van de procedure bij de SGC te beoordelen. Ook hebben we aan de consumenten gevraagd of ze met het indienen van het geschil hebben bereikt wat zij wilden.

Overkoepelend oordeel

Consumenten van wie de klacht 'gegrond' is verklaard of waarbij een schikking getroffen is, beoordelen de kwaliteit van de procedure ruim voldoende (zie Tabel 4.1). Consumenten met een afgewezen vordering (cijfer: 3,1) en met een voortijdig afgebroken procedure (cijfer: 4,3) geven aan dat zij ontevreden zijn over de kwaliteit. Net als bij de eerdere cijfers zien we dat de tevredenheid bij een schikking het grootst is.

Tabel 4.1 Het rapportcijfer dat consumenten en ondernemers geven voor het thema 'kwaliteit'

	Rapportcijfer (SEO, 2025)		Rapportcijfer (SEO, 2018)		Rapportcijfer (WODC, 2009)
Groep consumenten	**N**	**Kwaliteit**	**N**	**Kwaliteit**	**Kwaliteit**
Groep uitspraak	-	-	-	-	-
- Waarvan gegrond	138	7,5	191	7,6	7,4
- Waarvan ongegrond	169	3,1	164	3,3	4,3
Groep schikking	-	-	-	-	-
- Waarvan door deskundige	10	8,0	25	7,3	6,5
- Waarvan onderling	73	7,6	152	7,7	7,8
Groep overig	55	4,3	76	5,1	6,4
Ondernemers (totaal)	129	5,7	60	6,7	6,4

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2025), SEO Economisch Onderzoek (2018, p. 37) en Klapwijk en Ter Voert (2009, p. 82)

Doelbereik

Consumenten die een onderlinge regeling met de ondernemer zijn overeengekomen, zijn verreweg het sterkst van mening dat zij hun doel hebben bereikt: 76 procent is die mening toegedaan (zie Tabel 4.2). Van de consumenten die een schikking hebben getroffen onder de begeleiding van een deskundige, is 70 procent van mening het doel te hebben bereikt. Dit percentage is echter gebaseerd op een laag aantal respondenten. Consumenten die een uitspraak kregen of van wie de procedure voortijdig is afgebroken geven vaker aan dat zij hun doel niet hebben bereikt dan wel. Dit was ook al zo in de vorige evaluatie (zie Tabel 4.2).

Tabel 4.2 Het doelbereik is het hoogst onder de groepen die een schikking hebben getroffen

Jaar	Subgroep	Uitspraak	Schikking deskundige	Schikking onderling	Overig
2025	Ja	25%	70%	76%	35%
	Gedeeltelijk	12%	30%	21%	9%
	Nee	52%	0%	3%	56%
	Aantal	(N = 416)	(N = 10)	(N = 73)	(N = 55)
2018	Ja	31%	56%	75%	28%
	Gedeeltelijk	20%	24%	19%	3%
	Nee	49%	20%	5%	70%
	Aantal	(N = 459)	(N = 25)	(N = 151)	(N = 76)

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2025) en SEO Economisch Onderzoek (2018, p. 36)

4.2 Onafhankelijkheid

Procedurele waarborgen

De SGC heeft procedurele maatregelen getroffen om de onafhankelijkheid van de commissies te waarborgen.

- Samenstelling geschillencommissies. De commissies bestaan uit drie leden, waarvan één lid is voorgedragen door een brancheorganisatie, één lid dat is voorgedragen door een consumenten- of patiëntenorganisatie en één onafhankelijke voorzitter. Consumenten en bedrijfsleven zijn dus in gelijke mate vertegenwoordigd.
- Belangenconflicten. De voorzitter en de commissieleden van de geschillencommissies mogen geen geschillen behandelen wanneer zij hierbij betrokken zijn, omdat dit een onpartijdig oordeel zou kunnen beïnvloeden.
- Wrakingsregeling. Zowel consumenten als ondernemers kunnen twijfelen over de onafhankelijkheid van een voorzitter of commissielid. Indien dat het geval is, dan kan hij of zij vragen om deze persoon te wraken. Dat dient mondeling tijdens de zitting of schriftelijk te gebeuren. Vervolgens zal een aparte wrakingscommissie zich over het verzoek buigen. Het jaarlijkse aantal wrakingsuitspraken oogt (in vergelijking met het aantal zaken dat De Geschillencommissie jaarlijks behandelt) beperkt. Zo bedroeg het aantal wrakingsverzoeken in zowel 2017 als in 2018 twee volgens de jaarverslagen van de geschillencommissies. Cijfers voor latere jaren zijn er niet.

Artikel 6 van de Richtlijn ADR stelt wettelijke eisen aan de procedurele waarborgen ter bescherming van de onafhankelijkheid. Een vergelijking van deze eisen met de procedurele waarborgen van de SGC laat zien dat de SGC hieraan voldoet. Omdat de geschillencommissies drie leden hebben voldoet de SGC bijvoorbeeld aan de

wettelijke eis van gelijke vertegenwoordiging van consumenten en bedrijven (artikel 6 lid 5 Richtlijn ADR). Een wrakingsregeling is niet wettelijk vereist. Met deze regeling biedt de SGC dus meer procedurele waarborgen ter bescherming van de onafhankelijkheid dan wettelijk vereist.

Partijdigheid commissie

45 procent van de consumenten (n = 265) vond de geschillencommissie tijdens de zitting partijdig (zie lichtrode cellen in Tabel 4.3). In de vorige evaluatie lag dit percentage met 43 procent nagenoeg gelijk. Gegeven dat de responderende consumenten minder vaak gelijk kregen (uitspraak 'ongegrond') dan in de vorige evaluatie en gegeven dat de ervaren partijdigheid correleert met de uitspraak, hadden we een hoger aandeel verwacht.

Ondernemers hebben een positiever beeld van de onafhankelijkheid van de SGC. Zo laten de resultaten zien dat 52 procent van de ondernemers de geschillencommissie als (heel erg) onpartijdig ervoer (zie lichtblauwe cellen). 22 procent van de ondernemers gaf aan dat de commissie tijdens de zitting (heel erg) partijdig was. Ongeveer een kwart van de ondernemers vindt de geschillencommissie neutraal opereren.

Tabel 4.3 Consumenten vinden de commissie vaker partijdig dan ondernemers

Antwoordcategorie	Percentage (SEO, 2025)		Percentage (SEO, 2018)	
	Consumenten	Ondernemers	Consumenten	Ondernemers
(Heel erg) partijdig	45%	22%	43%	18%
Neutraal	22%	24%	19%	16%
(Heel erg) onpartijdig	33%	52%	38%	65%
Totaal	**(n = 265)**	**(n = 94)**	**(n = 371)**	**(n = 49)**

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2025) en SEO Economisch Onderzoek (2018, p. 39)

Een verdere uitsplitsing laat zien dat deze oordelen (net als in de vorige evaluatie) zeer sterk samenhangen met de uitspraak. Consumenten met een uitspraak 'ongegrond' vinden de commissie (heel erg) partijdig (76 procent) en consumenten met een uitspraak 'gegrond' vinden de commissie zelden (heel erg) partijdig (11 procent).

Partijdigheid externe deskundige

Gedurende de geschilbeslechting kan een externe deskundige worden ingeschakeld. Aan alle drie de betrokken partijen (consumenten, ondernemers en leden van de geschillencommissie) is gevraagd of ze deze deskundige al dan niet partijdig vonden. Consumenten (n = 113) vinden de deskundigen het vaakst (heel erg) partijdig; 30 procent geeft dit aan (zie Tabel 4.4). Geen van de leden van de geschillencommissie vindt de deskundigen partijdig.

Tabel 4.4 Leden van de geschillencommissies vinden de ingeschakelde externe deskundige niet partijdig

	Consumenten	Ondernemers	Leden van geschillencommissies
(Heel erg) partijdig	30%	23%	0%
Neutraal	18%	28%	19%
(Heel erg) onpartijdig	52%	49%	81%
Totaal	**(n = 113)**	**(n = 43)**	**(n = 42)**

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2025)

4.3 Deskundigheid

Deskundigheid commissie

Consumenten die de zitting digitaal of fysiek hebben bijgewoond, zijn gematigd positief over de deskundigheid van de geschillencommissie (zie Tabel 4.5). 42 procent vindt de commissie (heel erg) ondeskundig. Dit percentage ligt 9 procentpunt hoger dan in de vorige evaluatie (SEO, 2018). Het aandeel consumenten dat de commissie als deskundig ervaart, is met 38 procent gelijk gebleven. Ondernemers hebben een positiever oordeel over de deskundigheid van de geschillencommissies (zie Tabel 4.5). Wel zien we dat dit aandeel met 14 procentpunt is gedaald ten opzichte van de vorige meting.

Tabel 4.5 Oordeel over deskundigheid van de commissie door consumenten en ondernemers

	Percentage (SEO, 2025)		Percentage (SEO, 2018)	
	Consumenten	**Ondernemers**	**Consumenten**	**Ondernemers**
(Heel erg) deskundig	38%	49%	38%	63%
Neutraal	20%	28%	28%	20%
(Heel erg) ondeskundig	42%	23%	33%	16%
Totaal	**(n = 265)**	**(n = 94)**	**(n = 371)**	**(n = 49)**

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2025) en SEO Economisch Onderzoek (2018, p. 41)

Deskundigheid externe deskundige

Gedurende de geschilbeslechting kan een externe deskundige worden ingeschakeld. Aan alle drie de betrokken groepen –consumenten, ondernemers en leden van de geschillencommissie– is gevraagd hoe zij de deskundigheid van deze expert beoordelen. Met name de commissieleden (n = 42) spreken hun vertrouwen uit: zij vinden de expert (heel erg) deskundig (zie Tabel 4.6). Ook onder consumenten en ondernemers is het oordeel overwegend positief; ongeveer 60 procent beschouwt de externe deskundige als deskundig.

Tabel 4.6 Leden van de geschillencommissies vinden de externe deskundige vaak (heel erg) deskundig

	Consumenten	Ondernemers	Leden van geschillencommissies
(Heel erg) deskundig	58%	60%	74%
Neutraal	18%	12%	26%
(Heel erg) ondeskundig	25%	28%	0%
Totaal	**(n = 113)**	**(n = 43)**	**(n = 42)**

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2025)

Ondersteuning vanuit De Geschillencommissie

De leden van de geschillencommissies beoordelen de ondersteuning vanuit de SGC bij het op peil brengen en het behouden van relevante kennis en vaardigheden gemiddeld met een 6,3 (n = 86, sd = 2,0). Dit onderwerp kwam ook aan bod in de interviews (zie ook Bijlage F). Gesprekspartners gaven aan dat het kennisniveau op het gebied van consumentenrecht sterk varieert tussen voorzitters van de geschillencommissies. Daarbij werd benadrukt dat het consumentenrecht steeds complexer wordt. De gespreksparners stellen voor om commissies een hulpmiddel te bieden waarmee zij prejudiciële vragen kunnen voorleggen aan de rechterlijke macht als wetgeving onduidelijk is. Ook in het adviesrapport van de SER is dit advies aangestipt (SER, 2023, p. 28).

Gevraagd naar de mate waarin de leden van de geschillencommissies zich in administratieve en juridische zin ondersteund voelden, gaven zij gemiddeld een 7,5 (n = 86, sd = 1,4). In de vorige evaluatie gaven zij een 7,6 als rapportcijfer (SEO, 2018, p. 46). Dit beeld is dus niet wezenlijk veranderd.

4.4 Kwaliteit uitspraken

De kwaliteit van uitspraken van commissies bij de SGC is niet in één maatstaf te vangen. Belangrijk is dat de uitspraken van de commissies in lijn zijn met het dwingend consumentenrecht. Dit is ook een wettelijke verplichting voor de SGC als erkende ADR-instelling op basis van de Europese richtlijn ADR (artikel 10 lid 1 Implementatiewet en artikel 11 Richtlijn ADR). Maar kwaliteit is meer dan juridische correctheid. Een gedegen motivatie en voor eenieder begrijpelijke taal dragen ook bij aan de kwaliteit van de uitspraak.

Een manier om de kwaliteit van de uitspraken te toetsen, is door te analyseren hoe rechters over deze uitspraken hebben geoordeeld. Zowel de consument als de ondernemer hebben de mogelijkheid om een uitspraak door een commissie bij de SGC door de rechter te laten toetsen. Een rechter kan bijvoorbeeld de uitspraak vernietigen als de wijze van totstandkoming ernstige gebreken vertoont.

Van Schagen (2023) analyseert alle gepubliceerde gerechtelijke uitspraken sinds januari 2022 waarin een besluit van een commissie bij de SGC wordt getoetst. Het gaat in totaal om 18 uitspraken. Dit laat zien dat rechterlijke toetsing van uitspraken van commissies bij de SGC weinig voorkomt.[13] Ook de gesprekspartners geven aan dat de drempel om SGC-uitspraken door een rechter te laten toetsen (erg) hoog is.

12 van de 18 uitspraken van commissies bij de SGC (twee derde) doorstaan de toetsing door de rechter. Bij de resterende zes uitspraken (een derde) constateert de rechter ernstige gebreken en vernietigt deze daarom de uitspraak. Drie uitspraken hebben gebreken in de motivering, twee uitspraken schenden het beginsel van hoor- en wederhoor en bij één uitspraak ontbreekt een toetsing aan het dwingend consumentenrecht.

Een soortgelijke analyse van gerechtelijke uitspraken tussen 2009 en 2016 in de vorige evaluatie heeft een vergelijkbare uitkomst als het onderzoek van Van Schagen (2023). Uit deze analyse komt eveneens dat twee derde van de uitspraken van commissies bij de SGC een rechterlijke toetsing doorstaat. Bij deze analyse is naar 31 zaken gekeken (SEO, 2018).

De uitkomsten van Van Schagen (2023) in samenhang met de bevindingen van de SGC-evaluatie uit 2018 bieden een indicatie dat sinds 2009 de kwaliteit van uitspraken bij de SGC vergelijkbaar is gebleven. Er is terughoudendheid geboden bij het trekken van algemene conclusies op basis van deze twee onderzoeken. Rechterlijke toetsing van uitspraken van commissies bij de SGC komt namelijk weinig voor. Bovendien is onbekend in welke mate de aan de rechter voorgelegde uitspraken representatief zijn voor het geheel van uitspraken van commissies bij de SGC. Vanwege de hoge drempel om naar de rechter te stappen is het mogelijk dat voornamelijk uitspraken die overduidelijk gebreken vertonen of die een hoog geldelijk belang hebben aan de rechter worden voorgelegd. Daarnaast zijn mogelijkerwijs niet alle consumenten ervan op de hoogte dat zij een uitspraak van een commissie bij de SGC door de rechter kunnen laten toetsen.

[13] Daarbij moet worden aangetekend dat slechts een deel van de rechterlijke uitspraken wordt gepubliceerd, waardoor het werkelijke aantal mogelijk hoger ligt.

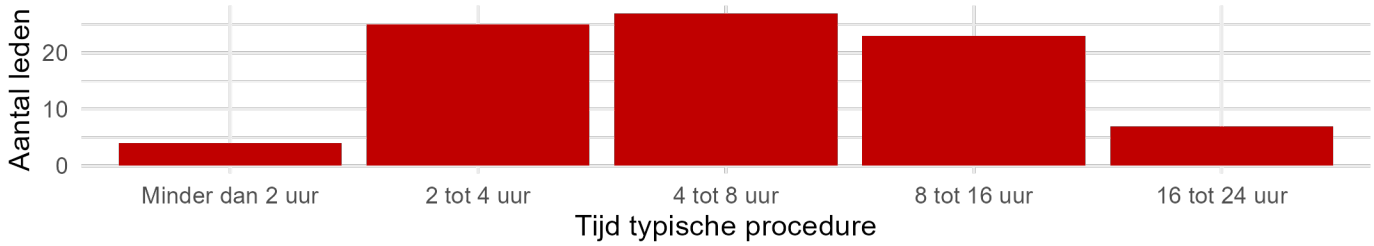
De rechtswetenschappelijke literatuur biedt ook inzicht in de kwaliteit van uitspraken van commissies bij de SGC. Deze literatuur focust op de vraag of deze uitspraken in lijn zijn met het dwingend consumentenrecht. Het aantal onderzoeken is beperkt. Pavillon (2015) is het meest recente onderzoek dat de kwaliteit van uitspraken van de commissies binnen de SGC systematisch in kaart brengt. Dit onderzoek laat zien dat de meeste uitspraken van commissies bij de SGC in lijn zijn met het dwingend consumentenrecht. In het onderzoek zijn 260 uitspraken tussen 2003 en 2015 geanalyseerd. Bij 211 uitspraken is dwingend recht van toepassing. Van deze 211 uitspraken voldoen 193 aan het dwingend consumentenrecht (circa 90 procent). Volgens Pavillon (2015) is het onafhankelijke lid binnen de commissies bij de SGC de aangewezen persoon om ervoor te zorgen dat de uitspraken in lijn zijn met het dwingend recht. Pavillon raadt aan dat via cursussen de kennis van dit lid over het dwingend consumentenrecht op peil wordt gehouden. De gesprekspartners geven over het algemeen aan dat zij geen aanwijzingen hebben dat sinds 2015 de mate van juridische correctheid van de uitspraken veranderd is. Dit is in lijn met de analyse van de rechterlijke toetsing van uitspraken van commissies bij de SGC. Maar het beschikbare bewijs is onvoldoende om harde conclusies te trekken.

Tijdsbesteding commissieleden

De kwaliteit van uitspraken kan mede beïnvloed worden door de hoeveelheid tijd die commissieleden besteden aan de behandeling van geschillen. Een plausibele hypothese is dat een (te) beperkte tijdsbesteding ten koste kan gaan van de grondigheid van de procedure en daarmee van de kwaliteit van de uitspraak. Daartegenover staat dat een beperkte tijdsinvestering ook kan worden geïnterpreteerd als een teken van kostenefficiëntie (doelmatigheid). Er lijkt daarmee sprake van afruil tussen kostenefficiëntie en kwaliteit binnen de klacht- en geschilafdoening. Wat daarbij als 'te weinig' of juist 'onnodig veel' tijd wordt beschouwd, is vatbaar voor discussie.

Figuur 4.1 toont de verdeling van de tijd die de commissieleden besteden aan een typische procedure. De figuur toont dat de meeste leden tussen de 2 en 16 uur aan een typische procedure besteden. Slechts een beperkt aantal leden besteedt minder dan 2 uur (5 procent) of meer dan 16 uur (8 procent).

Figuur 4.1 De meeste leden besteden tussen de 2 en 16 uur aan een typische procedure



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2025)

De leden is ook gevraagd hoeveel tijd zij besteden aan vier onderdelen. De mediane tijdsbesteding per zaak is:

- Voorbereiding zitting[14]: 4 uur;
- Zitting zelf: 2,5 uur;
- Overleg en uitschrijven uitspraak: 1 uur; en
- Overige werkzaamheden: 1 uur.

[14] Dit resultaat is gebaseerd op een enquête onder commissieleden (zie Bijlage D, vraag 6). In deze enquête werden zij gevraagd om een inschatting te geven van de voorbereidingstijd voor een typische procedure. Aangezien tijdens een zitting meestal meerdere zaken worden behandeld, is het de vraag of zij deze tijdsbesteding goed konden toespitsen op één procedure. Daarnaast geeft De Geschillencommissie aan dat de benodigde voorbereidingstijd sterk varieert en afhankelijk is van factoren zoals de complexiteit en de inhoud van het geschil.

4.5 Overige elementen kwaliteit

Hogere publicatiegraad

In 2018 concludeerde SEO dat er argumenten zijn die ervoor pleiten om alle SGC-uitspraken online te publiceren, maar dat het niet duidelijk is of de opbrengsten van deze grotere transparantie opwegen tegen de kosten van online publicatie (SEO, 2018, p. ii).

Gedurende de uitvoering van deze evaluatie hebben gesprekspartners de volgende argumenten aangedragen:

A. De uitspraken zijn van belang voor het toetsen van de rechtmatigheid;
B. De uitspraken kunnen consumenten een beeld geven van hoe de toepassing van het recht uitpakt;
C. De uitspraken kunnen ondernemers een beeld geven van hoe de toepassing van het recht uitpakt;
D. De uitspraken kunnen commissieleden helpen ter voorbereiding van een nieuwe zaak;
E. De uitspraken kunnen bijdragen aan een hogere consistentie van uitspraken;
F. De uitspraken kunnen bijdragen om trends in de aard van de geschillen te identificeren.

Ook de staatssecretaris voor Rechtsbescherming onderstreept het belang van een hogere publicatiegraad van uitspraken en stelt daarvoor in 2023 en 2024 incidentele middelen beschikbaar. Daarnaast is het voornemen om deze incidentele middelen vanaf 2025 structureel te maken.[15] In het document zelf ontbreekt een onderbouwing voor de keuze om middelen in te zetten.

Met betrekking tot het argument betreffende het toetsen van rechtmatigheid (**Argument A**) stellen we -net als in de vorige integrale evaluatie- dat de uitspraken van de SGC beschikbaar kunnen worden gesteld voor evaluaties of wetenschappelijk onderzoek. Dat betekent dat deze toets ook op dit moment kan plaatsvinden (SEO, 2018, p. 45). Het online publiceren van de uitspraken zou de drempel voor het uitvoeren van zo'n toets verlagen. Een gesprekspartner roept de vraag op wie deze toets moet uitvoeren. Een mogelijke suggestie is om een onafhankelijk bureau periodiek te laten toetsen of de uitspraken van de SGC in lijn zijn met het dwingend recht.

Met betrekking tot het geven van een beeld over hoe de toepassing van het recht kan uitpakken voor consumenten en ondernemers (**Argument B** en **Argument C**) hebben we meerdere vragen opgenomen in de online vragenlijst. De resultaten van de vragenlijst onder consumenten laten zien dat 56 procent van de consumenten wel eens een uitspraak van een commissie online heeft opgezocht. Voor de ondernemers lag dit aandeel op 62 procent. Tabel 4.7 toont voor beide groepen de mate waarin ze deze uitspraken van toegevoegde waarde vinden. De resultaten tonen dat zowel consumenten als ondernemers de publicaties van (beperkte) toegevoegde waarde vinden.

Tabel 4.7 Zowel consumenten als ondernemers vinden publicatie van (beperkte) toegevoegde waarde

	Niet van toegevoegde waarde	Van beperkte toegevoegde waarde	Van toegevoegde waarde	Van grote toegevoegde waarde	Van zeer grote toegevoegde waarde
Consumenten (n = 309)	10%	34%	33%	16%	7%
Ondernemers (n = 80)	6%	41%	39%	10%	4%

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2025)

15 Zie: https://zoek.officielebekendmakingen.nl/blg-1097895.pdf

Met betrekking tot het helpen bij de voorbereiding, bijdragen aan een hogere consistentie en identificeren van trends (**Argument D** tot en met **Argument F**) geven de gesprekspartners aan dat zij het beeld hebben dat de commissieleden zelf intern over een goed overzicht beschikken en dat er (in de brede zin) slechts beperkt gekeken wordt naar de uitspraken voor het identificeren van trends.

Discussie: is een zeer hoge publicatiegraad noodzakelijk?
Een beperkte publicatiegraad roept vragen op over de mate waarin er sprake is van selectiebias: het is denkbaar dat uitspraken waarvan wordt vermoed dat ze niet in lijn zijn met dwingend recht, bij twijfel niet online worden gepubliceerd. Om deze kritiek te pareren, is het van belang openheid te geven over de criteria die bepalen of een uitspraak wordt gepubliceerd. Een alternatief is om –vanuit **Argument A**– periodiek een aselecte steekproef van uitspraken te laten toetsen. Daarnaast kan men –vanuit **Argument B** en **Argument C**– besluiten om analyses te publiceren over uitspraken over veelvoorkomende geschillen.

5 Conclusie

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.

Hieronder zijn puntsgewijs de zes onderzoeksvragen beantwoord.

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

De SGC heeft in de periode 2017 tot en met 2023 een juridisch toegankelijke en financieel laagdrempelige klacht- en geschilafdoening gerealiseerd. Er zijn aandachtspunten: consumenten ervaren het traject als minder eenvoudig en trager dan voorheen. Ook zijn er signalen dat er blijvende drempels voor kwetsbare groepen zijn.

De eenvoud van de klacht- en geschilafdoening van de SGC is formeel op orde, maar de beleving verslechtert. Enerzijds zien we dat consumenten en ondernemers de informatie van de SGC gemakkelijk kunnen vinden en dat de communicatie van de SGC als (zeer) duidelijk wordt ervaren. Anderzijds zien we dat het gemiddelde rapportcijfer voor eenvoud is gedaald, een groter deel van de consumenten de werkwijze tijdens de zitting (zeer) onbegrijpelijk vindt en dat de helft van de consumenten juridische hulp heeft ingezet óf dat achteraf bezien had gewild.

De snelheid van de klacht- en geschilafdoening van de SGC voldoet aan de wettelijke norm van maximaal 90 dagen voor een uitspraak. De feitelijke doorlooptijd is in de periode 2017-2023 echter fors opgelopen, mogelijk vanwege capaciteitsproblemen en uitgestelde zittingen als gevolg van COVID-19. De meeste consumenten ervaren de doorlooptijd als (erg) lang en ook ondernemers geven hiervoor gemiddeld een 5,0 als rapportcijfer. In 2021 heeft de SGC met succes een interne taskforce opgericht om de doorlooptijd te verkorten. Sindsdien is de gemiddelde doorlooptijd teruggelopen.

De kosten van de klacht- en geschilafhandeling van de SGC zijn relatief laag en voldoen aan de vigerende wet- en regelgeving voor buitengerechtelijke geschilbeslechting. In 2023 bedroeg het klachtengeld voor consumenten tussen de 25 en 340 euro. De helft van de consumenten vindt dit bedrag passend. Naast het klachtengeld ervaren consumenten ook niet-financiële lasten, zoals tijdsbesteding en stress. De digitalisering van de dienstverlening van de SGC draagt positief bij doordat zittingen inmiddels ook digitaal kunnen worden bijgewoond. Hierdoor hoeven consumenten bijvoorbeeld minder te reizen.

Wat het bereik betreft zijn er signalen dat vooral oudere, hoger opgeleide en in Nederland geboren consumenten de weg naar de SGC weten te vinden. Jongeren, buitenlandse consumenten, lager opgeleiden en consumenten met beperkte taal- of digitale vaardigheden blijven achter. De procedure is uitsluitend in het Nederlands, wat een drempel vormt. Dit wijst op blijvende drempels voor kwetsbare groepen. Dit verschijnsel beperkt zich niet alleen tot de dienstverlening van de SGC. De geschilbeslechtingsdelta laat zien dat het gebruik van rechtshulp en (buiten)gerechtelijke procedures in brede zin is teruggelopen (WODC, 2020).

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

De SGC heeft in de periode 2017 tot en met 2023 een kwalitatief goede klacht- en geschilafdoening gerealiseerd. De borging van de kwaliteit is reglementair sterk verankerd. Wel zijn er aandachtspunten. Consumenten ervaren de geschillencommissies vaak als partijdig en het consumentenrecht wordt volgens gesprekspartners complexer. We hebben geen signalen ontvangen dat de inhoudelijke kwaliteit van de uitspraken achteruit is gegaan.

De ervaren kwaliteit van de klacht- en geschilafhandeling van de SGC hangt samen met de uitkomst van de zaak. Consumenten die gelijk krijgen of schikken, zijn overwegend tevreden en geven rapportcijfers tussen de 7,5 en 8,0. Consumenten die geen gelijk kregen of van wie de zaak voortijdig werd beëindigd, zijn aanzienlijk minder tevreden en geven rapportcijfers tussen de 3,1 en 4,3. Consumenten die schikken geven overwegend aan hun doel te hebben bereikt, terwijl dit zelden geldt voor zaken met uitspraak. Mogelijk speelt een selectie-effect mee: geschikte zaken verschillen mogelijk in aard van zaken die tot een uitspraak leiden.

De onafhankelijkheid van de geschillencommissies is reglementair stevig verankerd. In de perceptie blijft er echter ruimte voor verbetering. 45 procent van de consumenten ervaart de geschillencommissies als (heel erg) partijdig. Voor de ondernemers ligt dit percentage op 22 procent. Deze aandelen zijn nagenoeg onveranderd ten opzichte van de vorige evaluatie uit 2018 en blijven daarmee een punt dat continu aandacht vereist. Voor sommige zaken is er een externe deskundige ingeschakeld. Die persoon wordt door beide groepen overwegend als onafhankelijk beschouwd.

Wat betreft deskundigheid ondersteunt De Geschillencommissie haar leden actief bij het op peil houden en verder ontwikkelen van hun kennis en vaardigheden. De leden beoordelen deze ondersteuning met een voldoende (6,3). Gesprekspartners signaleren dat het kennisniveau van voorzitters op het gebied van consumentenrecht sterk uiteenloopt. Consumenten die een zitting hebben bijgewoond, zijn vrijwel even vaak negatief als positief: 42 procent ervaart de commissie als (heel erg) ondeskundig, terwijl 38 procent deze juist als (heel erg) deskundig beoordeelt. Externe deskundigen worden overwegend als deskundig gezien.

Over de kwaliteit van de uitspraken van de geschillencommissies is te weinig bekend om harde conclusies te trekken. Een manier om de kwaliteit te beoordelen, is door de uitspraken die door rechter getoetst zijn te analyseren. In de periode 2017 tot en met 2023 gebeurde dat (voor zover dat kan worden nagegaan) achttien keer. Net als in de vorige evaluatieperiode werd een derde van deze uitspraken door de rechter vernietigd. De voornaamste redenen: gebrekkige motivering (drie uitspraken), schending van het beginsel van hoor en wederhoor (twee uitspraken), en het ontbreken van toetsing aan dwingend consumentenrecht (één uitspraak). Een wetenschappelijk onderzoek naar de kwaliteit van uitspraken van commissies bij de SGC laat zien dat de meeste uitspraken in lijn zijn met het dwingend consumentenrecht.

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

De SGC heeft in de periode 2017 tot en met 2023 een kostenefficiënte klacht- en geschilafdoening gerealiseerd. Om tot dit oordeel te komen, hebben we de totale lasten van de SGC (zoals opgenomen in de jaarrekening) afgezet tegen het jaarlijks aantal behandelde zaken en het aantal gerealiseerde eindproducten. De gemiddelde lasten bedragen ongeveer 1.300 euro per behandelde zaak en 1.800 euro per eindproduct.

Om de doelmatigheid van de werkwijze van de geschillencommissies te beoordelen, zijn deze kosten afgezet tegen de tijdsbesteding per geschil. De verhouding tussen de lasten, het aantal behandelde zaken en de tijdsbesteding van de leden van de geschillencommissie geeft blijk van een doelmatige klacht- en geschilafdoening.

Verder zien gesprekspartners het Nederlandse paraplumodel – waarin meerdere geschillencommissies onder één overkoepelende organisatie opereren – als een teken van een doelmatige organisatie en werkwijze.

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

In deze evaluatie is onderzocht of de SGC voldoet aan de vigerende wet- en regelgeving voor buitengerechtelijke geschilbeslechting. We focussen daarbij op de wettelijke regels waarvan de nakoming kwantitatief toetsbaar is. Op basis van de bevindingen formuleren wij een zeer voorzichtige conclusie: er zijn geen aanwijzingen gevonden dat de SGC in strijd handelt met deze wet- en regelgeving.

Uit zowel het literatuuronderzoek als uit het dossieronderzoek volgt dat de SGC gemiddeld genomen voldoet aan de wettelijke bepaling om binnen drie maanden uitspraak te doen. Uit het dossieronderzoek volgt dat de SGC voldoet aan de eis van geringe procedurekosten voor consumenten. De geschillencommissies hanteren een klachtengeld tussen 25 en 340 euro. Ten slotte zien we dat de SGC voldoet aan haar wettelijke verplichting om de kenmerken van de procedure online te publiceren.

Met de Implementatiewet buitengerechtelijke geschilbeslechting consumenten moeten de uitspraken voldoen aan de beschermingseis: het bindend advies 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 geschillencommissies soms niet in lijn handelen met de regels van het dwingend recht.

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

Sinds 2017 is de positie die de SGC bekleedt in het geheel van geschilbeslechting in Nederland stevig veranderd.

In 1 januari 2016 sloot het zorgdomein zich breder aan bij de SGC. Hiermee steeg het aantal geschillencommissies van 57 naar 69. Sindsdien is het aantal geschillencommissies afgenomen. Eind 2023 waren 64 geschillencommissies actief.

In de periode 2017 tot en met 2023 heeft De Geschillencommissie met de oprichting van acht klachtenloketten stevig ingezet op het vroegtijdig en onderling oplossen van geschillen. Deze verschuiving lijkt niet ten koste te zijn gegaan van het aantal gevoerde buitengerechtelijke procedures en behandelde zaken.

Ongeveer de helft van de consumenten die zich tot de SGC hebben gewend, beschouwt dit als een goedkoop, snel en toegankelijk alternatief voor de rechter. Een klein gedeelte geeft aan dat zij – als de SGC er niet was geweest – ook niet naar de rechter zouden zijn gegaan. Voor deze groep consumenten is de SGC dus additioneel.

In de periode 2017 tot en met 2023 traden zeven branches uit de SGC. Een aantal van deze branches heeft een eigen geschillencommissie opgericht. De SER stelt in 2023 dat verdere versnippering de kwaliteitsbewaking van het stelsel als geheel bemoeilijkt.

In 2023 heeft de Consumentenbond aangekondigd een aantal samenwerkingsovereenkomsten met betrekking tot de tweezijdige algemene voorwaarden op te zeggen. Deze ontwikkeling is aangemerkt als een ontwikkeling waar De Geschillencommissie op zal moeten inspelen. Zonder de Consumentenbond aan tafel is de uitdaging om het behoud van het systeem van breed gedragen algemene voorwaarden (door zowel consumenten als leveranciers) te waarborgen.

De gesprekspartners geven aan dat het opzetten van een toetsingscommissie tot de mogelijke oplossingsrichtingen behoort. Zo'n toetsingscommissie kan -per branche- toetsen of de algemene voorwaarden al dan niet voldoen aan het dwingend recht. Voor een stevige verankering van het stelsel is het belangrijk om deze oplossingsrichting verder uit te werken. Daarbij dient duidelijk te worden vastgelegd welke partij verantwoordelijk is voor welke taken en wie de bijbehorende kosten op zich neemt.

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

De vaakst genoemde argumenten voor een hogere publicatiegraad zijn dat er kan worden getoetst of de uitspraken van de geschillencommissies in lijn zijn met het dwingend consumentenrecht en dat consumenten en ondernemers kunnen zien hoe een gang naar de SGC mogelijk voor hen zal uitpakken.

Op dit moment zijn de uitspraken van de geschillencommissies digitaal beschikbaar voor onderzoek. Dit betekent dat een nalevingstoets ook op dit moment uitgevoerd zou kunnen worden. Het verhogen van de publicatiegraad zou drempelverlagend werken, maar is niet noodzakelijk voor het uitvoeren van zo'n toets.

De resultaten van dit onderzoek laten zien dat 56 procent van de consumenten en 62 procent van de ondernemers wel eens een uitspraak van een commissie online heeft opgezocht (en dus respectievelijk 44 procent en 38 procent niet). Over het algemeen vonden zij deze uitspraken van (beperkte) toegevoegde waarde.

Literatuur

ADR Advies & Onderzoek (februari 2022): *Doeltreffendheidsevaluatie procedures Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC) 2017-2021*, Leiden: ADR Advies & Onderzoek.

Beukering-Rosmuller, E. van (2024*). Mediation in juridisch perspectief*. Deventer: Wolters Kluwer.

Friele, R., Legemaate, J., Wijne, R., Munshi, R., Knap, L., Bouwman, R. & Sankatsing, V. (2021) *Evaluatie Wet kwaliteit, klachten en geschillen zorg*. Den Haag: ZonMw.

De Geschillencommissie (2017). *Jaarverslag 2017*. https://www.samenwerkenaankwaliteit.nl/jaarverslag-2017/inhoud/jaarverslag-consumenten/evenveel-eindproducten-sgc-in2017-542

De Geschillencommissie (2018). *Jaarverslag 2018*. https://www.samenwerkenaankwaliteit.nl/jaarverslag-2018/inhoud/jaarverslag-consumenten/zorg-welzijn

De Geschillencommissie (2019). *Jaarverslag 2019*. https://www.samenwerkenaankwaliteit.nl/jaarverslag-2019/inhoud/jaarverslag-consumenten

De Geschillencommissie (2020). *Jaarverslag 2020*. https://www.samenwerkenaankwaliteit.nl/jaarverslag-2020/inhoud/jaarverslag-consumenten

De Geschillencommissie (2021). *Jaarverslag 2021*. https://www.samenwerkenaankwaliteit.nl/jaarverslag-2021/inhoud/jaarverslag-consumenten

De Geschillencommissie (2022). *Jaarverslag 2022*. https://www.samenwerkenaankwaliteit.nl/jaarverslag-2022/inhoud/jaarverslag-consumenten

De Geschillencommissie (2023). *Jaarverslag 2023*. https://www.samenwerkenaankwaliteit.nl/jaarverslag-2023/inhoud/jaarverslag-consumenten

Huurcommissie. (2021). Jaarverslag. https://www.huurcommissie.nl/over-ons/jaarverslagen

Huurcommissie (2022). Jaarverslag. https://www.huurcommissie.nl/over-ons/jaarverslagen

Huurcommissie (2023). Jaarverslag. https://www.huurcommissie.nl/over-ons/jaarverslagen

European Commission (2024). Online Dispute Resolution. https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2

European Commission (2023). Proposal for a directive of the European Parliament and of the Council amending Directive 2013/11/EU on alternative dispute resolution for consumer disputes, as well as Directives (EU) 2015/2302, (EU) 2019/2161 and (EU) 2020/1828.

Europese Commissie (2019). Verslag Van De Commissie aan het Europees Parlement, De Raad en het Europees Economisch en Sociaal Comité over de toepassing van Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en Verordening (EU) nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen.

Europese Unie. (2013). *Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG*. Publicatieblad van de Europese Unie, L 165.

Europese Unie. (2013). *Verordening (EU) nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG*. Publicatieblad van de Europese Unie, L 165.

Kamerstukken II, 2017-2018, 34 775, nr. 115.

Kifid (2021). Jaarverslag 2021. https://www.kifid.nl/jaarverslagen/

Kifid (2022). Jaarverslag 2022. https://www.kifid.nl/jaarverslagen/

Kifid (2023). Jaarverslag 2023. https://www.kifid.nl/jaarverslagen/

Klapwijk, A., & ter Voert, M. (2009). *Evaluatie De Geschillencommissie 2009*. Onderzoek & Beleid 278. Den Haag: WODC.

Knigge, M. (2015). *Procederen bij een geschillencommissie na implementatie van de ADR-richtlijn: Een onderzoek naar het gewijzigde wettelijke kader.* Tijdschrift voor Consumentenrecht en handelspraktijken 2015-5.

Pavillon, C.M.D.S. (2015). *Geschillencommissies en dwingend recht: Over de gevolgen van een door de ADR-richtlijn gedwongen huwelijk.* Tijdschrift voor Consumentenrecht en handelspraktijken 2015-5.

Ministerie van Justitie en Veiligheid (2018). *Buitengerechtelijke geschilbeslechting en herstelrecht*. Den Haag: Ministerie van Justitie en Veiligheid.

Van Schagen, E.A.G. (2023). *Aan welke eisen dienen bindende adviezen van de Geschillencommissie te voldoen, en hoe dienen deze adviezen te worden getoetst?* Tijdschrift voor Consumentenrecht en handelspraktijken 2023-3.

SEO Economisch Onderzoek (2018) . *Evaluatie Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken* (SGC) 2009-2016. Amsterdam: SEO Economisch Onderzoek.

Staatscourant. (2023). *Aanwijzingsbesluit Stichting Geschillen Instantie Pensioenfondsen. Staatscourant*, nr. 35499.

Sociaal-Economische Raad. (2023): *Balans en houdbaarheid alternatieve geschillenbeslechting voor consumentenzaken*. Den Haag: Sociaal-Economische Raad.

WODC (2020). *Geschilbeslechtingsdelta 2019*. Den Haag: WODC.

WODC (2023): *Drempels in de toegang tot het recht*. Geraadpleegd via: https://repository.wodc.nl/handle/20.500.12832/3271

Bijlage A Samenstelling begeleidingscommissie

Deze evaluatie werd begeleid door een begeleidingscommissie, bestaande uit:

- mr. dr. Ellen van Beukering-Rosmuller (Universiteit Leiden);
- mr. Marito Hoeksema (ministerie van JenV/DGRR);
- prof. mr. dr. Bert Marseille (voorzitter, Rijksuniversiteit Groningen);
- mr. Jim van Mourik (Radboud Universiteit Nijmegen); en
- drs. Theo van Mullekom (WODC).

Bijlage B Vragenlijst consumenten

- [Opening van de vragenlijst]

Vragenlijst consumenten

de geschillencommissie

Welkom bij deze vragenlijst.

Over het onderzoek
Hoe doeltreffend is de organisatie De Geschillencommissie? Wat gaat er goed? En wat kan er in de toekomst beter? Om deze en andere vragen te beantwoorden heeft het WODC aan SEO Economisch Onderzoek gevraagd om onderzoek te doen naar De Geschillencommissie. In deze enquête laten we consumenten aan het woord.

Vertrouwelijkheid
Uw gegevens worden volstrekt vertrouwelijk behandeld. In de rapportage wordt nooit verwezen naar individuele uitkomsten. Daarnaast zijn ook de uitkomsten ook nooit herleidbaar tot individuen of bedrijven. Mocht u meer willen weten over de wijze waarop wij uw data verwerken of als u vragen heeft over de enquête, klik dan hier of mail naar: sgc@seo.nl. Ook heeft SEO voor dit onderzoek een DPIA uitgevoerd, klik hier voor meer informatie.

Instructie vragenlijst
U kunt de enquête op elk gewenst moment stopzetten om op een later moment weer verder te gaan. Ook kunt u eerder gegeven antwoorden wijzigen door op de knop 'Vorige' te klikken. U beëindigt de enquête door na de laatste vraag op de knop 'Indienen' te drukken.

Namens het onderzoeksteam wil ik u alvast bedanken voor uw deelname.

Prof. dr. Christiaan Behrens
Projectleider
SEO Economisch Onderzoek

Klik op 'Volgende' om de vragenlijst te starten.

Inhoud en status van het geschil

1. Heeft u in de periode 2017-2023 een klacht ingediend bij De Geschillencommissie die is behandeld?
   [verplicht, één antwoord]
   a. Ja
   b. Nee [screenout, zie hieronder]

[Indien V9 = a, informatieblok] De vragen in deze enquête hebben betrekking op de laatste klacht die u bij De Geschillencommissie heeft ingediend en die is behandeld.

[Indien V9 = b, screenout] U heeft aangegeven dat u in de periode 2017-2023 geen klacht heeft ingediend die is behandeld. Voor het invullen van deze vragenlijst is het van belang dat in deze periode ten minste één zaak voor u is behandeld. U valt daarom buiten de reikwijdte van het onderzoek. Wij danken u hartelijk voor uw interesse in ons onderzoek. U kunt de vragenlijst afsluiten door dit venster te sluiten.

2. Welke van de volgende aspecten waren op uw klacht van toepassing?
   [verplicht, meerdere antwoorden mogelijk]*(U kunt meerdere antwoorden aanvinken)*
   a. Ondeugdelijke dienstverlening
   b. Levering van ondeugdelijk artikel
   c. Ondeugdelijke informatie, communicatie of advies
   d. Onjuiste factuur/prijs/declaratie
   e. Anders, namelijk… [verplicht, open veld]

3. Is uw klacht in geld uit te drukken?
   [verplicht, één antwoord]
   a. Ja, het ging ongeveer om [numeriek, ondergrens 0] euro
   b. Nee, het is niet mogelijk om mijn klacht in geld uit te drukken

4. [Als V3 = b] U heeft aangegeven dat de inzet van uw klacht niet in geld is uit te drukken. Wat was voor u de belangrijkste reden om naar De Geschillencommissie te gaan? [Verplicht, één antwoord]
   a. Erkenning door de ondernemer
   b. Voor de eigen gemoedsrust
   c. Anders, namelijk… [verplicht, open veld]

5. Heeft een commissie een uitspraak gedaan?
   [verplicht, één antwoord]
   a. Ja
   b. Nee

6. [Indien V5 = b] U heeft aangegeven dat er geen uitspraak is geweest, wat was daarvan de reden?
   [verplicht, één antwoord]
   a. Ik heb de procedure zelf stopgezet omdat… [verplicht, open veld]
   b. Er is een schikking door een deskundige getroffen
   c. Er is een onderlinge overeenkomst getroffen
   d. Anders, namelijk… [verplicht, open veld]

Welke commissie

7. Bij welke commissie bent u met uw klacht geweest? [dropdown, verplicht, één antwoord]
(Het gaat hier om de laatste klacht die u heeft ingediend en die is behandeld)

1	Advocatuur
2	Afbouw
3	Airconditioning
4	Algemeen
5	Ambulancezorg
6	Auteurscontractenrecht
7	Bouw- en Afbouwmaterialen
8	Bouwkundige Keurders
9	Bruidsmode en Maatwerk
10	Complementaire Behandelvormen
11	Complementaire Gezondheidszorg
12	Consumentenzaken
13	Dakbedekking
14	Defensie Geneeskundige Zorg
15	Directe Verkoop
16	Doe-Het-Zelfbedrijven
17	Elektro
18	Energie
19	Energie Prijsplafond
20	Garantiewoningen
21	Geestelijke Gezondheidszorg
22	Gehandicaptenzorg
23	Groen
24	Installerende bedrijven
25	Keurmerk Private Lease Bedrijven
26	Kinderopvang
27	Klussenbedrijven
28	Koude, Klimaat en Grootkeuken
29	Makelaardij
30	Natuursteen
31	NLconnect Internet, TV en Bellen
32	Notariaat
33	Ondernemerszaken
34	Openbaar Vervoer
35	Optiek
36	Osteopathie
37	Particuliere Onderwijsinstellingen
38	Post
39	Private Lease
40	Psychische en Pedagogische Zorg
41	Publieke Gezondheid
42	Recreatie
43	Reizen
44	Rijopleidingen
45	Schadeherstelbedrijven
46	Schilders-, Behangers- en Glaszetbedrijf
47	Sieraden en Uurwerken
48	Sport en Beweging
49	Taxivervoer
50	Telecommunicatiediensten
51	Thuiswinkel
52	Tuchtcommissie Nivre
53	Tuchtcommissie Vastgoedprofessionals
54	Tweewielers
55	Uiterlijke Verzorging
56	UWV
57	Verbouwingen en Nieuwbouw
58	Verhuizen
59	Verpleging Verzorging en Geboortezorg
60	Voertuigen
61	Voertuigverhuur
62	Vrijgevestigde GGZ Praktijken
63	Water
64	Waterrecreatie
65	Webshop
66	Wonen
67	Zelfstandige Klinieken
68	Ziekenhuizen
69	Zonwering
70	Zorg Algemeen
71	Anders

Eindoordeel

8. Heeft u met het indienen van uw klacht bereikt wat u wilde bereiken?
   [verplicht, één antwoord]
   a. Ja
   b. Gedeeltelijk
   c. Nee
9. Wat is uw eindoordeel over de …
   [verplicht, 10-puntschaal] *(Gelieve per aspect een rapportcijfer tussen de 1 en 10 aan te vinken)*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
a) … **kosten** van de procedure?										
b) … **snelheid** van de procedure?										
c) … **eenvoud** van de procedure?										
d) … **kwaliteit** van de procedure?										

10. Wilt u bovenstaande antwoorden nog toelichten?
    [Niet verplicht, open veld, zelfde pagina als V9]
    (Deze vraag is niet verplicht)

Toegang tot en procedure bij De Geschillencommissie

De periode vóór de stap naar De Geschillencommissie

11. Hoe bent u te weten gekomen dat De Geschillencommissie bestaat?
    [verplicht, meerdere antwoorden mogelijk] *(U kunt meerdere antwoorden aanvinken)*
    a. Via consumentenorganisaties (Consumentenbond, ANWB enzovoorts)
    b. Via media
    c. Via vrienden
    d. Via familie
    e. Via kennissen
    f. Via de algemene voorwaarden van de ondernemer
    g. Via een advocaat
    h. Via een rechtswinkel
    i. Via een verzekeraar
    j. Via de ombudsman
    k. Via een brancheorganisatie
    l. Anders, namelijk… [verplicht, open veld]
    m. Geen van bovenstaande [exclusief]

12. Hoe moeilijk of gemakkelijk vond u het om aan informatie over De Geschillencommissie te komen?
    [verplicht, 5-puntschaal, 1 = zeer moeilijk, 5 = zeer gemakkelijk]
13. In hoeverre vond u onderstaande aspecten duidelijk?
    [verplicht, gridvraag zespuntsschaal, één antwoord]

	Zeer onduidelijk	Neutraal	Zeer duidelijk	Weet ik niet / geen ervaring mee
a) De **algemene internetpagina** van De Geschillencommissie				
b) Uw **persoonlijke internetpagina** bij De Geschillencommissie				
c) Uw **correspondentie** *(brieven, e-mails, etc.)* met De Geschillencommissie				
d) **Telefonische informatie** van De Geschillencommissie				

14. Hoe moeilijk of gemakkelijk vond u het indienen van uw klacht bij De Geschillencommissie? [verplicht, 5-puntschaal, 1 = zeer moeilijk, 5 = zeer gemakkelijk]
15. In hoeverre vond u de stappen (voorafgaande aan de zitting) duidelijk? [verplicht, 5-puntschaal, 1 = zeer onduidelijk, 5 = zeer duidelijk]

Financiële kosten

16. Wat vond u van de hoogte van het klachtengeld ten opzichte van de geboden dienstverlening? [verplicht, 5-puntschaal, 1 = zeer weinig, 3 = neutraal, 5 = zeer veel]
17. Zijn er andere zaken die u *naast het klachtengeld* tijdens de procedure **geld** hebben gekost? Zo ja, welke? [verplicht, meerdere antwoorden mogelijk] *(U kunt meerdere antwoorden aanvinken)*

a) Telefoonkosten, postzegels, etc.
b) Verzamelen van informatie
c) Reiskosten
d) Vergoedingen voor juridische experts
e) Vergoedingen voor andere experts
f) Vergoedingen voor getuigen
g) Vergoedingen voor tolken
h) Verlies van eigen inkomsten
i) Andere kosten, namelijk… [verplicht, open veld]
j) Geen van bovenstaande [exclusief]

18. Kunt u een inschatting maken van het totaal aan gemaakte financiële kosten (exclusief het klachtengeld) tijdens de procedure? [verplicht, één antwoord]*(Gelieve eventuele kosten als gevolg van tijdsbesteding hier niet aan te geven. De volgende vraag zal gaan over zaken die u tijdens de procedure tijd hebben gekost.)*

a) Geen kosten
b) Minder dan 100 euro
c) 100 tot 500 euro
d) 500 tot 1.000 euro
e) 1.000 tot 2.000 euro
f) 2.000 tot 5.000 euro
g) 5.000 tot 10.000 euro
h) 10.000 tot 20.000 euro
i) Meer dan 20.000 euro

19. Kwamen de financiële kosten die u gemaakt heeft tijdens de procedure overeen met uw verwachtingen? [verplicht, één antwoord]
    a. De kosten waren hoger dan verwacht
    b. De kosten waren ongeveer zoals verwacht
    c. De kosten waren lager dan verwacht

Kosten in tijd en stress

20. Zijn er zaken die u tijdens de procedure **tijd** hebben gekost? Zo ja, welke?
[verplicht, meerdere antwoorden mogelijk] *(U kunt meerdere antwoorden aanvinken)*

a) Telefoneren, brieven/e-mails schrijven
b) Contact met ondernemer
c) Verzamelen van informatie
d) Reizen
e) Contact met juridische experts
f) Contact met andere experts, getuigen, tolken
g) Zitting van de commissie
h) Andere tijdsbesteding, namelijk… [verplicht, open veld]

21. Kunt u een inschatting maken van de totale tijd (exclusief de zitting) die u aan de procedure heeft besteed?
[verplicht, één antwoord mogelijk]

a) Minder dan 5 uur
b) 5 tot 10 uur
c) 10 tot 20 uur
d) 20 tot 30 uur
e) 30 tot 50 uur
f) 50 tot 100 uur
g) 100 tot 500 uur
h) 500 tot 1.000 uur
i) Meer dan 1.000 uur

22. Kwam de tijd die u besteed heeft aan de procedure overeen met uw verwachtingen?
[verplicht, één antwoord mogelijk]
   a. De tijd was langer dan verwacht
   b. De tijd was ongeveer zoals verwacht
   c. De tijd was korter dan verwacht

23. Zijn er zaken die u tijdens de procedure **stress** hebben gekost? Zo ja, welke?
[verplicht, meerdere antwoorden mogelijk] *(U kunt meerdere antwoorden aanvinken)*

a) Telefoneren, brieven/e-mails schrijven
b) Contact met ondernemer
c) Verzamelen van informatie
d) Reizen
e) Contact met juridische experts
f) Contact met andere experts, getuigen, tolken
g) Verlies van eigen inkomsten
h) Onzekerheid over de uitkomst van de procedure
i) Zitting van de commissie
j) Andere oorzaak van stress, namelijk… [verplicht, open]
k) Geen stress ervaren [exclusief]

Hulp in proces

24. Heeft u juridische hulp gekregen?
[verplicht, meerdere antwoorden mogelijk] *(U kunt meerdere antwoorden aanvinken)*
   a. Ja, van een advocaat
   b. Ja, van een andere rechtshulpverlener,
   c. Ja, van een … [verplicht, open veld]
   d. Nee [exclusief]

25. Heeft u gebruik gemaakt van een rechtsbijstandverzekering?
[verplicht, één antwoord mogelijk]
   a. Ja
   b. Nee, maar ik had wel een rechtsbijstandverzekering
   c. Nee, ik had geen rechtsbijstandverzekering

26. [Als V24 = d] U heeft aangegeven geen juridische hulp te hebben gekregen. Had u wel hulp willen hebben?
   a. Ja, op het gebied van… [verplicht, open veld]
   b. Nee

Deskundige

27. Is er tijdens de behandeling van het geschil een externe deskundige ingeschakeld?
    [verplicht, één antwoord mogelijk]
    a. Ja
    b. Nee [skip to V32]
28. [Als V27 = a] Wat was de voornaamste rol van deze deskundige?
    [verplicht, één antwoord mogelijk]
    a. Technisch-inhoudelijk
    b. Bemiddeling/mediation
    c. Anders, namelijk… [verplicht, open]
29. [Als V27 = a] In hoeverre vond u de ingeschakelde deskundige daadwerkelijk deskundig?
    [verplicht, 5-puntsschaal, 1 = helemaal niet deskundig, 3 = neutraal, 5 = heel erg deskundig]
30. [Als V27 = a] In hoeverre vond u de ingeschakelde deskundige onpartijdig?
    [verplicht, 5-puntsschaal, 1 = heel erg partijdig, 3 = neutraal, 5 = heel erg onpartijdig]
31. [Als V27 = a] Hoe tevreden bent u in het algemeen over het optreden van ingeschakelde deskundige?
    [verplicht, 5-puntsschaal, 1 = heel erg ontevreden, 3 = neutraal, 5 = heel erg tevreden]
32. [Als V27 = b] U heeft aangegeven dat er geen deskundige is ingeschakeld. Weet u waarom dit niet is gebeurd? En vond u dat er een deskundige had moeten worden ingeschakeld?
    [Niet verplicht, open veld]*(Deze vraag is niet verplicht)*

Zitting

33. [Als V5 = a] Bent u aanwezig geweest op de zitting?
    [verplicht, één antwoord mogelijk]
    a. Ja, digitaal
    b. Ja, fysiek
    c. Nee [skip to V38]
34. [Als V33 = a of b] In hoeverre vond u de werkwijze van de commissie tijdens de zitting begrijpelijk?
    [verplicht, 5-puntsschaal, 1 = zeer onbegrijpelijk, 3 = neutraal, 5 = zeer begrijpelijk]
35. [Als V33 = a of b] Kunt u aangeven of u het met de volgende stellingen wel of niet eens bent?
    [verplicht, 5-puntsschaal, gridvraag]

	Heel erg oneens	Neutraal	Heel erg eens
Ik vond het nuttig om bij de zitting aanwezig te zijn			
Mijn klacht werd goed samengevat			
Ik voelde me tijdens de zitting op mijn gemak			
Ik voelde me tijdens de zitting alsof ik in het beklaagdenbankje zat			
Ik had tijdens de zitting voldoende gelegenheid om mijn standpunt toe te lichten			
De commissie was deskundig			
De commissie was onpartijdig			

36. [Als V33 = a of b] Wilt u bovenstaande antwoorden nog toelichten?
    [Niet verplicht, open veld, zelfde pagina als V35] *(Deze vraag is niet verplicht)*

37. [Als V33 = a of b] Hoe goed vond u dat de commissie luisterde naar uw argumenten?
[verplicht, 5-puntsschaal, 1 = zeer slecht, 3 = neutraal, 5 = zeer goed]
38. [Als V33 = c] U heeft aangegeven niet bij de zitting aanwezig te zijn geweest. Wat was hiervoor de reden?
[Niet verplicht, open veld]*(Deze vraag is niet verplicht)*

Uitspraak

39. [Als V5 = a] U heeft eerder aangegeven dat er een uitspraak van de commissie is geweest. Wat was de uitspraak?
[verplicht, één antwoord mogelijk]
    a. Klacht gegrond
    b. Klacht ten dele gegrond
    c. Klacht ongegrond
    d. Schikking tijdens de zitting
    e. Anders, namelijk… [verplicht, open veld]
40. [Als V5 = a] Kunt u aangeven of u het met de volgende stellingen wel of niet eens bent?
[verplicht, 5-puntsschaal, gridvraag]

	Heel erg oneens	Neutraal	Heel erg eens
De standpunten van de partijen kwamen terug in de motivering van de uitspraak			
De motivering van de uitspraak was begrijpelijk			

41. [Als V5 = a] Wilt u bovenstaande antwoorden nog toelichten?
[Niet verplicht, open veld, zelfde pagina als V40] *(Deze vraag is niet verplicht)*
42. [Als V5 = a] Hoe tevreden bent u met de uitspraak van de commissie?
[verplicht, 5-puntsschaal, 1 = Erg ontevreden, 3 = Neutraal, 5 = Erg tevreden]

43. [Als V5 = a] Hoeveel tijd is er verstreken tussen het moment dat u de klacht indiende en de commissie uitspraak deed? [verplicht, numeriek, ondergrens 0] maanden
44. [Als V5 = a] Wat vond u van deze tijdsduur?
[verplicht, 5-puntsschaal, 1 = Erg kort, 3 = Neutraal, 5 = Erg lang, op zelfde pagina als V43]

45. [Als V5 = a] Hoeveel tijd is er verstreken tussen het moment dat u aan alle vereisten had voldaan (klachtengeld, vragenformulier, evt. depotstorting) en het moment dat de commissie uitspraak deed? [verplicht, numeriek, ondergrens 0] maanden
46. [Als V5 = a] Wat vond u van deze tijdsduur?
[verplicht, 5-puntsschaal, 1 = Erg kort, 3 = Neutraal, 5 = Erg lang, op zelfde pagina als V45]

Schikking

47. [Als V6 = b of c] U heeft eerder aangegeven dat er een schikking of onderlinge overeenkomst is geweest. Hoe is de schikking tot stand gekomen? [verplicht, één antwoord mogelijk]
    a. De ondernemer en ik hebben zelf een schikking getroffen
    b. De ondernemer en ik hebben met behulp van een bemiddelaar/mediator een schikking getroffen

48. [Als V6 = b of c] Wie nam het initiatief tot de schikking? *(U kunt meerdere antwoorden aanvinken)* [verplicht, meerdere antwoorden mogelijk]
    a. Ikzelf
    b. De ondernemer
    c. De bemiddelaar/mediator
    d. Anders, namelijk.... [verplicht, open veld]
49. [Als V6 = b of c] Wat was voor u de reden om een schikking te treffen? [verplicht, meerdere antwoorden mogelijk] *(U kunt meerdere antwoorden aanvinken)*
    a. Nieuw voorstel van de ondernemer
    b. Onzekerheid of de uitspraak goed zou uitpakken
    c. De procedure bij de commissie duurde te lang
    d. De procedure bij de commissie was te ingewikkeld
    e. De procedure bij de commissie was te duur
    f. Het schikkingsvoorstel deed recht aan mijn probleem
    g. Anders, namelijk… [verplicht, open veld]
50. [Als V6 = b of c] Hoeveel tijd is er verstreken tussen het moment dat u de klacht indiende en de schikking? [verplicht, numeriek, ondergrens 0] maanden
51. [Als V6 = b of c] Wat vond u van deze tijdsduur? [verplicht, 5-puntsschaal, 1 = Erg kort, 3 = neutraal, 5 = Erg lang]

Alternatieven voor De Geschillencommissie

Rechtspraak als alternatief

52. Was u op de hoogte van de mogelijkheid om uw klacht, in plaats van bij De Geschillencommissie, voor te leggen aan de rechter? [verplicht, één antwoord mogelijk]
    a. Ja
    b. Nee
53. [Als V52 = a] Wat waren de redenen om naar De Geschillencommissie te stappen en niet naar de rechter? [verplicht, meerdere antwoorden mogelijk] *(U kunt meerdere antwoorden aanvinken)*
    a. Ik vond een procedure bij de rechter te langdurig
    b. Ik vond een procedure bij de rechter te ingewikkeld
    c. Ik vond de procedure bij een rechter te duur
    d. Ik heb geen vertrouwen in de rechtspraak
    e. Ik ben door iemand geadviseerd om naar De Geschillencommissie te stappen
    f. Ik ben door iemand geadviseerd om niet naar de rechter te stappen
    g. Anders, namelijk… [verplicht, open veld]
54. Indien De Geschillencommissie er niet zou zijn, of de ondernemer daarbij niet aangesloten zou zijn, zou u dan de zaak aan de rechter voorleggen? [verplicht, 6-puntsschaal, 1 = Zeer zeker niet, 3 = Neutraal, 5 = Zeer zeker wel, 6 = Weet ik niet]
55. Wilt u bovenstaand antwoord toelichten? *(Deze vraag is niet verplicht)* [niet verplicht, open vraag]

Rechtspraak als vervolg

56. [Als V5 = a] In sommige gevallen is het mogelijk om een uitspraak van de commissie te laten toetsen. Heeft u de uitspraak alsnog ter toetsing voorgelegd aan de rechter? *(Let op: het gaat hier om een procesmatige toets en geen inhoudelijke toets. Dat betekent dat de rechter onderzoekt of het proces is gelopen zoals het hoort. De inhoudelijke uitspraak wordt niet door de rechter getoetst).*
    a. Ja
    b. Nee
57. [Als V56 = a] Is de uitspraak van de commissie na de rechterlijke toetsing in stand gebleven?
    a. Niet in stand gebleven
    b. Geheel in stand gebleven
58. [Als V56 = b] Wat was de reden om de uitspraak niet ter toetsing voor te leggen aan de rechter?
    [Verplicht, meerdere antwoorden mogelijk]*(U kunt meerdere antwoorden aanvinken)*
    a. Ik was niet op de hoogte van deze mogelijkheid [Exclusief]
    b. Toetsing door de rechter was niet mogelijk
    c. Ik was tevreden met uitspraak
    d. Een rechtszaak duurt te lang
    e. Een rechtszaak is te ingewikkeld
    f. Een rechtszaak is te duur
    g. Geen vertrouwen in de rechtspraak
    h. Mijn rechtsbijstandsverzekeraar vergoedde de gang naar de rechter niet
    i. Anders, namelijk…

Zelf oplossen als alternatief

59. Heeft u pogingen ondernomen om de klacht zelf op te lossen met de ondernemer?
    a. Ja
    b. Nee
60. [Als V59 = a] Was het bedrijf bereid u tegemoet te komen?
    a. Ja
    b. Nee
61. [Als V59 = a] In hoeverre bent u tevreden over de behandeling door de ondernemer
    [Verplicht, 5-puntsschaal, 1 = Erg ontevreden, 3 = Neutraal, 5 = Erg tevreden]
62. Heeft u nog andere alternatieven voor De Geschillencommissie (naast de rechter of zelf in gesprek met de ondernemer) overwogen om uw klacht op te lossen?
    a. Ja, namelijk… [verplicht, open veld]
    b. Nee

Online uitsprakenoverzicht

63. Heeft u wel eens een uitspraak van een commissie online opgezocht?
    (De Geschillencommissie publiceert eerdere uitspraken online op haar website)
    a. Ja
    b. Nee
64. [Als V63 = a] Kunt u aangeven welke stelling van toepassing is?
    Het online uitsprakenoverzicht van De Geschillencommissie is …
    a. niet van toegevoegde waarde
    b. van beperkte toegevoegde waarde
    c. van toegevoegde waarde

d. van grote toegevoegde waarde
e. van zeer grote toegevoegde waarde

Kenmerken van de consument

De laatste vragen in deze enquête betreffen persoonlijke vragen. Deze stellen wij om inzicht te verkrijgen in de toegankelijkheid van De Geschillencommissie. Zo proberen wij bijvoorbeeld te achterhalen welke groepen mensen wij via deze vragenlijst niet bereiken. Uw antwoorden worden anoniem verwerkt en zijn niet tot u te herleiden. Mocht u toch geen antwoord willen geven op deze vragen, laat de velden dan leeg en druk op de knop "Volgende". U gaat dan door naar het einde van de enquête.

65. Wat is uw leeftijd in jaren? *(Het invullen van deze vraag is niet verplicht)*
[Niet verplicht, numeriek, ondergrens 0, bovengrens 120]

66. In welk land bent u geboren? *(Het invullen van deze vraag is niet verplicht)*
[Niet verplicht, één antwoord mogelijk]
a. Geboren in Nederland
b. Geboren buiten Nederland

67. Had u in 2023 betaald werk of een eigen onderneming? *(Het invullen van deze vraag is niet verplicht)*
[Niet verplicht, één antwoord mogelijk]
a. Ja
b. Nee

68. Wat is uw hoogst afgeronde opleiding? *(Het invullen van deze vraag is niet verplicht)*
[Niet verplicht, één antwoord mogelijk]
a. Basisonderwijs
b. Vmbo, havo-, vwo-onderbouw, mbo1
c. Havo, vwo, mbo2-4
d. Hbo-, wo-bachelor
e. Hbo-, wo-master, doctor
f. Weet niet of onbekend

69. Wat was het bruto inkomen van uw huishouden in 2023? *(Het invullen van deze vraag is niet verplicht)*
(Toelichting: het bruto inkomen omvat inkomen uit arbeid, eigen onderneming en vermogen en uitkeringen en andere inkomensoverdrachten)
a. Minder dan € 10.000
b. € 10.000 tot € 20.000
c. € 20.000 tot € 30.000
d. € 30.000 tot € 40.000
e. € 40.000 tot € 50.000
f. € 50.000 tot € 100.000
g. € 100.000 tot € 200.000
h. € 200.000 of meer

Afsluiting van de vragenlijst

Hartelijk dank voor uw deelname aan deze vragenlijst

70. Heeft u naar aanleiding van deze vragenlijst nog vragen of opmerkingen?
[Niet verplicht, open veld] *(Beantwoording van deze vraag is niet verplicht)*

Namens het onderzoeksteam wil ik u hartelijk bedanken voor uw deelname.

Prof. dr. Christiaan Behrens
Projectleider
SEO Economisch Onderzoek

Klik op 'Indienen' om de vragenlijst in te dienen.
Uw antwoorden zijn ingediend. U kunt de browser nu afsluiten.

Bijlage C Vragenlijst ondernemers

- [Opening van de vragenlijst]

Vragenlijst ondernemers

de geschillencommissie

Welkom bij deze vragenlijst.

Over het onderzoek
Hoe doeltreffend is de organisatie De Geschillencommissie? Wat gaat er goed? En wat kan er in de toekomst beter? Om deze en andere vragen te beantwoorden heeft het WODC aan SEO Economisch Onderzoek gevraagd om onderzoek te doen naar De Geschillencommissie. In deze enquête laten we ondernemers aan het woord.

Vertrouwelijkheid
Uw gegevens worden volstrekt vertrouwelijk behandeld. In de rapportage wordt nooit verwezen naar individuele uitkomsten. Daarnaast zijn ook de uitkomsten ook nooit herleidbaar tot individuen of bedrijven. Mocht u meer willen weten over de wijze waarop wij uw data verwerken of als u vragen heeft over de enquête, klik dan hier of mail naar: sgc@seo.nl. Ook heeft SEO voor dit onderzoek een DPIA uitgevoerd, klik hier voor meer informatie.

Instructie vragenlijst
U kunt de enquête op elk gewenst moment stopzetten om op een later moment weer verder te gaan. Ook kunt u eerder gegeven antwoorden wijzigen door op de knop 'Vorige' te klikken. U beëindigt de enquête door na de laatste vraag op de knop 'Indienen' te drukken.

Namens het onderzoeksteam wil ik u alvast bedanken voor uw deelname.

Prof. dr. Christiaan Behrens
Projectleider
SEO Economisch Onderzoek

Klik op 'Volgende' om de vragenlijst te starten.

Kenmerken ondernemers

1. Bij welke commissie is uw bedrijf aangesloten? [dropdown, verplicht, één antwoord] *(Als uw bedrijf bij meerdere commissies is aangesloten, kies dan voor de commissie die het meest van toepassing is).*

1	Advocatuur
2	Afbouw
3	Airconditioning
4	Algemeen
5	Ambulancezorg
6	Auteurscontractenrecht
7	Bouw- en Afbouwmaterialen
8	Bouwkundige Keurders
9	Bruidsmode en Maatwerk
10	Complementaire Behandelvormen
11	Complementaire Gezondheidszorg
12	Consumentenzaken
13	Dakbedekking
14	Defensie Geneeskundige Zorg
15	Directe Verkoop
16	Doe-Het-Zelfbedrijven
17	Elektro
18	Energie
19	Energie Prijsplafond
20	Garantiewoningen
21	Geestelijke Gezondheidszorg
22	Gehandicaptenzorg
23	Groen
24	Installerende bedrijven
25	Keurmerk Private Lease Bedrijven
26	Kinderopvang
27	Klussenbedrijven
28	Koude, Klimaat en Grootkeuken
29	Makelaardij
30	Natuursteen
31	NLconnect Internet, TV en Bellen
32	Notariaat
33	Ondernemerszaken
34	Openbaar Vervoer
35	Optiek
36	Osteopathie
37	Particuliere Onderwijsinstellingen
38	Post
39	Private Lease
40	Psychische en Pedagogische Zorg
41	Publieke Gezondheid
42	Recreatie
43	Reizen
44	Rijopleidingen
45	Schadeherstelbedrijven
46	Schilders-, Behangers- en Glaszetbedrijf
47	Sieraden en Uurwerken
48	Sport en Beweging
49	Taxivervoer
50	Telecommunicatiediensten
51	Thuiswinkel
52	Tuchtcommissie Nivre
53	Tuchtcommissie Vastgoedprofessionals
54	Tweewielers
55	Uiterlijke Verzorging
56	UWV
57	Verbouwingen en Nieuwbouw
58	Verhuizen
59	Verpleging Verzorging en Geboortezorg
60	Voertuigen
61	Voertuigverhuur
62	Vrijgevestigde GGZ Praktijken
63	Water
64	Waterrecreatie
65	Webshop
66	Wonen
67	Zelfstandige Klinieken
68	Ziekenhuizen
69	Zonwering
70	Zorg Algemeen
71	Anders

Kenmerken bedrijf

2. Is uw bedrijf aangesloten bij een brancheorganisatie?
   [verplicht, één antwoord]
   a. Ja
   b. Nee
3. [Als V2 = a] Sinds welk jaar is uw bedrijf aangesloten bij een brancheorganisatie?
   [verplicht, numeriek, ondergrens 1000, bovengrens 2024] *(Graag antwoorden met 4 cijfers: bijvoorbeeld 1985)*
4. Hoeveel personen waren er werkzaam bij uw bedrijf in 2023?
   [verplicht, numeriek, ondergrens 0] *(Inclusief uzelf, een inschatting volstaat)*
5. In welk jaar is uw bedrijf opgericht?
   [verplicht, numeriek, ondergrens 1000, bovengrens 2024] *(Graag antwoorden met 4 cijfers: bijvoorbeeld 1985)*

Inhoud en status van het geschil

6. Heeft één van uw klanten in de periode 2017-2023 een klacht ingediend bij De Geschillencommissie die is behandeld?
   [verplicht, één antwoord]
   a. Ja
   b. Nee [screenout, zie hieronder]

[Indien V6 = a, informatieblok] De vragen in deze enquête hebben betrekking op het laatste geschil dat een van uw klanten heeft ingediend bij De Geschillencommissie en die is behandeld.

[Indien V6 = b, screenout] U heeft aangegeven dat er in de periode 2017-2023 geen klacht is ingediend die is behandeld. Voor het invullen van deze vragenlijst is het van belang dat in deze periode ten minste één zaak voor u is behandeld. U valt daarom buiten de reikwijdte van het onderzoek. Wij danken u hartelijk voor uw interesse in ons onderzoek. U kunt de vragenlijst afsluiten door dit venster te sluiten.

7. Welke van de volgende aspecten waren op de klacht van toepassing?
   [verplicht, meerdere antwoorden mogelijk]*(U kunt meerdere antwoorden aanvinken)*
   a. Ondeugdelijke dienstverlening
   b. Levering van ondeugdelijk artikel
   c. Ondeugdelijke informatie, communicatie of advies
   d. Onjuiste factuur/prijs/declaratie
   e. Anders, namelijk… [verplicht, open veld]
8. Heeft de commissie een uitspraak gedaan?
   [verplicht, één antwoord]
   a. Ja
   b. Nee
9. [Indien V8 = b] U heeft aangegeven dat er geen uitspraak is geweest, wat was daarvan de reden?
   [verplicht, één antwoord]
   a. De procedure is stopgezet door de consument
   b. Er is een schikking door een deskundige getroffen
   c. Er is een onderlinge overeenkomst getroffen
   d. Anders, namelijk… [verplicht, open veld]

Eindoordeel

10. Wat is uw eindoordeel over de …
[verplicht, 10-puntschaal] *(Gelieve per aspect een rapportcijfer tussen de 1 en 10 aan te vinken)*

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
a) … **kosten** van de procedure?										
b) … **snelheid** van de procedure?										
c) … **eenvoud** van de procedure?										
d) … **kwaliteit** van de procedure?										

11. Wilt u bovenstaande antwoorden nog toelichten?
[Niet verplicht, open veld, zelfde pagina als V10]*(Deze vraag is niet verplicht)*

Procedure bij De Geschillencommissie

Communicatie met De Geschillencommissie

12. In hoeverre vond u onderstaande aspecten duidelijk?
[verplicht, gridvraag zespuntsschaal, één antwoord] *(Gelieve per aspect een antwoord aan te vinken)*

	Zeer onduidelijk		Neutraal		Zeer duidelijk	Weet ik niet / geen ervaring mee
a) De **algemene internetpagina** van De Geschillencommissie						
b) Uw **persoonlijke internetpagina** van De Geschillencommissie						
c) Uw **correspondentie** *(brieven, e-mails, etc.) met De Geschillencommissie*						
d) **Telefonische informatie** van De Geschillencommissie						

13. Hoe moeilijk of gemakkelijk vond u het om aan informatie over De Geschillencommissie te komen?
[verplicht, 5-puntschaal, 1 = zeer moeilijk, 5 = zeer gemakkelijk]

Financiële kosten

14. Zijn er andere zaken die uw bedrijf tijdens de procedure **geld** hebben gekost? Zo ja, welke?
[verplicht, meerdere antwoorden mogelijk] *(U kunt meerdere antwoorden aanvinken)*

a) Telefoonkosten, postzegels, etc.
b) Verzamelen van informatie
c) Reiskosten
d) Contact met juridische experts
e) Contact met andere experts
f) Contact met getuigen
g) Contact met tolken
h) Verlies van eigen inkomsten
i) Andere kosten, namelijk… [verplicht, open veld]
j) Geen van bovenstaande [exclusief]

15. Moest uw bedrijf behandelingskosten betalen, en zo ja, hoeveel?
(Zo ja, een inschatting volstaat. Gelieve een afgerond getal in euro's te vullen) [verplicht, één antwoord]
    a. Nee, geen behandelingskosten
    b. Ja, namelijk: [verplicht, numeriek, ondergrens 0]
16. Kunt u een inschatting maken van het totaal aan gemaakte financiële kosten tijdens de procedure?
[verplicht, één antwoord]

a) Minder dan 100 euro
b) 100 tot 500 euro
c) 500 tot 1.000 euro
d) 1.000 tot 2.000 euro
f) 2.000 tot 5.000 euro
g) 5.000 tot 10.000 euro
h) 10.000 tot 20.000 euro
i) Meer dan 20.000 euro

17. Wat is uw oordeel over de hoogte van de financiële bijdrage aan De Geschillencommissie?
[verplicht, antwoordcategorieën: te laag / precies goed / te hoog + weet ik niet]
    a. Hoogte van het klachtengeld dat de consument moet betalen
    b. Hoogte van de financiële bijdrage van (branche)organisaties
    c. Hoogte van de financiële bijdrage van de overheid
18. [Als V2 = a] Kunt u aangeven in hoeverre u bereid bent meer contributie te betalen aan uw brancheorganisatie voor de instandhouding van De Geschillencommissie?
[verplicht, vijfpuntsschaal, antwoordcategorieën: 1= zeker niet bereid, 3 = neutraal, 5 = zeker bereid]

Kosten in tijd en stress

19. Zijn er zaken die uw bedrijf tijdens de procedure **tijd** hebben gekost? Zo ja, welke?
[verplicht, meerdere antwoorden mogelijk] *(U kunt meerdere antwoorden aanvinken)*

a) Telefoneren, brieven/e-mails schrijven
b) Contact met consument
c) Verzamelen van informatie
d) Reizen
e) Contact met juridische experts
f) Contact met andere experts, getuigen, tolken
g) Zitting van de commissie
h) Andere tijdsbesteding, namelijk… [verplicht, open veld]

20. Kunt u een inschatting maken van de totale tijd die uw bedrijf aan de procedure heeft besteed?
[verplicht, één antwoord mogelijk]

a) Minder dan 5 uur
b) 5 tot 10 uur
c) 10 tot 20 uur
d) 20 tot 30 uur
e) 30 tot 50 uur
f) 50 tot 100 uur
g) 100 tot 500 uur
h) 500 tot 1.000 uur
i) Meer dan 1.000 uur

21. Zijn er zaken die uw bedrijf tijdens de procedure **stress** hebben gekost? Zo ja, welke?
[verplicht, meerdere antwoorden mogelijk] *(U kunt meerdere antwoorden aanvinken)*

a) Telefoneren, brieven/e-mails schrijven
b) Contact met consument
c) Verzamelen van informatie
d) Reizen
e) Contact met juridische experts
f) Contact met andere experts, getuigen, tolken
g) Verlies van eigen inkomsten
h) Onzekerheid over de uitkomst van de procedure
i) Zitting van de commissie
j) Andere oorzaak van stress, namelijk… [verplicht, open]
k) Geen stress ervaren [exclusief]

Deskundige

22. Is er tijdens de behandeling van het geschil een externe deskundige ingeschakeld?
    [verplicht, één antwoord mogelijk]
    a. Ja
    b. Nee [skip to V27]
23. [Als V22 = a] Wat was de voornaamste rol van deze deskundige?
    [verplicht, één antwoord mogelijk]
    a. Technisch-inhoudelijk
    b. Bemiddeling/mediation
    c. Anders, namelijk… [verplicht, open]
24. [Als V22 = a] In hoeverre vond u de ingeschakelde deskundige daadwerkelijk deskundig?
    [verplicht, 5-puntsschaal, 1 = helemaal niet deskundig, 3 = neutraal, 5 = heel erg deskundig]
25. [Als V22 = a] In hoeverre vond u de ingeschakelde deskundige onpartijdig?
    [verplicht, 5-puntsschaal, 1 = heel erg partijdig, 3 = neutraal, 5 = heel erg onpartijdig]
26. [Als V22 = a] Hoe tevreden bent u in het algemeen over het optreden van ingeschakelde deskundige?
    [verplicht, 5-puntsschaal, 1 = heel erg ontevreden, 3 = neutraal, 5 = heel erg tevreden]
27. [Als V22 = b] U heeft aangegeven dat er geen deskundige is ingeschakeld. Weet u waarom dit niet is gebeurd? En vond u dat er een deskundige had moeten worden ingeschakeld?
    [Niet verplicht, open veld]*(Deze vraag is niet verplicht)*

Zitting

28. [Als V8 = a] Bent u aanwezig geweest op de zitting?
    [verplicht, één antwoord mogelijk]
    a. Ja, fysiek
    b. Ja, digitaal
    c. Nee [skip to V33]
29. [Als V28 = a of b] In hoeverre vond u de werkwijze van de commissie tijdens de zitting begrijpelijk?
    [verplicht, 5-puntsschaal, 1 = zeer onbegrijpelijk, 3 = neutraal, 5 = zeer begrijpelijk]
30. [Als V28 = a of b] Kunt u aangeven of u het met de volgende stellingen wel of niet eens bent?
    [verplicht, 5-puntsschaal, gridvraag]

	Heel erg oneens	Neutraal	Heel erg eens
Ik vond het nuttig om bij de zitting aanwezig te zijn			
De klacht werd goed samengevat			
Ik voelde me tijdens de zitting op mijn gemak			
Ik voelde me tijdens de zitting alsof ik in het beklaagdenbankje zat			
Ik had tijdens de zitting voldoende gelegenheid om mijn standpunt toe te lichten			
De commissie was deskundig			
De commissie was onpartijdig			

31. [Als V28 = a of b] Wilt u bovenstaande antwoorden nog toelichten?
    [Niet verplicht, open veld, zelfde pagina als V30] *(Deze vraag is niet verplicht)*

32. [Als V28 = a of b] Hoe goed vond u dat de commissie luisterde naar uw argumenten?
[verplicht, 5-puntsschaal, 1 = zeer slecht, 3 = neutraal, 5 = zeer goed]
33. [Als V28 = c] U heeft aangegeven niet bij de zitting aanwezig te zijn geweest. Wat was hiervoor de reden?
[Niet verplicht, open veld]*(Deze vraag is niet verplicht)*

Uitspraak

34. [Als V8 = a] U heeft eerder aangegeven dat er een uitspraak van de commissie is geweest. Wat was de uitspraak?
[verplicht, één antwoord mogelijk]
    a. Klacht gegrond
    b. Klacht ten dele gegrond
    c. Klacht ongegrond
    d. Schikking tijdens de zitting
    e. Anders, namelijk… [verplicht, open veld]
35. [Als V8 = a] Kunt u aangeven of u het met de volgende stellingen wel of niet eens bent?
[verplicht, 5-puntsschaal, gridvraag]

	Heel erg oneens	Neutraal	Heel erg eens
De standpunten van de partijen kwamen terug in de motivering van de uitspraak			
De motivering van de uitspraak was begrijpelijk			

36. [Als V8= a] Wilt u bovenstaande antwoorden nog toelichten?
[Niet verplicht, open veld] *(Deze vraag is niet verplicht)*
37. [Als V8 = a] Hoe tevreden bent u met de uitspraak van de commissie?
[verplicht, 5-puntsschaal, 1 = Erg ontevreden, 3 = neutraal, 5 = Erg tevreden]
38. [Als V8= a] Hoeveel tijd is er verstreken tussen het moment dat uw bedrijf op de hoogte werd gesteld dat de consument de klacht had ingediend, en het moment dat de commissie uitspraak deed? [verplicht, numeriek, ondergrens 0] maanden
39. [Als V8 = a] Wat vond u van deze tijdsduur?
[verplicht, 5-puntsschaal, 1 = Erg kort, 3 = neutraal, 5 = Erg lang, op zelfde pagina als V38]

Schikking

40. [Als V9 = b of c] U heeft eerder aangegeven dat er een schikking of onderlinge overeenkomst is geweest. Hoe is de schikking tot stand gekomen? [verplicht, één antwoord mogelijk]
    a. De consument en mijn bedrijf hebben zelf een schikking getroffen
    b. De consument en mijn bedrijf hebben met behulp van een bemiddelaar/mediator een schikking getroffen
41. [Als V9 = b of c] Wie nam het initiatief tot de schikking? *(U kunt meerdere antwoorden aanvinken)*
[verplicht, meerdere antwoorden mogelijk]
    a. Mijn bedrijf
    b. De consument
    c. De bemiddelaar/mediator
    d. Anders, namelijk.... [verplicht, open veld]
42. [Als V9 = b of c] Wat was voor uw bedrijf de reden om een schikking te treffen?
[verplicht, meerdere antwoorden mogelijk] *(U kunt meerdere antwoorden aanvinken)*
    a. Nieuw voorstel van de consument
    b. Onzekerheid of de uitspraak goed zou uitpakken

c. De procedure bij de commissie duurde te lang
d. De procedure bij de commissie was te ingewikkeld
e. De procedure bij de commissie was te duur
f. Het schikkingsvoorstel deed recht aan het probleem
g. Anders, namelijk… [verplicht, open veld]

43. [Als V9 = b of c] Hoeveel tijd is er verstreken tussen het moment dat de klacht werd ingediend en de schikking? [verplicht, numeriek, ondergrens 0] maanden
44. [Als V9 = b of c] Wat vond u van deze tijdsduur? [verplicht, 5-puntsschaal, 1 = Erg kort, 3 = neutraal, 5 = Erg lang]

Alternatieven voor De Geschillencommissie

Rechtspraak als vervolg

45. [Als V8 = a] In sommige gevallen is het mogelijk om een uitspraak van de commissie te laten toetsen. Heeft u de uitspraak alsnog ter toetsing voorgelegd aan de rechter? *(Let op: het gaat hier om een procesmatige toets en geen inhoudelijke toets. Dat betekent dat de rechter onderzoekt of het proces is gelopen zoals het hoort. De inhoudelijke uitspraak wordt niet door de rechter getoetst).*
    a. Ja
    b. Nee
46. [Als V45 = a] Is de uitspraak van de commissie na de rechterlijke toetsing in stand gebleven?
    a. Niet in stand gebleven
    b. Geheel in stand gebleven
47. [Als V45 = b] Wat was de reden om de uitspraak niet ter toetsing voor te leggen aan de rechter? [Verplicht, meerdere antwoorden mogelijk]*(U kunt meerdere antwoorden aanvinken)*
    a. Mijn bedrijf was niet op de hoogte van deze mogelijkheid [Exclusief]
    b. Toetsing door de rechter was niet mogelijk
    c. Mijn bedrijf was tevreden met uitspraak
    d. Een rechtszaak duurt te lang
    e. Een rechtszaak is te ingewikkeld
    f. Een rechtszaak is te duur
    g. Geen vertrouwen in de rechtspraak
    h. De relatie met de klant niet willen schaden
    i. Anders, namelijk…

Zelf oplossen als alternatief

48. Heeft uw bedrijf pogingen ondernomen om de klacht zelf op te lossen met de klant?
    a. Ja
    b. Nee
49. [Als V48 = a] Was de klant bereid uw bedrijf tegemoet te komen?
    a. Ja
    b. Nee
50. Heeft u nog andere alternatieven voor De Geschillencommissie (naast de rechter of zelf in gesprek met de consument) overwogen om het geschil met de consument op te lossen?
    a. Ja, namelijk… [verplicht, open veld]
    b. Nee

Algemeen over klachtenafhandeling binnen bedrijf

51. Hoeveel klachten van consumenten kwamen er bij uw bedrijf binnen in het jaar 2023?
    [Verplicht, numeriek, ondergrens = 0]*(Een inschatting volstaat)*
52. Hoeveel van deze klachten werden er in het jaar 2023 tussen uw bedrijf en de consument onderling opgelost?
    [Verplicht, numeriek, ondergrens = 0]*(Een inschatting volstaat)*
53. Hoeveel van deze klachten zijn door consumenten in het jaar 2023 naar De Geschillencommissie gebracht?[Verplicht, numeriek, ondergrens = 0](Een inschatting volstaat)

54. Kunt u aangeven in hoeverre de volgende stellingen van toepassing zijn op uw bedrijf?
    [verplicht, 5-puntsschaal, gridvraag]

	Helemaal niet van toepassing	Neutraal	Volledig van toepassing
De afhandeling van klachten wordt centraal uitgevoerd			
Binnenkomende klachten worden geregistreerd			
Binnen het bedrijf worden welomschreven richtlijnen voor de afhandeling van klachten gehanteerd			
Binnen het bedrijf vindt analyse en evaluatie van klachten plaats met als doel klachten in de toekomst te voorkomen			

Functie van De Geschillencommissie

55. Hoe ziet u de functie van De Geschillencommissie binnen uw bedrijfsvoering?
    [Verplicht, meerdere antwoorden mogelijk]*(U kunt meerdere antwoorden aanvinken)*
    a. Ik zie geen functie [exclusief]
    b. Manier om klanten te binden of behouden
    c. Instrument om imagoschade te voorkomen
    d. Consequentie lidmaatschap brancheorganisatie
    e. Zakelijke afronding van een transactie
    f. Anders, namelijk… [verplicht, open veld]
56. In hoeverre acht u het bestaan van De Geschillencommissie voor uw bedrijf een impuls om de klachtenafhandeling te verbeteren?
    [Verplicht, 5-puntsschaal, 1 = geen impuls om te verbeteren, 2 = zwakke impuls om te verbeteren, 3 = matige impuls om te verbeteren, 4 = aanzienlijke impuls om te verbeteren, 5 = sterke impuls om te verbeteren]
57. Hebben er binnen uw bedrijf aanpassingen plaatsgevonden naar aanleiding van relevante uitspraken van De Geschillencommissie?
    a. Ja, namelijk… [verplicht, open veld]
    b. Nee
    c. Weet ik niet

Online uitsprakenoverzicht en verbeterpunten

58. Heeft u wel eens een uitspraak van een commissie online opgezocht?
    (De Geschillencommissie publiceert eerdere uitspraken online op haar website)
    a. Ja
    b. Nee
59. [Als V58 = a] Kunt u aangeven welke stelling van toepassing is?
    Het online uitsprakenoverzicht van De Geschillencommissie is …

a. niet van toegevoegde waarde voor mijn organisatie
b. van beperkte toegevoegde waarde voor mijn organisatie
c. van toegevoegde waarde voor mijn organisatie
d. van grote toegevoegde waarde voor mijn organisatie
e. van zeer grote toegevoegde waarde voor mijn organisatie

60. Ziet u kansen of verbeterpunten voor De Geschillencommissie? *(Houd uw muis op de dikgedrukte woorden voor een korte toelichting van het begrip)*
[Verplicht, meerdere antwoorden mogelijk]
a. Ja, voor de **toegankelijkheid**, namelijk: [open veld]
b. Ja, voor de **kwaliteit**, namelijk: [open veld]
c. Ja, voor de **doelmatigheid**, namelijk: [open veld]
d. Ja, ik heb een ander verbeterpunt, namelijk: [open veld]
e. Nee ik zie geen kansen of verbeterpunten [exclusief]

Afsluiting van de vragenlijst

Hartelijk dank voor uw deelname aan deze vragenlijst.

61. Heeft u naar aanleiding van deze vragenlijst nog vragen of opmerkingen?
[Niet verplicht, open veld] *(Beantwoording van deze vraag is niet verplicht)*

Namens het onderzoeksteam wil ik u hartelijk bedanken voor uw deelname.

Prof. dr. Christiaan Behrens
Projectleider
SEO Economisch Onderzoek

Klik op 'Indienen' om de vragenlijst in te dienen.
Uw antwoorden zijn ingediend. U kunt de browser nu afsluiten.

Bijlage D Vragenlijst leden

- Opening van de vragenlijst

Vragenlijst leden van De Geschillencommissie

de geschillencommissie

Welkom bij deze vragenlijst.

Over het onderzoek
Hoe doeltreffend is de organisatie De Geschillencommissie? Wat gaat er goed? En wat kan er in de toekomst beter? Om deze en andere vragen te beantwoorden heeft het WODC aan SEO Economisch Onderzoek gevraagd om onderzoek te doen naar De Geschillencommissie. In deze enquête laten we de leden van De Geschillencommissie aan het woord.

Vertrouwelijkheid
Uw gegevens worden volstrekt vertrouwelijk behandeld. In de rapportage wordt nooit verwezen naar individuele uitkomsten. Daarnaast zijn ook de uitkomsten ook nooit herleidbaar tot individuen. Mocht u meer willen weten over de wijze waarop wij uw data verwerken of als u vragen heeft over de enquête, klik dan hier of mail naar: sgc@seo.nl. Ook heeft SEO voor dit onderzoek een DPIA uitgevoerd, klik hier voor meer informatie.

Instructie vragenlijst
U kunt de enquête op elk gewenst moment stopzetten om op een later moment weer verder te gaan. Ook kunt u eerder gegeven antwoorden wijzigen door op de knop 'Vorige' te klikken. U beëindigt de enquête door na de laatste vraag op de knop 'Indienen' te drukken.

Namens het onderzoeksteam wil ik u alvast bedanken voor uw deelname.

Prof. dr. Christiaan Behrens
Projectleider
SEO Economisch Onderzoek

Klik op 'Volgende' om de vragenlijst te starten.

Kenmerken leden van De Geschillencommissie

1. Van welk soort commissie bent u lid?
   (Meerdere antwoorden mogelijk) [Verplicht, meerdere antwoorden mogelijk]
   a. Ik ben lid van een consumentencommissie
   b. Ik ben lid van een zakelijke commissie
2. Voor welke consumentencommissie bent u voor het laatst actief geweest?
   [dropdown, verplicht, één antwoord] *(Gelieve één antwoord aan te vinken).*

1	Advocatuur
2	Afbouw
3	Airconditioning
4	Algemeen
5	Ambulancezorg
6	Auteurscontractenrecht
7	Bouw- en Afbouwmaterialen
8	Bouwkundige Keurders
9	Bruidsmode en Maatwerk
10	Complementaire Behandelvormen
11	Complementaire Gezondheidszorg
12	Consumentenzaken
13	Dakbedekking
14	Defensie Geneeskundige Zorg
15	Directe Verkoop
16	Doe-Het-Zelfbedrijven
17	Elektro
18	Energie
19	Energie Prijsplafond
20	Garantiewoningen
21	Geestelijke Gezondheidszorg
22	Gehandicaptenzorg
23	Groen
24	Installerende bedrijven
25	Keurmerk Private Lease Bedrijven
26	Kinderopvang
27	Klussenbedrijven
28	Koude, Klimaat en Grootkeuken
29	Makelaardij
30	Natuursteen
31	NLconnect Internet, TV en Bellen
32	Notariaat
33	Ondernemerszaken
34	Openbaar Vervoer
35	Optiek
36	Osteopathie
37	Particuliere Onderwijsinstellingen
38	Post
39	Private Lease
40	Psychische en Pedagogische Zorg
41	Publieke Gezondheid
42	Recreatie
43	Reizen
44	Rijopleidingen
45	Schadeherstelbedrijven
46	Schilders-, Behangers- en Glaszetbedrijf
47	Sieraden en Uurwerken
48	Sport en Beweging
49	Taxivervoer
50	Telecommunicatiediensten
51	Thuiswinkel
52	Tuchtcommissie Nivre
53	Tuchtcommissie Vastgoedprofessionals
54	Tweewielers
55	Uiterlijke Verzorging
56	UWV
57	Verbouwingen en Nieuwbouw
58	Verhuizen
59	Verpleging Verzorging en Geboortezorg
60	Voertuigen
61	Voertuigverhuur
62	Vrijgevestigde GGZ Praktijken
63	Water
64	Waterrecreatie
65	Webshop
66	Wonen
67	Zelfstandige Klinieken
68	Ziekenhuizen
69	Zonwering
70	Zorg Algemeen
71	Anders

3. Hoeveel zaken heeft u als lid van een consumentencommissie in 2023 behandeld?
   [verplicht, numeriek, ondergrens is 0] *(Een inschatting volstaat)*
4. Hoeveel zaken heeft u als lid van een consumentencommissie in de periode 2017 tot en met 2022 behandeld?
   [verplicht, numeriek, ondergrens is 0] *(Een inschatting volstaat)*

[Indien de som van V3 en V4 gelijk aan 0 is, of V1 enkel antwoord b -> toon tekst gevolgd door een screenout]

U heeft aangegeven dat u geen zaken heeft behandeld als lid van een consumentencommissie. Voor het invullen van deze vragenlijst is het van belang dat u in deze periode ten minste één zaak heeft behandeld. U valt daarom buiten de reikwijdte van het onderzoek. Wij danken u hartelijk voor uw interesse in ons onderzoek. U kunt de vragenlijst afsluiten door dit venster te sluiten.

Toegang tot en procedure van De Geschillencommissie

Kosten in tijd

5. Kunt u een inschatting maken van de totale tijd die u aan een typische procedure besteedt?
   [verplicht, 1 antwoord mogelijk]
   a. Minder dan 2 uur
   b. 2 tot 4 uur
   c. 4 tot 8 uur
   d. 8 tot 16 uur
   e. 16 tot 24 uur
   f. Meer dan 24 uur
6. Kunt u een inschatting maken van de totale tijd die u tijdens een typische procedure aan onderstaande werkzaamheden besteed? (Graag afronden op gehele uren) [verplicht, numerieke gridvraag, kolom 'in uren', ondergrens 0]
   a. Voorbereiding van de zitting
   b. De zitting zelf
   c. Overleg over en het uitschrijven van de uitspraak
   d. Andere werkzaamheden

Ondersteuning vanuit De Geschillencommissie

7. Wat is uw oordeel over de …[verplicht, 10-puntschaal]
   a. … administratieve en juridische ondersteuning van De Geschillencommissie aan de commissie(s) waar u lid van bent?
   b. … mate waarin De Geschillencommissie ondersteunt bij het op peil brengen en behouden van de relevante kennis en vaardigheden?

   (Gelieve een rapportcijfer tussen de 1 en 10 aan te geven)

Deskundigen

8. Is er tijdens de behandeling van een geschil dat u in de periode 2017 tot en met 2023 heeft begeleid wel eens een externe deskundige ingeschakeld?
   [verplicht, 1 antwoord mogelijk]
   a. Ja
   b. Nee [skip to V12]

9. [Als V8 = a] In hoeverre vond u de ingeschakelde deskundige(n) daadwerkelijk deskundig?
   [verplicht, 5-puntsschaal, 1 = helemaal niet deskundig, 3 = neutraal, 5 = heel erg deskundig]
10. [Als V8 = a] In hoeverre vond u de ingeschakelde deskundige(n) onpartijdig?
    [verplicht, 5-puntsschaal, 1 = heel erg partijdig, 3 = neutraal, 5 = heel erg onpartijdig]
11. [Als V8 = a] Hoe tevreden bent u in het algemeen over het optreden van ingeschakelde deskundige(n)?
    [verplicht, 5-puntsschaal, 1 = heel erg ontevreden, 3 = neutraal, 5 = heel erg tevreden]

Toegang tot De Geschillencommissie

12. Wat is uw oordeel over de toegankelijkheid voor consumenten tot De Geschillencommissie?
    [verplicht, 10-puntschaal] *(Gelieve een rapportcijfer tussen de 1 en 10 aan te geven)*
13. In hoeverre vindt u De Geschillencommissie toegankelijk voor kwetsbare groepen consumenten?
    [verplicht, 10-puntsschaal] *(Gelieve een rapportcijfer tussen de 1 en 10 aan te geven)*
14. [Als V13 < 5] U heeft aangegeven De Geschillencommissie (zeer) slecht toegankelijk te vinden voor kwetsbare groepen consumenten. Welke kwetsbare groepen hebben volgens u slecht toegang? [Verplicht]

Financiële kosten (voor consumenten en ondernemers) en baten

15. Wat is uw oordeel over de hoogte van de financiële bijdragen aan De Geschillencommissie?
    [verplicht, antwoordcategorieën: te laag / precies goed / te hoog + weet ik niet]
    a. Hoogte van het klachtengeld dat de consument moet betalen
    b. Hoogte van de financiële bijdrage van brancheorganisaties
    c. Hoogte van de financiële bijdrage van de overheid
16. Wat is uw oordeel over de hoogte van de financiële vergoeding voor de leden van uw commissie(s)?
    [verplicht, antwoordcategorieën: te laag / precies goed / te hoog + weet ik niet of wil ik niet zeggen]

Alternatieven voor De Geschillencommissie

Zelf oplossen als alternatief

17. Hoe beoordeelt u de pogingen die partijen (consument en ondernemer) voorafgaand aan de procedure bij uw commissie(s) hebben gedaan om de klacht zelf op te lossen?
    [Verplicht, 5-puntsschaal, 1 = zeer onvoldoende, 3 = neutraal, 5 = zeer voldoende]
18. Hoe beoordeelt u de klachtenafhandeling van de ondernemers bij wie een geschil speelt?
    [Verplicht, 5-puntsschaal, 1 = zeer onvoldoende, 3 = neutraal, 5 = zeer voldoende]
19. In hoeverre acht u het bestaan van De Geschillencommissie voor bedrijven een impuls om de klachtenafhandeling te verbeteren?
    [Verplicht, 5-puntsschaal, 1 = geen impuls om te verbeteren, 2 = zwakke impuls om te verbeteren, 3 = matige impuls om te verbeteren, 4 = aanzienlijke impuls om te verbeteren, 5 = sterke impuls om te verbeteren]

Alternatieven

20. In welk deel van de geschillen wordt er door uw commissie(s) een voorstel tot schikking gedaan?
    a. Minder dan 20 procent van de gevallen
    b. 20 tot 40 procent van de gevallen
    c. 40 tot 60 procent van de gevallen
    d. 60 tot 80 procent van de gevallen
    e. Meer dan 80 procent van de gevallen
    f. Daar heb ik geen zicht op

21. Welk deel van de geschillen bij uw commissie(s) kan volgens u beter onderling opgelost worden?
    a. Minder dan 20 procent van de gevallen
    b. 20 tot 40 procent van de gevallen
    c. 40 tot 60 procent van de gevallen
    d. 60 tot 80 procent van de gevallen
    e. Meer dan 80 procent van de gevallen
    f. Daar heb ik geen zicht op
22. Welk deel van de geschillen bij uw commissie(s) kan volgens u bij voorbaat beter door de rechter opgelost worden?
    a. Minder dan 20 procent van de gevallen
    b. 20 tot 40 procent van de gevallen
    c. 40 tot 60 procent van de gevallen
    d. 60 tot 80 procent van de gevallen
    e. Meer dan 80 procent van de gevallen
    f. Daar heb ik geen zicht op

COVID-19

23. Sinds welk jaar bent u actief als lid van De Geschillencommissie? [verplicht, numeriek, ondergrens 1970] *(Gelieve met vier cijfers antwoorden, bijvoorbeeld: 2021)* [Als V22>2022 skip to V26]
24. Welke impact heeft COVID-19 volgens u gehad op de digitalisering van De Geschillencommissie? *(Het gaat hier bijvoorbeeld om de dienst om een virtuele bijeenkomst (digitale zitting) te houden)*
    a. Een zeer negatieve impact
    b. Een negatieve impact
    c. Neutraal / geen impact
    d. Een positieve impact
    e. Een zeer positieve impact
    f. Geen antwoord / dat weet ik niet

25. Hoe heeft COVID-19 De Geschillencommissie op de **korte termijn** (1 jaar) beïnvloed op de volgende aspecten? *(Houd uw muis op de dikgedrukte woorden voor een korte toelichting van het begrip)* [Verplicht, 7-puntsschaal, 1 = Zeer negatieve impact, 2 = Negatieve impact, 3 = neutraal / geen impact, 4 = Positieve impact, 5 = Zeer positieve impact, 6 = n.v.t. weet ik niet.]

	Zeer negatieve impact		Neutraal / geen impact		Zeer positieve impact	N.v.t. / weet ik niet
Toegankelijkheid [Toegankelijkheid staat hier voor hoe goed consumenten en ondernemers de diensten van De Geschillencommissie konden begrijpen en gebruiken]						

Kwaliteit [Kwaliteit staat hier voor hoe goed de diensten van De Geschillencommissie voldeden aan de eisen en behoeften van consumenten en ondernemers] **Doelmatigheid** [Doelmatigheid staat hier voor hoe goed De Geschillencommissie haar middelen (zoals personeel, materieel en geld) heeft benut]

26. Hoe heeft COVID-19 De Geschillencommissie op de **lange termijn** (langer dan een jaar) beïnvloed? *(Houd uw muis op de dikgedrukte woorden voor een korte toelichting van het begrip)* [Verplicht, 7-puntsschaal, 1 = Zeer negatieve impact, 2 = Negatieve impact, 3 = neutraal / geen impact, 4 = Positieve impact, 5 = Zeer positieve impact, 6 = n.v.t. weet ik niet.]

	Negatieve impact		Neutraal / geen impact		Positieve impact	N.v.t/ weet ik niet
Toegankelijkheid [Toegankelijkheid staat hier voor hoe goed consumenten en ondernemers de diensten van De Geschillencommissie konden begrijpen en gebruiken] **Kwaliteit** [Kwaliteit staat hier voor hoe goed de diensten van De Geschillencommissie voldeden aan de eisen en behoeften van consumenten en ondernemers] **Doelmatigheid** [Doelmatigheid staat hier voor hoe goed De Geschillencommissie haar middelen (zoals personeel, materieel en geld) heeft benut]						

Verbeterpunten en ontwikkelingen

27. Ziet u kansen of verbeterpunten voor De Geschillencommissie? *(Houd uw muis op de dikgedrukte woorden voor een korte toelichting van het begrip)* [Verplicht, meerdere antwoorden mogelijk]
    a. Ja, voor de **toegankelijkheid**, namelijk: [open veld]
    b. Ja, voor de **kwaliteit**, namelijk: [open veld]
    c. Ja, voor de **doelmatigheid**, namelijk: [open veld]
    d. Nee ik zie geen kansen of verbeterpunten [exclusief]

28. Wat ziet u als de twee belangrijkste ontwikkelingen waar De Geschillencommissie de komende jaren met zijn dienstverlening op in zal moeten spelen? *(Het gaat hierbij zowel om positieve als negatieve ontwikkelingen)*
    a. Ontwikkeling 1: [verplicht, open veld]
    b. Ontwikkeling 2: [verplicht, open veld]

Afsluiting van de vragenlijst

Hartelijk dank voor uw deelname aan deze vragenlijst.

29. Heeft u naar aanleiding van deze vragenlijst nog vragen of opmerkingen?
    [Niet verplicht, open veld] *(Beantwoording van deze vraag is niet verplicht)*

30. Voor het onderzoek spreken wij (mogelijk) ook graag met een aantal leden van De Geschillencommissie over hun ervaringen. Zouden wij u daarvoor mogen benaderen? Zo ja, wilt u onderstaande gegevens achterlaten?
    a. Aanhef: [niet verplicht, antwoordcategorieën: de heer/mevrouw/anders]
    b. Uw achternaam:
    c. Uw e-mailadres:

Namens het onderzoeksteam wil ik u hartelijk bedanken voor uw deelname.

Prof. dr. Christiaan Behrens
Projectleider
SEO Economisch Onderzoek

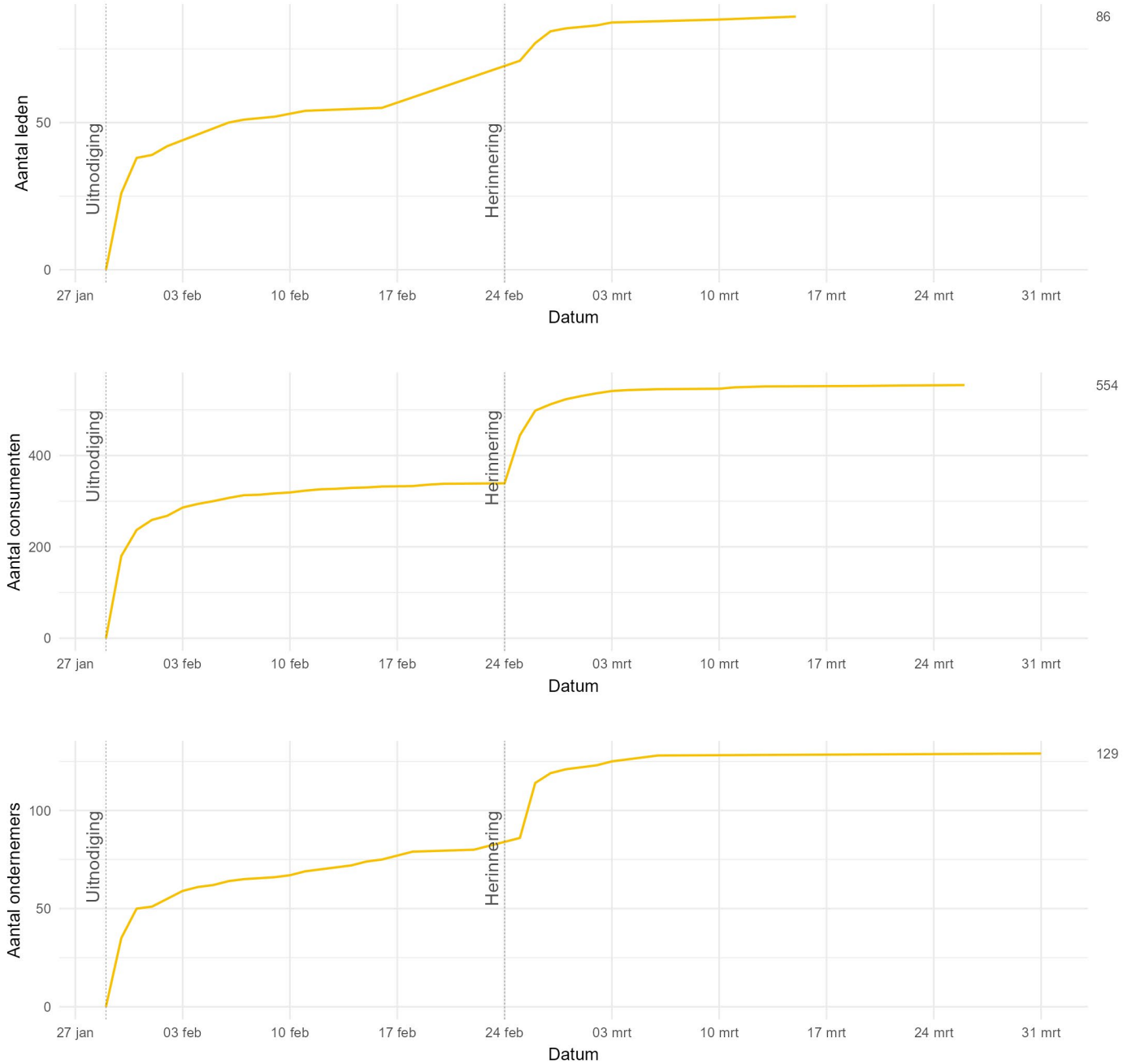
Klik op 'Indienen' om de vragenlijst in te dienen.

Uw antwoorden zijn ingediend. U kunt de browser nu afsluiten.

Bijlage E Veldwerkverslag

Van 30 januari 2025 tot en met 31 maart 2025 verrichtte SEO Economisch Onderzoek in opdracht van het WODC de dataverzameling voor dit onderzoek. Figuur E.1 bevat een responsoverzicht waarin ook is aangegeven wanneer welke stappen zijn ondernomen.

Figuur E.1 De dataverzameling heeft geresulteerd in 86 leden, 554 consumenten en 129 ondernemers die de vragenlijst volledig hebben ingevuld



Bron: SEO Economisch Onderzoek (2025)

Uitnodigingen per mail

In totaal zijn 349 leden, 6024 consumenten en 1657 ondernemers uitgenodigd om deel te nemen aan de evaluatie. Alle genodigden ontvingen een gepersonaliseerde uitnodiging met daarin een link om de vragenlijst (zie Bijlagen B, C en D) in te vullen. Personen die niet reageerden zijn per e-mail herinnerd aan de uitnodiging. De rappels vonden voor alle drie de vragenlijsten plaats op 24 februari 2025. Het veldwerk is afgerond op 31 maart 2025. Toen is het databestand voor de uiteindelijke analyse vastgesteld. De vragenlijsten zijn ook op dat moment gesloten.

Bruto responspercentages

De vragenlijst onder de leden van de geschillencommissies (zie Bijlage D) is door 86 van de 349 leden ingevuld; het bruto responspercentage is daarmee 24,6 procent (zie Tabel E.2). De vragenlijst onder de consumenten (zie Bijlage B) en de vragenlijst onder de ondernemers (zie Bijlage C) zijn door respectievelijk 554 van de 6.024 consumenten en 129 van de 1.657 ondernemers ingevuld. De bruto responspercentages van deze twee groepen liggen hiermee op 9,2 en 7,8 procent (zie Tabel E.2).

Tabel E.2 Het bruto responspercentage voor de leden van de geschillencommissies ligt op 24,6 procent

	Uitgenodigd (n)	Respondenten (n)	Bruto responspercentage (%)
Leden	349	86	**24,6%**
Consumenten	6.024	554	**9,2%**
Ondernemers	1.657	129	**7,8%**

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2025)

Het is niet mogelijk om ook de netto responspercentages te rapporteren. Dit komt omdat De Geschillencommissie de uitnodigingen heeft verstuurd. Daarmee heeft SEO geen zicht op het totale aantal respondenten dat zich heeft afgemeld, of niet bereikt kon worden (bijvoorbeeld 'bouncers').

In vergelijking met de vorige evaluatie (SEO, 2018) heeft De Geschillencommissie deze evaluatie minder leden van geschillencommissies (349 versus 602) en meer consumenten (6.024 versus 3.508) en ondernemers (1.657 versus 319) uitgenodigd. Voor de eerste groep is er (in tegenstelling tot de vorige evaluatie) gekozen om de leden die enkel betrokken waren bij zakelijke commissies niet uit te nodigen. Voor de tweede en derde groep was het voor de representativiteit beter om alle consumenten en ondernemers te benaderen dan om een steekproef te trekken.

Ten slotte merken we op dat de bruto responspercentages in deze evaluatie lager liggen dan in de vorige evaluatie van De Geschillencommissie (SEO, 2018). De responspercentages lagen destijds op 26 procent van de leden van de geschillencommissies, 24 procent voor de consumenten en 22 procent voor de ondernemers. Een eenduidige verklaring voor de lagere responspercentages voor de consumenten en ondernemers hebben we niet.

Bijlage F Gesprekspartners

Tijdens dit onderzoek is met de volgende personen gesproken:

- Stafjurist, De Geschillencommissie;
- Universitair hoofddocent Recht, Economie, Bestuur, Organisatie, Universiteit Utrecht;
- Onderzoeksdirecteur, HiiL;
- Directeur-bestuurder, De Geschillencommissie;
- Business Accelerator, De Geschillencommissie;
- Mt-lid Directie Mededinging en Consumenten, Ministerie Economische Zaken;
- Directeur bedrijfsvoering, De Geschillencommissie;
- Professor Private Law, Rijksuniversiteit Groningen;
- Deputy Director Privacy, Consumer policy and Regulation of Digitalisation, VNO-NCW, MKB Nederland;
- Senior Beleidsmedewerker, Ministerie Economische Zaken;
- Consultant in ADR & Civil Justice, ADR Advies & Onderzoek;
- Professor, Katholieke Universiteit Leuven.

Daarnaast heeft er een expertbijeenkomst plaatsgevonden. Daarbij waren aanwezig:

- Advocaat-generaal hoge Raad, Commissie van Beroep Kifid en hoogleraar UvA;
- Hoogleraar privaatrecht UvA en onafhankelijk lid CCA;
- Hoogleraar Radboud Universiteit en betrokken bij evaluatie SGC 2009.

Bijlage G Dossieronderzoek

SEO Economisch Onderzoek heeft op 11 maart 2025 een dossieronderzoek uitgevoerd. Hiervoor zijn 40 dossiers op de locatie bij de SGC steekproefsgewijs geselecteerd. Dit bevat elk tien dossiers van de commissies Elektro, Groen, Makelaardij en Water uit de periode 2019-2023. Voor 2019 gebruikte SGC nog een ander CRM (Customer Relationship Management) systeem, waardoor het niet mogelijk is om gedetailleerde dossiers van voor 2019 in te zien.

Aangezien de vorige evaluatie aantoonde dat de dossiers van grote commissies zeer volledig waren, richten we ons in deze analyse op kleinere commissies om een aanvullende blik te bieden. Voor het maken van een onderscheid tussen grote en minder grote commissies sluiten we aan bij de evaluatie van de SGC door ADR Research (2022). Deze evaluatie beschouwt commissies die gemiddeld minder dan honderd nieuwe zaken op jaarbasis hebben als minder groot.

Voor elk dossier lopen we de volgende vragenlijst na:
- Is het dossier aanwezig in het digitale archief van de SGC?
- Bevat het dossier de oorspronkelijke klacht van de klager aan de wederpartij?
- Bevat het dossier de zienswijze van de klager gericht aan de commissie?
- Bevat het dossier de reactie van de wederpartij gericht aan de commissie?
- Bevat het dossier een deskundigenrapport?
- Bevat het dossier een uitspraak?
- Zo ja, wordt de uitspraak gemotiveerd?
- Zo ja, staat deze uitspraak op de website van de SGC?
- Zo nee, is er iets anders over de uitkomst van de procedure opgenomen?
- Zijn er gebreken aan het dossier zichtbaar?
- Wat is de tijdsduur tussen de ontvangst van de klacht bij de SGC en de uitspraak?
- Wat is de tijdsduur tussen de zitting en de uitspraak?
- Wat valt er verder op aan het dossier?

De resultaten van het dossieronderzoek zijn als volgt:
- Elk van de onderzochte dossiernummers is gekoppeld aan een zaakdossier waarin de verschillende stappen in de procedure zijn vastgelegd;
- In 95 procent van de gevallen is ook de oorspronkelijke klacht van de klager richting wederpartij opgenomen. In de andere gevallen werd door de klant niet aan de invoervereisten gedaan, door niet binnen een maand te betalen of te reageren. In dat soort gevallen wordt de klacht voortijdig gestopt;
- In vrijwel alle dossiers is ook de zienswijze van de klager opgenomen. Dit is meestal het geval, omdat het indienen van een klacht vereist dat een specifiek vragenformulier wordt ingevuld, waarin de zienswijze van de klager moet worden opgenomen;
- In 65 procent van de gevallen is de zienswijze van de wederpartij opgenomen in het dossier. Waar dit niet het geval is, lijkt dit te komen doordat de wederpartij geen zienswijze heeft ingediend (en dus niet omdat de ingediende zienswijze van de wederpartij ontbreekt in het dossier);
- In 20 procent van de dossiers is een deskundigenrapport opgenomen. Deskundigenrapporten komen hier het meest voor in de commissie Elektro of Groen, waar het vaker om technische vraagstukken gaat. Het gebruik van deskundigen lijkt dus sterk afhankelijk van het type commissie. Ook hier lijkt er geen sprake te zijn van ingediende stukken die ontbreken in het dossier;

- In 42,5 procent van de dossiers Groen, Makelaardij en Water werd een uitspraak gedaan. Het deel van de zaken dat tot een uitspraak leidt, varieert sterk van commissie tot commissie. Het ontbreken van de uitspraak heeft eerder ermee te maken dat een klacht niet binnen het werkterrein van de commissie ligt of dat de klacht voortijdig gestopt werd omdat de klant niet meer reageerde;
- Waar uitspraken aanwezig zijn worden deze ook gemotiveerd. Alleen in een geval van de Commissie Water leek de zaak in een grotere groep zaken te behoren, waardoor de uitspraak (en de motivatie) dan ook in het dossier van een andere zaak stond(en);
- In 59,2 procent van de gevallen waar een uitspraak gedaan werd, werd deze ook gepubliceerd. Dit is een verbetering ten opzichte van de steekproef in de evaluatie uit 2018, waarin geen uitspraak gepubliceerd werd;
- In 100 procent van de dossiers die geen uitspraak bevatten, was de reden of de uitkomst aangegeven en ondersteund door de relevante documenten. In twee gevallen was de ondernemer niet aangesloten bij de branche en in drie andere gevallen lag de klacht niet binnen het werkterrein van de commissie. Een klacht werd in de commissie Water opgelost door een schikking. In diezelfde commissie leek in een dossier de verkeerde wederpartij (een waterbedrijf in plaats van een bouwbedrijf) betrokken te zijn. In zes dossiers is de reden dat de klant niet aan de invoervereisten voldeed, waardoor de klacht vroegtijdig gesloten werd;
- In een geval was het de aanbieder, en niet de klant, die de klacht indiende;
- Er zijn verder geen gebreken in de dossiers.

Tabel G.1 Resultaten dossieronderzoek

Indicator	Elektro	Groen	Makelaardij	Water	Totaal
Aanwezig?	10	10	10	10	40
Oorspronkelijke klacht?	10	9	9	10	38
Zienswijze klager?	10	10	10	10	40
Reactie wederpartij?	9	4	6	7	26
Deskundigenrapport?	3	5	0	0	8
Uitspraak?	10*	5	7	5	17
Uitspraak gemotiveerd?	10	5	7	5	27
Gepubliceerd?	8	2	1	5	16
Andere uitkomst opgenomen?	N.v.t	5	3	5	13

Bron: SEO Economisch Onderzoek (2025)
*De tien dossiers van de Commissie Elektro waren alleen op dossiers met uitspraken gefilterd.

Uit de resultaten van de steekproef trekt SEO de volgende conclusies:

- Het dossierarchief van de jaren 2019 tot 2023 is zeer volledig, zowel qua beschikbaarheid als qua inhoud van de dossiers. De jaren voor 2019 bevatten wel uitspraken maar verder geen informatie om de onderzoeksvragen te beantwoorden;
- De zienswijze van de klager, de oorspronkelijke klacht en de zienswijze van de wederpartij zijn in de dossiers opgenomen en ontbreken alleen waar een klant of een wederpartij niets ingediend heeft en/of niet aan invoervereisten voldoet;
- Het aantal dossiers dat tot een uitspraak leidt en het aantal dossiers waarbij een deskundige wordt ingeschakeld, verschilt sterk per commissie en per klant;

- Waar uitspraken gedaan werden zijn deze in het dossier aanwezig. Redenen voor geen uitspraken zijn uit de documentatie in het dossier te herleiden;
- Bijna 60 procent van de uitspraken in de steekproef werd gepubliceerd, wat een groot verschil is ten opzichte van de periode 2009-2016, waar de steekproef geen online uitspraken bevatte;
- De dossiers vertonen geen significante gebreken.

Bijlage H Alternatieve geschilbeslechting buiten reikwijdte richtlijn ADR

Box H.1 Er zijn drie andere typen instanties die alternatieve geschilbeslechting uitvoeren

1. Branches die uitgetreden zijn uit de SGC en een eigen geschillencommissie hebben opgericht
In de evaluatieperiode (2017 tot en met 2023) traden zeven branches uit de SGC. Een aantal van deze branches heeft een eigen geschillencommissie opgericht. Deze commissies zijn niet erkend door de overheid als ADR-instelling op basis van de richtlijn ADR. Daarom zijn deze commissies niet gehouden aan de wettelijke regels die gelden voor de erkende ADR-instellingen. De consument heeft bij dergelijke instellingen dus minder garanties wat betreft de kwaliteit en de toegankelijkheid van de procedure.

In 2019 startte de Centrale Branchevereniging Wonen bijvoorbeeld "De uitgesproken zaak". Deze commissie behandelt geschillen tussen consumenten en woonwinkels.[16] Sindsdien kunnen consumenten hun geschillen met woonwinkels niet meer aan de SGC voorleggen. De SGC kan immers alleen geschillen behandelen, wanneer de branche of het bedrijf is aangesloten.

2. Geschillencommissies voor de zorg
Voor alternatieve geschilbeslechting binnen de gezondheidszorg bestaat een aparte wettelijke regeling: de Wkkgz. Volgens deze wet dient elke consument de mogelijkheid te hebben om zijn of haar geschil inzake gezondheidszorg voor te leggen aan een erkende geschillencommissie. Het ministerie van VWS is verantwoordelijk voor de erkenning van commissies voor de zorg. Elke zorgverlener is verplicht zich aan te sluiten bij een erkende commissie. In 2023 waren er 41 erkende geschillencommissies voor de zorg actief.

In de Wkkgz staan de eisen waaraan de geschillencommissies voor de zorg moeten voldoen. De vereisten uit de ADR-richtlijn en de Implementatiewet die voor de consumentencommissies gelden, zijn daarom niet van toepassing op deze commissies. Wel zijn 17 van de 41 zorgcommissies om praktische redenen aangesloten bij de SGC. Dit stelt deze commissies in staat om gebruik te maken van de ervaring van de SGC met geschillenafhandeling. Deze zorgcommissies hebben dezelfde werkwijze als de andere commissies bij de SGC. Daarom gelden praktisch gezien de wettelijke vereisten voor de SGC ook voor deze zorgcommissies.

De zorgcommissies bij de SGC worden meegenomen in deze evaluatie. Maar de focus van de evaluatie ligt op de commissies van de SGC die binnen de reikwijdte van de ADR-richtlijn en de Implementatiewet vallen. In 2021 heeft een evaluatie van alle zorgcommissies plaatsgevonden (Friele et al., 2021).

3. Instellingen voor arbitrage
Instellingen voor arbitrage houden zich ook in beperkte mate bezig met buitengerechtelijke geschilbeslechting tussen consumenten en bedrijven. Arbitrage is de meest geformaliseerde vorm van buitengerechtelijke geschilbeslechting. Daarom wordt arbitrage ook wel "particuliere rechtspraak" genoemd. Bij arbitrage dragen de consument en het bedrijf een derde persoon ("het scheidsgerecht") op om een oordeel te vellen over hun geschil (Beukering-Rosmuller, 2024).

Het Nederlands Arbitrage Instituut (NAI) voert in Nederland arbitrage uit. Daarnaast zijn er verschillende gespecialiseerde instellingen voor arbitrage actief. Van deze instellingen behandelt de Raad van Arbitrage in bouwgeschillen (RvA) de meeste consumentengeschillen. Een nadeel van arbitrage zijn de hoge kosten. Zo kost een bodemprocedure bij het NAI ten minste 9.000 euro.[17]

Bron: Sociaal-Economische Raad (SER, 2023)

16 https://www.uitgesprokenzaak.nl/
17 https://nai.nl/nl/arbitrage/

Bijlage I Onderzoeksmethodologie

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

Onder toegankelijkheid verstaan we de mate waarin er voor consumenten sprake is van een eenvoudige, snelle en betaalbare procedure. Daarnaast is het ook van belang om te weten of er drempels in de toegankelijkheid tot de SGC liggen voor consumenten met verschillende sociaaleconomische kenmerken. Onderstaande tabel geeft per onderdeel weer naar welke indicatoren is gekeken en welke onderzoeksmethoden zijn ingezet. In de interviews en de expertsessie kregen gesprekspartners de gelegenheid om op alle onderdelen te reflecteren.

Toegankelijkheid	Indicator	Onderzoeksmethode(n)
Eenvoud	Ervaren eenvoud	Enquête, literatuurstudie, interviews, expertsessie
	Vindbaarheid informatie	Enquête, literatuurstudie, interviews, expertsessie
	Duidelijkheid communicatie	Enquête, literatuurstudie, interviews, expertsessie
	Indienen van een klacht	Enquête, literatuurstudie, interviews, expertsessie
	Begrijpelijkheid werkwijze	Enquête, literatuurstudie, interviews, expertsessie
Snelheid	Ervaren snelheid	Enquête, literatuurstudie, interviews, expertsessie
	Uitspraakduur	Enquête, dossierstudie en literatuurstudie, interviews, expertsessie
	Doorlooptijd	Enquête, literatuurstudie, interviews, expertsessie
Kosten	Ervaren kosten	Enquête, literatuurstudie, interviews, expertsessie
	Financiële kosten consument	Enquête, data-analyse en literatuurstudie, interviews, expertsessie
	Financiële kosten ondernemer	Enquête, interviews, expertsessie
	Doelmatigheid (kostenefficiëntie)	Enquête, data-analyse en literatuurstudie, interviews, expertsessie
	Tijd en stress	Enquête, interviews, expertsessie
Bereik	Leeftijd	Enquête, data-analyse, interviews, expertsessie
	Onderwijsniveau	Enquête, data-analyse, interviews, expertsessie
	Herkomstland	Enquête, data-analyse, interviews, expertsessie
	Inkomensklasse	Enquête, data-analyse, interviews, expertsessie
Overige punten	Beeld commissieleden	Enquête
	De Proeftuin	Interviews

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

De kwaliteit van de geschilbeslechting heeft allereerst betrekking op de ervaring van consumenten en de mate waarin zij hun doel bereiken. Daarnaast zijn er verschillende mechanismen die de kwaliteit dienen te borgen, zoals de onafhankelijkheid en de deskundigheid van de commissieleden en de ingezette externe deskundigen. Vervolgens is gekeken naar de kwaliteit van de uitspraken; zijn er (al dan niet) signalen dat deze niet in lijn zijn met het dwingend consumentenrecht? Ten slotte staan we stil bij de waarde van een hogere publicatiegraad. Net als bij de toegankelijkheid kregen ook hier de gesprekspartners de gelegenheid om op alle onderdelen te reflecteren.

Kwaliteit	Indicator	Onderzoeksmethode(n)
Kwaliteit en doelbereik	Ervaren kwaliteit	Enquête, literatuurstudie, interviews, expertsessie
	Doelbereik	Enquête, literatuurstudie, interviews, expertsessie
Onafhankelijkheid	Procedurele waarborgen	Literatuurstudie, interviews, expertsessie
	Partijdigheid commissie	Enquête, literatuurstudie, interviews, expertsessie
	Partijdigheid externe deskundigen	Enquête, interviews, expertsessie
Deskundigheid	Deskundigheid commissie	Enquête, interviews, expertsessie
	Deskundigheid externe deskundigen	Enquête, interviews, expertsessie
	Ondersteuning vanuit SGC	Enquête, interviews, expertsessie
Kwaliteit uitspraken	Overkoepelend beeld	Literatuurstudie, interviews, expertsessie
	Tijdsbesteding commissieleden	Enquête, interviews, expertsessie
Overige punten	Hogere publicatiegraad	Theorie, interviews, expertsessie

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

   Doelmatigheid heeft betrekking op de mate waarin de SGC klachten en geschillen op een kostenefficiënte manier afhandelt. Om dit te beoordelen, relateren we de totale lasten van de SGC – zoals weergegeven in de jaarrekeningen – aan de gerealiseerde prestaties per jaar. Op basis hiervan berekenen we de doorsnee kosten per geleverd product. Deze zijn vervolgens afgezet tegen het aantal uren dat de drie commissieleden besteden aan een typische procedure. Omdat een goede benchmark ontbreekt, is het eindoordeel gebaseerd op een redelijkheidstoets door de onderzoekers van SEO. Daarbij wordt ook een alternatief traject van de consument, namelijk het starten van een gerechtelijke procedure, meegewogen.

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

   In deze evaluatie beoordelen we in hoeverre de SGC voldoet aan de geldende wet- en regelgeving. De analyse richt zich uitsluitend op bepalingen waarvan de naleving op kwantitatieve wijze toetsbaar is. Daarbij hanteren we vier indicatoren: i) de naleving van de maximale termijn voor het doen van een uitspraak, ii) de hoogte van het klachtengeld, iii) de vindbaarheid van informatie over de procedure en iv) de mate waarin wordt voldaan aan de beschermingseis.

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

   Om de positie van de SGC te bepalen stellen we de volgende vier deelvragen:
   a. Welke positie heeft de SGC in het totale beeld van de geschiloplossing in Nederland?
   b. Welke ontwikkelingen zijn in de periode 2017 tot en met 2023 van invloed geweest op deze positie?
   c. Hoe verhoudt deze klacht- en geschilafdoening zich tot die van de rechtspraak? en
   d. Wat weten we over de dekking van de SGC? (aantal geschillencommissies, klachtenloketten enzovoorts)?

6. **Kan er duiding worden gegeven aan de waarde van een hogere publicatiegraad van SGC-uitspraken?**

   Door middel van interviews brengen we de waarde van een hogere publicatiegraad expliciet in kaart. Voor elk aangedragen argument analyseren we de mate waarin een hogere publicatiegraad bijdraagt. We sluiten af met suggesties die kunnen dienen als vertrekpunt voor een discussie door belanghebbenden over dit onderwerp.

“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.

seo • economisch onderzoek

Roetersstraat 29
1018 WB Amsterdam

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