

Vergaderjaar 2010–2011

32 727

EU-consultatie: Alternatieve geschillenbeslechting

B

VERSLAG VAN EEN SCHRIFTELIJK OVERLEG

Vastgesteld 12 juli 2011

De toenmalige vaste commissie voor Justitie heeft tijdens de vergadering van 5 april jl. kennis genomen van de brief van de minister van Veiligheid en Justitie en de conceptantwoorden van het kabinet op het consultatiedocument¹ van de Europese Commissie over Alternative Dispute Resolution². In algemene zin onderschrijft de commissie het standpunt van het kabinet en ziet zij geen reden om het voorbehoud richting de Europese Commissie te continueren. Zij wil ter verheldering echter nog wel een aantal vragen en opmerkingen voorleggen over het Europees Consumenten Centrum (ECC).

Naar aanleiding hiervan heeft zij de minister op 19 april 2011 een brief gestuurd.

De minister heeft op 11 juli 2011 gereageerd.

De huidige vaste commissie voor Veiligheid en Justitie³ brengt hierbij verslag uit van het gevoerde schriftelijk overleg.

De griffier van de vaste commissie voor Veiligheid en Justitie,
Kim van Dooren

¹ Ter inzage gelegd op de afdeling Inhoudelijke ondersteuning onder griffie nr. 148140.03

² Zie dossier E110002 op www.europapoort.nl

³ Samenstelling:

Holdijk (SGP), Broekers-Knol (VVD) (voorzitter), Kneppers-Heynert (VVD), Kox (SP), Engels (D66), Franken (CDA), Thissen (GL), Nagel (50PLUS), Ruers (SP), Van Bijsterveld (CDA) (vice-voorzitter), Duthler (VVD), Koffeman (PvdD), Kuiper (CU), Quik-Schuijt (SP), Strik (GL), K.G. de Vries (PvdA), Knip (VVD), Hoekstra (CDA), Lokin-Sassen (CDA), Scholten (D66), De Boer (GroenLinks), De Lange (OSF), Beuving (PvdA), Koole (PvdA), Schrijver (PvdA), Reynaers (PVV), Popken (PVV), Frijters-Klijnen (PVV) en Swagerman (VVD).

BRIEF AAN DE MINISTER VAN VEILIGHEID EN JUSTITIE

Den Haag, 19 april 2011

De leden van de vaste commissie voor Justitie hebben tijdens de vergadering van 5 april jl. kennis genomen van uw brief en de conceptantwoorden van het kabinet op het consultatiedocument van de Europese Commissie over Alternative Dispute Resolution. In algemene zin onderschrijven deze leden het standpunt van het kabinet en zien zij geen reden om het voorbehoud richting de Europese Commissie te continueren. Zij willen u ter verheldering echter nog wel een aantal vragen en opmerkingen voorleggen over het Europees Consumenten Centrum (ECC), omdat zij onderlinge tegenstrijdigheden lazen in de tekstpassage over het ECC.

Deze leden zouden graag verduidelijkt zien wat nu precies de status is van het ECC. In uw brief lezen zij dat enerzijds het ECC maar een kleine organisatie is met beperkte capaciteit, en anderzijds dat de rol van het ECC steeds belangrijker wordt. Verder begrijpen deze leden uit uw brief dat het ECC *zelfstandig* geschillen kan oplossen. Is dit juist? Hoe is de onafhankelijkheid van het ECC gewaarborgd als grote bedrijven, zoals autoverhuurders, structureel gaan samenwerken met het ECC? Hoe stelt de regering zich de positie van het ECC voor?

De leden van de vaste commissie voor Justitie zien uw reactie met belangstelling tegemoet.

De voorzitter van de vaste commissie voor Justitie,
R. H. van de Beeten

BRIEF VAN DE MINISTER VAN VEILIGHEID EN JUSTITIE

Aan de Voorzitter van de Eerste Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 11 juli 2011

Naar aanleiding van uw brief dd 19 april 2011 over het consultatiedocument Alternative Dispute Resolution en de vragen van de leden van uw commissie die in uw brief worden gesteld, bericht ik u het volgende.

Het Europees Consumenten Centrum (ECC) is de Nederlandse vestiging in het netwerk van 29 Europese Consumenten Centra, het ECC-net. Dit net is opgezet om in alle landen van de Europese Unie (en Noorwegen en IJsland) de consument meer vertrouwen te geven in de Europese markt. Het netwerk is een initiatief van de Europese Commissie en de verschillende lidstaten. In Nederland wordt het ECC financieel voor de helft gefinancierd door het ministerie van Veiligheid en Justitie. De andere helft wordt opgebracht door de Europese Commissie.

In Nederland is het ECC ondergebracht bij het hoofdkantoor van het Juridisch Loket in Utrecht. Andere ECC's zijn ondergebracht bij consumentenorganisaties, ministeries, een Consumentenautoriteit en in een enkel geval is het ECC een private organisatie. Er is dagelijks contact met andere ECC's. Dit contact verloopt via een door de Europese Commissie gefaciliteerde IT-tool, per mail en telefoon.

De taak van het ECC is het verschaffen van informatie over grensoverschrijdend consumentenrecht en bemiddeling bij klachten over grensoverschrijdende aankopen.

Het ECC kan niet zelfstandig geschillen oplossen. Het ECC kan uitsluitend bemiddelen in grensoverschrijdende consumentenklachten, waarbij de medewerking van zowel consument als ondernemer nodig is.

Op basis van een individuele klacht van een Europese consument (niet wonend in Nederland) die het Nederlandse ECC via de IT-tool van het collega ECC ontvangt, neemt het Nederlandse ECC contact op met de Nederlandse ondernemer om via bemiddeling tot een oplossing te komen.

In een geval waarbij de ondernemer is aangesloten bij een geschillencommissie en de consument wenst de klacht aan te brengen bij die geschillencommissie, is het Nederlandse ECC uitsluitend intermediair tussen de buitenlandse consument en de Geschillencommissie. Hierover zijn werkafspraken gemaakt tussen het Nederlandse ECC en de Stichting Geschillencommissies te Den Haag.

Bij klachten van een in Nederland wonende consument over een ondernemer in de EU neemt het ECC contact op met het ECC in het betreffende land.

De onafhankelijkheid van het ECC is en blijft gewaarborgd, ook als grote bedrijven, zoals autoverhuurders, structureel gaan samenwerken met het ECC Netwerk op Europees Niveau). De samenwerking bestaat immers uit het maken van procedurele afspraken en overleg over het voorkomen en afhandelen van klachten door de branche en de ondernemer. Dergelijk overleg zie ik als een goede zaak, omdat eruit blijkt dat de branche zich bewust is van de noodzaak om klachten zoveel mogelijk te voorkomen en deze zo goed mogelijk af te handelen. Op het niveau van structurele samenwerking bij de beslechting van geschillen tussen de verhuurder en consumenten is overigens uitsluitend overleg met de branche organisatie, in dit geval Leaseurope. Onderwerp van gesprek is onder andere het

opstellen van evenwichtige algemene voorwaarden. Voorts wordt overlegd hoe de branche-organisatie klachten van consumenten zoveel mogelijk kan voorkomen en, wanneer er toch klachten zijn, deze op goede wijze afgehandeld kunnen worden door de ondernemers die tot de branche behoren.

De bedoeling is dat de kwaliteit van dienstverlening en klachtafhandeling van de branche als geheel wordt verhoogd. Ook de Stichting Geschillencommissies Consumentenzaken heeft vergelijkbaar overleg met branche-organisaties in Nederland.

Het ECC in Nederland is slechts een kleine organisatie met een beperkte capaciteit. Door inbedding in het Juridisch Loket heeft het ECC in de praktijk een veel grotere capaciteit. Ook het ECC Netwerk element heeft een belangrijke toegevoegde waarde. Aangezien aankopen in andere landen dan het eigen land steeds in aantal toenemen, neemt het belang van het ECC Netwerk (waaronder het ECC in Nederland) toe. Er zijn op dit moment geen kwantitatieve signalen dat het ECC in Nederland in capaciteit tekortschiet.

Ik ben van mening dat het ECC Netwerk een belangrijke en nuttige functie heeft bij het houden en vergroten van het vertrouwen van de Europese consument in de interne markt van de EU.

De minister van Veiligheid en Justitie,
I. W. Opstelten