

Erkenningsregeling geschillencommissies consumentenklachten 1997

JU

19 december 1996/Nr. 597868/896
Dienst Rechtsbijstand en Juridische Beroepen

De Minister van Justitie,
Overwegende, dat het gewenst is een goede consumentenklachtenbehandeling te bevorderen;

Besluit:

§ I. Algemene bepalingen

Artikel 1

In deze regeling wordt verstaan onder:

- a. *Minister*: de Minister van Justitie;
- b. *consument*: een afnemer van niet voor een beroep of bedrijf bestemde goederen of diensten;
- c. *consumentenklacht*: een op een overeenkomst tussen een consument en een ondernemer betrekking hebbend geschil dat door die consument aan die ondernemer kenbaar is gemaakt en waarover tussen partijen schriftelijk is overeengekomen dat zij dat zullen onderwerpen aan het oordeel van een geschillencommissie;
- d. *geschillencommissie*: een commissie, die uitspraken doet in de vorm van arbitrage of bindend advies in geschillen, die hun oorsprong vinden in consumentenklachten;
- e. *bij een geschillencommissie aangesloten ondernemer*: een ondernemer, die zich heeft verplicht zich aan de uitspraken van een geschillencommissie te onderwerpen;
- f. *branche*: de ondernemers, die dezelfde groepen produkten of diensten aanbieden, hetzelfde distributiesysteem toepassen of een andere verwantschap vertonen die aansluiting bij eenzelfde geschillencommissie rechtvaardigt.

Artikel 2

De Minister erkent een geschillencommissie op een overeenkomstig artikel 5 ingediende aanvraag en met inachtneming van het bepaalde in deze regeling, indien deze commissie naar zijn oordeel in voldoende mate zal bijdragen tot het oplossen van geschillen, die hun oorsprong vinden in consu-

mentenklachten en indien deze commissie voldoet aan het bepaalde in § 2.

§ 2. Eisen ten aanzien van erkenning

Artikel 3

1. De bij de geschillencommissie aangesloten ondernemers dienen tot dezelfde branche te behoren.
2. De in het eerste lid bedoelde ondernemers dienen, voor zover het betreft de overeenkomsten die zij met consumenten sluiten, in hun branche naar het oordeel van de Minister een groep van voldoende betekenis te vormen.
3. De geschillencommissie dient open te staan voor aansluiting door iedere tot de branche behorende ondernemer.

Artikel 4

1. De samenstelling van de geschillencommissie geschiedt met inachtneming van de volgende voorschriften:
 - a. de geschillencommissie bestaat uit één lid, dan wel uit een oneven aantal leden;
 - b. indien de geschillencommissie uit één lid bestaat, dient deze de hoedanigheid van meester in de rechten te bezitten;
 - c. indien de geschillencommissie uit meerdere leden bestaat, dient:
 - de voorzitter onafhankelijk te zijn van de overige leden die in de commissie zijn vertegenwoordigd;
 - de voorzitter dan wel de secretaris de hoedanigheid van meester in de rechten te bezitten;
 - d. aan geen der bij het geschil betrokken partijen dient een bevoorrechte positie bij de samenstelling van de geschillencommissie te worden toegekend;
 - e. de bij de benoeming van een lid van de geschillencommissie te volgen procedure dient schriftelijk te zijn vastgelegd.
2. De bij de behandeling van geschillen te volgen procedure dient schriftelijk te zijn vastgelegd en te bevatten:
 - a. een duidelijke omschrijving van de geschillen, die kunnen worden behandeld;
 - b. aanduiding van de wijze waarop een geschil aanhangig moet worden

- c. regels omtrent de termijn binnen welke dit moet plaatsvinden;
- c. regels omtrent de mogelijkheid van wraking van een lid van de geschillencommissie door partijen, op grond van feiten of omstandigheden die een onpartijdig of onafhankelijk oordeel van dat lid zouden bemoeilijken;
- d. regels omtrent de wijze waarop de wederpartij op de hoogte zal worden gesteld van het aanhangig maken van het geschil en van de behandeling daarvan door de commissie;
- e. het op voet van gelijkheid bieden van gelegenheid aan partijen om mondeling en schriftelijk desgewenst met bijstand van derden hun mening aan de commissie kenbaar te maken;
- f. de mogelijkheid om een deskundige een advies te laten uitbrengen;
- g. de mogelijkheid om getuigen en deskundigen te horen;
- h. de mogelijkheid voor partijen om van alle door hen naar voren gebrachte feiten en stellingen, alsmede van verklaringen van getuigen en deskundigen, over en weer kennis te nemen;
- i. de mogelijkheid dat de commissie een minnelijke schikking tussen partijen beproeft;
- j. regels omtrent de wijze waarop de besluitvorming in de commissie plaatsvindt;
- k. regels omtrent de vaststelling van de hoogte van het bedrag, dat, zo dit is verschuldigd, bij het aanhangig maken van het geschil dient te worden voldaan;
- l. regels omtrent de mogelijkheid om partijen in de kosten van de behandeling van een geschil te veroordelen en vaststelling van een hierbij geldend maximumbedrag;
- m. regels omtrent vorm, inhoud en bekendmaking van de uitspraak waarbij de bepaling opgenomen dient te zijn dat de uitspraak schriftelijk moet worden gedaan, met redenen omkleed moet zijn, moet zijn ondertekend en schriftelijk aan partijen moet worden meegedeeld;
- n. indien beroep van een uitspraak mogelijk is: regels omtrent het mededelen van de mogelijkheid van beroep, de wijze en termijn van het instellen,

alsmede de behandeling van dit beroep.

§ 3. Aanvraag voor erkenning

Artikel 5

1. Een aanvraag voor erkenning van een geschillencommissie dient bij de Minister te worden ingediend.
2. De aanvraag dient vergezeld te gaan van een lijst van de bij de geschillencommissie aangesloten ondernemers en van gegevens waaruit blijkt dat aan het bepaalde in paragraaf 2 is voldaan.

Artikel 6

De Minister beslist op de aanvraag binnen 6 maanden nadat de aanvraag is ingediend. Van de beslissing wordt mededeling gedaan in de Staatscourant.

§ 4. Erkenning

Artikel 7

1. Een erkenning van een geschillencommissie geschiedt onder de volgende voorwaarden:
 - a. de geschillencommissie dient aan de Minister desgevraagd een lijst te verstrekken van de bij deze commissie aangesloten ondernemers;
 - b. de geschillencommissie dient wijzigingen in de gegevens als bedoeld in artikel 5, tweede lid, zo spoedig mogelijk schriftelijk aan de Minister door te geven.
2. Aan de erkenning kunnen nadere voorwaarden worden verbonden.

§ 5. Intrekking van erkenning

Artikel 8

1. De Minister kan een erkenning intrekken:
 - a. indien bij de aanvraag om erkenning zodanig onjuiste of onvolledige informatie is verstrekt dat de Minister bij de beslissing op een aanvraag om erkenning een andere beslissing zou hebben genomen indien hem de juiste informatie was verstrekt;
 - b. indien naar zijn oordeel de geschillencommissie niet in voldoende mate bijdraagt tot het oplossen van geschillen die hun oorsprong vinden in consumentenklachten;
 - c. indien niet langer wordt voldaan aan de ten tijde van de erkenning van de geschillencommissie gestelde eisen ten aanzien van erkenning;
 - d. indien niet wordt voldaan aan de krachtens artikel 7 gestelde voorwaarden.

2. Alvorens een beslissing tot intrekking te nemen hoort de Minister de geschillencommissie dan wel één of meer vertegenwoordigers daarvan, alsmede de overige naar zijn oordeel belanghebbenden.

Artikel 9

Van een beslissing tot intrekking van een erkenning van een geschillencommissie wordt mededeling gedaan in de Staatscourant.

§ 6. Slot- en overgangsbepalingen

Artikel 10

Erkenningen van geschillencommissies door de Minister van Economische Zaken worden aangemerkt als erkenningen op grond van deze regeling.

Artikel 11

Deze regeling treedt in werking met ingang van 1 januari 1997.

Artikel 12

Deze regeling wordt aangehaald als: Erkenningsregeling geschillencommissies consumentenklachten 1997.

Deze regeling zal met de toelichting in de Staatscourant worden geplaatst.

's-Gravenhage, 19 december 1996.

De Minister voornoemd,
W. Sorgdrager.

Toelichting

I. Algemeen

Met ingang van 1 januari 1997 wordt de subsidiëring door het Ministerie van Economische Zaken van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken overgenomen door het Ministerie van Justitie. Achtergrond hiervan is dat steeds meer wordt onderkend dat de onder de Stichting ressorterende geschillencommissies een belangrijke rol kunnen spelen in de ontwikkeling van buitenrechtelijke vormen van geschillenbeslechting.

Gegeven de gewijzigde subsidiërelatie ligt het in de rede ook de erkenning van nieuwe commissies tot een taak van het Ministerie van Justitie te maken. Dit vloeit voort uit de betrokkenheid van dit Ministerie bij geschillenbeslechting in brede zin en uit de relevantie van de erkenningsregeling voor de subsidiëring van de Stichting. De erkenningsregeling is een

zinnig instrument om de kwaliteit van de onderhavige geschillenbeslechting te toetsen en te bevorderen.

De regeling is inhoudelijk niet gewijzigd ten opzichte van de regeling van de Staatssecretaris van Economische Zaken. De artikelen 5 en verder zijn op onderdelen aangepast in verband met de invoering van de Algemene wet bestuursrecht. Voorts zijn, om te bereiken dat erkenningen op grond van de voorgaande regeling hun effect niet verliezen, deze erkenningen aangemerkt als erkenningen in de zin van de onderhavige regeling.

II. De erkenning

Geschillencommissies komen voor een erkenning in aanmerking als zij aan een aantal in de regeling vermelde eisen voldoen. Een aantal van deze eisen heeft tot doel bij de behandeling van klachten door de geschillencommissie een goede rechtsgang alsmede het doen van onpartijdige uitspraken te waarborgen. Daarnaast wordt onder meer als voorwaarde gesteld, dat de ondernemers, die bij een geschillencommissie zijn aangesloten, een groep van voldoende betekenis binnen de branche vormen.

De erkenningseisen zijn neergelegd in de artikelen 2, 3 en 4. De erkenning kan onder meer worden ingetrokken als aan de bij de erkenning gestelde voorwaarden niet (meer) wordt voldaan. Terzijde zij hier opgemerkt dat tegen het ten onrechte hanteren van het erkenningspredikaat kan worden opgetreden op grond van artikel 435b Wetboek van Strafrecht. Dit artikel stelt strafbaar degene, die, zonder daartoe gerechtigd te zijn, gebruik maakt van onder meer woorden, die aanduiden of de indruk kunnen wekken, dat zijn optreden (....) de erkenning geniet van rijkswege (.....).

III. Artikelsgewijze toelichting

Artikel 1, onder c

In de definitie van consumentenklacht komen onder meer de woorden 'overeenkomst', 'ondernemer' en 'geschil' voor. Ter toelichting van deze woorden diene het volgende. Het begrip overeenkomst moet ruim worden uitgelegd; zo vallen zowel koop als dienstverlening eronder.

Als ondernemer in de zin van deze regeling wordt aangemerkt ieder, die beroeps- of bedrijfsmatig overeenkom-

sten sluit met consumenten. Dit geldt b.v. ook voor 'particulieren' die in het zomerseizoen op het gebied van toerisme en de recreatie diensten aan consumenten plegen aan te bieden in de vorm van verhuur van logiesaccommodaties, plezierjachten en soortgelijke objecten.

Een geschil, dat op een overeenkomst tussen een consument en een ondernemer betrekking heeft, zal in het algemeen een geschil wegens wanprestatie zijn. Ook kan een dergelijk geschil gebaseerd zijn op bijvoorbeeld dwaling of bedrog.

Artikel 1, onder e

Bij de omschrijving van de bij een geschillencommissie aangesloten ondernemer kan worden opgemerkt, dat de verplichting van de ondernemer zich aan de uitspraken van een commissie te onderwerpen op verschillende wijzen tot stand kan komen.

Het is mogelijk dat de bedoelde verplichting voor de ondernemer gekoppeld is aan zijn lidmaatschap van een branche-organisatie, terwijl de verplichting ook besloten kan zijn in een overeenkomst tussen ondernemers onderling waarbij een klachteninstelling wordt opgericht. Tevens is denkbaar dat hiertoe een individuele overeenkomst wordt gesloten tussen de geschillencommissie en de ondernemer.

Artikel 1, onder f

Wat de omschrijving van het begrip branche betreft kan als voorbeeld van de ondernemers die hetzelfde distributiesysteem toepassen, worden genoemd de postorderbedrijven.

De omschrijving van dit begrip is zodanig gekozen dat ook in voorkomende gevallen erkenning kan worden verleend aan geschillencommissies waarbij ondernemers met een andere onderlinge verwantschap dan de expliciet genoemde zijn aangesloten. De aard van de verwantschap dient echter

voor de consument herkenbaar en zinvol te zijn, teneinde de aansluiting bij eenzelfde geschillencommissie te kunnen rechtvaardigen.

Artikel 3, eerste lid

Het vereiste dat de bij een geschillencommissie aangesloten ondernemers tot dezelfde branche behoren, sluit aan bij de bestaande praktijk.

Het is vooral van belang in verband met het feit, dat als kenmerk van een geschillencommissie wordt gezien dat daarin ten aanzien van bijvoorbeeld bepaalde produkten of een bepaald distributiesysteem een zekere deskundigheid is geconcentreerd. Deze deskundigheid kan zich het beste ontplooiën indien de geschillencommissie zich uitsluitend bezighoudt met de behandeling van geschillen, die in één van die opzichten gelijksoortig zijn.

Artikel 3, tweede lid

Dit voorschrift heeft tot doel zoveel mogelijk te bevorderen dat uiteindelijk per branche één geschillencommissie optreedt, waarbij alle ondernemers uit die branche zijn aangesloten, ten einde een zo duidelijk en efficiënt mogelijk geheel van geschillencommissies te verkrijgen. Daarbij dient echter bedacht te worden, dat de aansluiting van een ondernemer bij een geschillencommissie geschiedt op basis van vrijwilligheid. De mate waarin het hierboven geschetste doel verwezenlijkt kan worden, is ook sterk afhankelijk van de bestaande situatie binnen de diverse branches.

Artikel 7

De aan een erkenning van een geschillencommissie verbonden voorwaarden strekken ertoe te kunnen beoordelen of een commissie die erkend is blijft voldoen aan de erkenningseisen.

Artikel 8, eerste lid

In dit artikellid zijn de gronden opgenomen die tot intrekking van een erkenning kunnen leiden. De in dit lid,

onder b, opgenomen intrekkinggrond kan zich bijvoorbeeld voordoen indien blijkt dat de uitspraken van de commissie in een aanzienlijk aantal gevallen niet worden nagekomen.

Men kan hierbij denken aan bindend advies-uitspraken, waarbij een ondernemer in het ongelijk wordt gesteld. Indien deze aan de uitspraak geen gevolg geeft, zal de consument zich alsnog tot de gewone rechter moeten wenden om zijn recht te krijgen. De voordelen, verbonden aan de rechtspraak door geschillencommissies worden door een dergelijke gang van zaken grotendeels teniet gedaan.

Ook is het mogelijk dat weinig of geen klachten door een erkende commissie worden behandeld, bijvoorbeeld door veelvuldige verhindering van één of meer commissieleden. Dit kan eveneens een reden zijn voor intrekking van de erkenning.

*De Minister van Justitie,
W. Sorgdrager.*

