



Regeling van de Minister van Veiligheid en Justitie van 12 oktober 2012, nr. 306966, houdende wijziging van de Erkenningsregeling geschillencommissies consumentenklachten 1997

De Minister van Veiligheid en Justitie,

Overwegende, dat het gewenst is dat de Erkenningsregeling geschillencommissies 1997 wordt gewijzigd en geactualiseerd;

Besluit:

ARTIKEL I

De Erkenningsregeling geschillencommissies consumentenklachten 1997 wordt als volgt gewijzigd:

A

Artikel 1 wordt als volgt gewijzigd:

1. In onderdeel a wordt 'de Minister van Justitie' vervangen door 'de Minister van Veiligheid en Justitie'

2. Onderdeel c komt als volgt te luiden:

- c. consumentenklacht: een geschil tussen een consument en een ondernemer c.q. dienstverlener dat door die consument aan die ondernemer c.q. dienstverlener kenbaar is gemaakt en waarover tussen partijen is overeengekomen dat zij dat onderwerpen aan het oordeel van een geschillencommissie'.

3. Aan artikel 1 wordt een onderdeel g toegevoegd, luidende:

- g. 'Stichting: de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC), zijnde de overkoepelende organisatie voor instelling en instandhouding van erkende onafhankelijke geschillencommissies voor consumentenklachten.'

B

Artikel 3 wordt als volgt gewijzigd:

1. Na het derde lid worden de volgende leden toegevoegd:

- 4. De geschillencommissie dient zich voor erkenning aan te sluiten bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC).
- 5. De Stichting stuurt een schriftelijk verzoek tot erkenning van de bij de Stichting aan te sluiten geschillencommissie aan de Minister.

C.

Artikel 4 wordt als volgt gewijzigd

1. Het tweede lid, onder e komt als volgt te luiden:

'de mogelijkheid voor alle betrokken partijen op voet van gelijkheid hun standpunt mondeling of schriftelijk, desgewenst met bijstand van derden, kenbaar te maken en kennis te nemen van alle standpunten en alle feiten die door de andere partij naar voren zijn gebracht en eventueel van de verklaringen van getuigen en deskundigen'.

2. Het tweede lid, onder h vervalt

3. Na het tweede lid wordt een lid toegevoegd, luidende:



3. De Stichting publiceert een jaarverslag over de werkzaamheden van de geschillencommissies. Het jaarverslag verschaft inzicht in aard en aantal geschillen dat aan de geschillencommissies is voorgelegd.

D

Artikel 5 wordt als volgt gewijzigd:

1. Het tweede lid komt als volgt te luiden:

‘De aanvraag dient informatie te bevatten over het aantal en marktaandeel van de bij de geschillencommissies aangesloten ondernemers en van gegevens waaruit blijkt dat aan het bepaalde in paragraaf 2 is voldaan.

E

Artikel 7 wordt als volgt gewijzigd:

1. Lid 1 onder a vervalt.
2. In het eerste lid onder b wordt tussen ‘dient’ en ‘wijzigingen’ het woord ‘desgevraagd’ ingevoegd.

ARTIKEL II

Artikel 10 vervalt.

Deze regeling treedt met ingang van 19 oktober 2012 in werking.

Deze regeling wordt aangehaald als: Erkenningregeling geschillencommissies consumentenklachten 2012.

Deze regeling zal met toelichting in de Staatscourant worden geplaatst.

Den Haag, 12 oktober 2012

*De Minister van Veiligheid en Justitie,
I.W. Opstelten.*



TOELICHTING

I. Algemeen

De Erkenningsregeling Geschillencommissies consumentenklachten (de Regeling) is een zinvol instrument om de kwaliteit van de geschillenbeslechting in consumentklachten te toetsen en te bevorderen.

Als nieuwe voorwaarde voor erkenning opgenomen dat de geschillencommissie die voor erkenning in aanmerking wil komen, zich aansluit bij de overkoepelende Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC), zijnde de overkoepelende organisatie voor instelling en instandhouding van erkende onafhankelijke geschillencommissies consumentenklachten. De SGC is het centrale loket voor de beslechting van consumentengeschillen. In verband met de bestaande subsidierelatie tussen het Ministerie van Veiligheid en Justitie en de SGC is de Minister in staat controle uit te oefenen op de kwaliteit en rechtsgang van de geschillenbeslechting door de diverse geschillencommissies die voor erkenning in aanmerking willen komen. De Minister houdt immers toezicht op de kwaliteit en werkwijze van de SGC, die op haar beurt toeziet op een goede rechtsgang van de diverse geschillencommissies. Tot slot is de Regeling geactualiseerd en op diverse punten aan de praktijk van geschillenbeslechting aangepast.

II

(...)

III Artikelsgewijs

Artikel 1, onder c

In de definitie van 'consumentenklacht' vervalt het begrip 'overeenkomst', omdat geschillen tussen consumenten en ondernemers in de praktijk ook betrekking kunnen hebben op klachten op grond van onrechtmatige daad, zoals bijvoorbeeld aan de orde bij de geschillencommissies in de zorg. Bij die commissies kunnen bijvoorbeeld ook bezoekers klagen over schades. Strikt privaatrechtelijk zijn bezoekers van ziekenhuizen immers geen consument. In zoverre moet het begrip 'consument' in de zin van deze Regeling dan ook ruimer worden opgevat. De voorwaarde blijft wel dat zowel de consument als de ondernemer instemt met het voorleggen van het geschil aan de geschillencommissie.

In de overgrote meerderheid van de gevallen heeft een klacht wel betrekking op een overeenkomst. In die gevallen zal het in het algemeen om een geschil wegens wanprestatie gaan. Ook kan een dergelijk geschil gebaseerd zijn op bijvoorbeeld dwaling of bedrog.

Verder is het vormvereiste dat tussen de consument en de ondernemer *schriftelijk* is overeengekomen dat zij het geschil zullen onderwerpen aan het oordeel van de geschillencommissie vervallen. In de regel gebeurt dat weliswaar schriftelijk, maar dat is in de praktijk niet altijd het geval. Een ondernemer kan op verschillende manieren aan de consument kenbaar maken dat hij is aangesloten bij een geschillencommissie, zoals bijvoorbeeld op zijn website of via een mededeling op een bord. Het vervallen van dit vormvereiste doet overigens niet af aan het bepaalde in art. 6:236 BW, aanhef en onder n. Op grond van deze bepaling mag een gebruiker van algemene voorwaarden, een ondernemer, in zijn algemene voorwaarden opnemen dat een geschil aan een ander dan de rechter wordt voorgelegd, bijvoorbeeld aan een geschillencommissie. Als zich een concreet geschil voordoet, dan zal de ondernemer zich jegens zijn wederpartij, de consument, wel schriftelijk dienen te beroepen op dit beding. Hij zal de consument een maand dienen te gunnen, om alsnog te kiezen voor de volgens de wet bevoegde rechter.

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

Artikel 1, onder f

Wat de omschrijving van het begrip branche betreft, zijn de webwinkeliers een voorbeeld van ondernemers die hetzelfde distributiesysteem toepassen.

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, vierde en vijfde lid

In het vierde lid van artikel 3 is als nieuwe voorwaarde voor erkenning opgenomen dat de geschillencommissie zich voor de erkenning aansluit bij de overkoepelende Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken (SGC). De reden van deze voorwaarde is dat, gelet op de subsidierelatie met de SGC, de Minister daardoor in staat is controle uit te oefenen op de kwaliteit van de rechtsgang van de geschillenbeslechting, een en ander zoals hiervoor toegelicht. De SGC stuurt een schriftelijk verzoek tot erkenning van de bij de SGC aan te sluiten geschillencommissie aan de Minister.

Art. 4, tweede lid onder e

De inhoud van onderdeel h is verwerkt in onderdeel e, waarbij tevens in de passage 'het op voet van gelijkheid aan partijen bieden van de gelegenheid om hun standpunt mondeling en schriftelijk (...) kenbaar te maken' het woord 'en' is vervangen door het woord 'of'. Dat is relevant, nu niet iedere geschillencommissie standaard een mondelinge behandeling kent, ook al is dat het uitgangspunt. Er zijn immers uitzonderingen op mondeling horen in enkele branches, waarbij partijen niet standaard worden opgeroepen. Uitsluitend op verzoek worden zij mondeling gehoord.

Art. 5, tweede lid

In dit artikellid is vervallen de eis dat bij de aanvraag voor erkenning een lijst dient vergezeld te gaan van de bij de geschillencommissie aangesloten ondernemers. De reden daarvan is dat dat in de praktijk niet gebeurt en er evenmin behoefte aan blijkt aan een dergelijke ledenlijst. Wel dient de aanvraag informatie te bevatten over het aantal en marktaandeel van de bij de geschillencommissies aangesloten ondernemers. Op deze wijze kan de Minister de representativiteit van de betreffende geschillencommissie voor de branche als geheel beoordelen.

Art. 7 lid 1, onder a en b

Gezien de wijziging van art. 4, tweede lid onder e vervalt daarmee ook de noodzaak van het bepaalde in art. 7 lid 1 onder a. Dat onderdeel vervalt dan ook. Voorts wordt onderdeel b aldus aangepast dat de geschillencommissie niet meer actief, maar in het vervolg desgevraagd aan de Minister een lijst met wijzigingen van gegevens als bedoeld in art. 5, tweede lid, dient door te geven.

Art. 10

Art. 10 kan vervallen, nu de Minister van Economische Zaken, Landbouw en Innovatie niet meer betrokken is bij erkenningen in de zin van deze Regeling.

*De Minister van Veiligheid en Justitie,
I.W. Opstelten.*