



**UvA-DARE (Digital Academic Repository)**

**Geschillenbeslechting door e-Court vanuit consumentenrechtelijk perspectief gezien**

Loos, M.B.M.

*Published in:*  
Weekblad voor Privaatrecht, Notariaat en Registratie

[Link to publication](#)

*Citation for published version (APA):*

Loos, M. B. M. (2014). Geschillenbeslechting door e-Court vanuit consumentenrechtelijk perspectief gezien. *Weekblad voor Privaatrecht, Notariaat en Registratie*, 145(7003), 92-98.

**General rights**

It is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), other than for strictly personal, individual use, unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

**Disclaimer/Complaints regulations**

If you believe that digital publication of certain material infringes any of your rights or (privacy) interests, please let the Library know, stating your reasons. In case of a legitimate complaint, the Library will make the material inaccessible and/or remove it from the website. Please Ask the Library: <https://uba.uva.nl/en/contact>, or a letter to: Library of the University of Amsterdam, Secretariat, Singel 425, 1012 WP Amsterdam, The Netherlands. You will be contacted as soon as possible.

<b>Publicatie</b>	WPNR: Weekblad voor Privaatrecht, Notariaat en Registratie
<b>Uitgever</b>	Koninklijke Notariële Beroepsorganisatie
<b>Jaargang</b>	145
<b>Publicatiedatum</b>	25-01-2014
<b>Afleveringnummer</b>	7003
<b>Titel</b>	Geschillenbeslechting door e-Court vanuit consumentenrechtelijk perspectief bezien
<b>Auteurs</b>	Prof. mr. M.B.M Loos, Hoogleraar privaatrecht, in het bijzonder het Europees consumentenrecht, aan de Universiteit van Amsterdam.
<b>Paginanummers</b>	92-98
<b>Rubriek</b>	Artikel

WPNR 2014(7003) Geschillenbeslechting door e-Court vanuit consumentenrechtelijk perspectief bezien

# Geschillenbeslechting door e-Court vanuit consumentenrechtelijk perspectief bezien

## 1. Inleiding

E-Court stelt deskundige, betaalbare en snelle rechtspraak te bieden aan iedereen. [noot:1] De nadruk ligt daarbij naar eigen zeggen op civiele (handels)zaken.[noot:2]

Het zou in alle gevallen om relatief eenvoudige zaken gaan waarvan de beslechting betaalbaar dient te zijn, die binnen een redelijke termijn opgelost dienen te zijn en waar in de regel geen nieuwe principiële rechtsvragen te verwachten zijn.[noot:3] Uitspraken hebben de vorm van een arbitraal vonnis of een bindend advies.

Principiële bezwaren tegen een instituut als e-Court bestaan mijns inziens niet: nieuwe vormen van deskundige, betaalbare en snelle geschillenbeslechting zijn in beginsel welkom, zeker indien zij een aanvulling vormen voor overheidsrechtspraak en arbitrage en bindend advies door al langer bestaande instituten als de Raad van Arbitrage voor de Bouwbedrijven in Nederland en De Geschillencommissie (voorheen: Stichting Geschillencommissies voor Consumentenkachten). In deze bijdrage stel ik dan ook niet het bestaansrecht van e-Court ter discussie. In plaats daarvan zal ik onderzoeken of de door e-Court geboden procedure in consumentenzaken inderdaad leidt tot betaalbare en snelle rechtspraak voor iedereen. Ik zal de procedure daarbij steeds vergelijken met de procedure bij de kantonrechter en bij De Geschillencommissie. Een oordeel over de geboden kwaliteit zal ik mij niet aanmatigen. Ik ga allereerst in op de procedure zelf (paragraaf 2), op de duur van de procedure (paragraaf 3), op de tenuitvoerlegging van een voor een partij gunstige uitspraak (paragraaf 4) en op de met de procedure verbonden kosten en het risico van een proceskostenveroordeling (paragraaf 5). In de conclusie zal ik ten slotte de vraag beantwoorden of de procedure bij e-Court een nuttige toevoeging aan de mogelijkheden voor geschillenbeslechting in consumentenzaken vormt.

Ik merk daarbij op voorhand op dat ten aanzien van de procedure bij e-Court ik alleen zal ingaan op de arbitrale procedure en de gehele bedrijfsvoering van e-Court door en Deze website maakt gebruik van cookies. Waarom? Klik [HIER](#) voor meer informatie Sluit

opgemerkt dat het bindend advies binnen drie maanden na betekening van de uitspraak kan worden vernietigd door de burgerlijke rechter,[noot:4]terwijl in het Reglement verder vooral aan arbitrage refererende termen als 'arbiter' en 'vonnis' worden gehanteerd,[noot:5] verwezen wordt naar bepalingen uit het Wetboek voor Burgerlijke Rechtsvordering die arbitrage betreffen,[noot:6] terwijl het kostenoverzicht uitgaat van een 'arbitrage fee' en aangeeft dat het verkrijgen van een exequatur bij de genoemde kosten is inbegrepen. Een exequatur kan niet voor een bindend advies, maar wel voor een arbitraal vonnis worden verkregen.[noot:7]

## 2. De procedure en het vereiste van procesvertegenwoordiging

Sinds de wijziging van de competentiegrens is de kantonrechter bevoegd om kennis te nemen van de meeste consumentengeschillen. Voor deze zaken geldt ook geen verplichte procesvertegenwoordiging. Gebruikelijk is dat indien verweer wordt gevoerd, een comparitie van partijen plaatsvindt. Wel gelden de gebruikelijke formaliteiten voor het aanbrengen van de procedure via een dagvaarding en voor rolhandelingen, zodat enige rechtsbijstand door een jurist of bijv. een deurwaarder veelal wel nodig is. De procedure kan tot op heden bovendien in geen enkele fase van het geding langs elektronische weg plaatsvinden.

Dat is anders bij de geschillencommissies die onder De Geschillencommissie ressorteren: uitgangspunt daarvoor is inmiddels juist een elektronische procedure voor het indienen van het inleidende verzoek en voor verdere stukken. Voor procedures bij deze geschillencommissies geldt sowieso geen verplichte procesvertegenwoordiging, terwijl een mondelinge behandeling standaard is.[noot:8]

Bij e-Court wordt de procedure voornamelijk online gevoerd.[noot:9] Volgens het Reglement worden zittingen gehouden indien een partij hierom verzoekt.[noot:10]

Procesvertegenwoordiging is niet verplicht. Voor beslechting van het geschil door e-Court is voorts een arbitrageovereenkomst vereist.[noot:11] Dat kan uiteraard door de opname van een daartoe strekkend beding in de algemene voorwaarden van de verkoper of dienstverlener en de aanvaarding daarvan door de consument als wederpartij, maar ook door een voorafgaand aan de procedure te sluiten afzonderlijke overeenkomst. In het huidige Reglement is ook bepaald dat de eisende partij moet bewijzen dat een dergelijke overeenkomst ook gesloten is.[noot:12]

## 3. Duur van de procedure

### 3.1. De initiële procedure en de mogelijkheid van hoger beroep

Voor het voeren van een procedure bij de burgerlijke rechter moeten partijen een lange adem hebben: in 2011 bedroeg de gemiddelde duur van een kantonprocedure waarbij verweer werd gevoerd, maar geen bewijsopdracht, descente of pleidooi plaatsvond, 16 weken. Zodra echter sprake is van - bijvoorbeeld - een bewijsopdracht, duurt de gehele procedure gemiddeld 45 weken.[noot:13] In procedures in consumentenzaken zal veelal geen hoger beroep kunnen worden ingesteld,[noot:14] omdat de vordering en de eventuele reconventionele vordering ook tezamen veelal niet meer dan € 1.750 bedragen. Indien wel hoger beroep (of cassatie) wordt ingesteld, wordt de totale duur van de procedure verlengd met ruim een jaar (nog afgezien van de periode tussen het vonnis en het uitbrengen van de appeldagvaarding).[noot:15] De mogelijkheid tot het instellen van hoger beroep (of cassatie) is duidelijk een vertragende factor bij de afwikkeling van een consumentengeschil. Uit de hierboven genoemde doorlooptijden blijkt echter dat ook de regels van het bewijsrecht leiden tot vertraging bij die afwikkeling.[noot:16] Overigens is een experiment in voorbereiding met een elektronische procedure bij de kantonrechter, waarbij de kantonrechter binnen 6 weken uitspraak zou moeten doen nadat het geschil aan hem is voorgelegd, waarbij partijen overigens de mogelijkheid behouden om hun zaak mondeling bij de kantonrechter toe te lichten en waarbij het vonnis langs elektronische weg wordt toegezonden aan partijen. De geplande doorlooptijd zou 8 weken moeten bedragen.[noot:17]

Van geschillencommissies wordt verwacht dat zij tegen lage kosten voor de consument geschillen op korte termijn kunnen afdoen. Dit wordt onder meer bewerkstelligd doordat

Deze website maakt gebruik van cookies. Waarom? Klik [HIER](#) voor meer informatie. Sluit

onder meer dat geen bewijsopdrachten worden verstrekt. Bovendien worden partijen in beginsel maar één maal in de gelegenheid gesteld om relevante stellingen in te nemen en stukken in te dienen. Vervolgens vindt de mondelinge behandeling plaats. Desgewenst kan De Geschillencommissie besluiten om een deskundige in te schakelen. Partijen krijgen vervolgens in beginsel nog een periode van enkele weken om op dit rapport te reageren. Gewoonlijk zal De Geschillencommissie kort daarna haar bindend advies wijzen.[noot:18] Deze gang van zaken leidt inderdaad tot een snelle afhandeling van het geschil: de gemiddelde duur van de procedure bij een onder De Geschillencommissie ressorterende geschillencommissie bedroeg in 2012 3,6 maanden na de indiening van het geschil bij De Geschillencommissie.[noot:19] Daarbij geldt dat hoger beroep en cassatie niet mogelijk zijn.[noot:20]

Uit het voorgaande volgt dat zowel de mogelijkheid van hoger beroep als de gebondenheid aan de regels van het bewijsrecht ertoe leiden dat procedures bij de burgerlijke rechter langer duren dan vergelijkbare geschillen bij een geschillencommissie. De procedure bij e-Court zit tussen deze beide alternatieven in. Het Reglement van e-Court bevat geen bepalingen omtrent de toepassing van het bewijsrecht, zodat - tenzij partijen anders zijn overeengekomen - de arbiter vrij is ten aanzien van de toepassing van de regels van het bewijsrecht.[noot:21] Dat bewijsopdrachten veelvuldig gegeven zullen worden, is echter niet waarschijnlijk, omdat de procedures in een strak tijdschema zijn geplaatst en daarin niet expliciet ruimte is ingebouwd voor deskundigenonderzoek of getuigenverhoor. Volgens het Reglement van e-Court duurt de procedure bij e-Court 8 weken, waarbij van week tot week is aangegeven welke proceshandelingen plaatsvinden.[noot:22] Indien een partij hoger beroep instelt, dient zij dat binnen 4 weken na betekening van het vonnis te doen; binnen 1 week na het instellen van het hoger beroep dient het schriftelijk stuk te zijn ingediend dat aangeeft waarom de uitspraak in eerste aanleg niet juist zou zijn. Vervolgens geldt een vergelijkbare procedure voor het procesverloop in hoger beroep.[noot:23] De duur van de procedure inclusief hoger beroep bij e-Court is daarmee vergelijkbaar met die bij een geschillencommissie en die bij de kantonrechter in zaken waarin verweer wordt gevoerd, maar waarin geen bewijsopdracht behoeft te worden verstrekt, waarbij opgemerkt zij dat bij de procedure voor een geschillencommissie en bij de meeste kantonprocedures in consumentenzaken geen hoger beroep mogelijk is. In vergelijking met de procedure bij de kantonrechter zal de procedure bij e-Court - zelfs indien hoger beroep wordt ingesteld - derhalve in de regel korter of even lang duren als zij bij De Geschillencommissie en bij de kantonrechter in eerste aanleg duurt, met name omdat bewijsopdrachten uit zullen blijven.

### *3.2. Vervolgprocedures bij de burgerlijke rechter*

Voor zowel het bindend advies van De Geschillencommissie als het arbitrale vonnis van e-Court zal de procedure na de uitspraak - eventueel in hoger beroep - geëindigd zijn. In beide gevallen is in theorie echter een vervolgprocedure bij de burgerlijke rechter mogelijk - waarmee het voordeel van de korte procedure van deze vormen van alternatieve geschillenbeslechting grotendeels teniet zouden gaan. Een arbitraal vonnis kan door de burgerlijke rechter worden vernietigd of herroepen. Herroeping (art. 1068 Rv) betreft in feite vormen van bedrog die pas na de procedure is ontdekt. In de praktijk belangrijker is de mogelijkheid tot vernietiging van het arbitrale vonnis (art. 1065 Rv), waarbij vooral van belang zijn het geval waarin een geldige overeenkomst tot arbitrage ontbreekt,[noot:24] het geval waarin het arbitrale vonnis niet (behoorlijk) is gemotiveerd, en het geval waarin het arbitrale vonnis of de wijze van totstandkoming daarvan in strijd met de openbare orde of (naar geldend recht nog:) de goede zeden. [noot:25]

Een bindend advies kan door de burgerlijke rechter worden vernietigd indien gebondenheid van een partij in verband met de inhoud van het bindend advies of de wijze van totstandkoming ervan, naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid onaanvaardbaar zou zijn (art. 7:904 BW). Een dergelijke procedure is tamelijk zeldzaam omdat de rechter bij een dergelijke procedure slechts marginaal toetst. In de praktijk blijkt de burgerlijke rechter daarbij vergelijkbare gronden aan te houden als die waarop een arbitraal vonnis kan worden vernietigd: schending van fundamentele beginselen van procesrecht als hoor en wederhoor of het motiveringsbeginsel en het ontbreken van een geldig bindend adviesbeding.[noot:26] De terughoudendheid bij de toetsing van een

Deze website maakt gebruik van cookies. Waarom? Klik [HIER](#) voor meer informatie. Sluit

bindend advies wil aantasten, brengt mee dat ook een bindend advies slechts in betrekkelijk uitzonderlijke gevallen wordt vernietigd.[noot:27]

Zowel de procedure tot vernietiging van een arbitraal vonnis als de procedure tot vernietiging van een bindend advies is slechts gedurende betrekkelijk korte termijn beschikbaar. Een vordering tot vernietiging van een arbitraal vonnis kan tot drie maanden na nederlegging van het arbitrale vonnis bij de griffie van de rechtbank worden ingesteld, maar indien het arbitrale vonnis aan de wederpartij wordt betekend alsnog binnen drie maanden na de betekening.[noot:28] In de reglementen van de geschillencommissies is de mogelijkheid om het bindend advies ter toetsing voor te leggen aan de rechter beperkt tot 2 maanden na verzending ervan aan partijen. Wanneer partijen dat nalaten, is het bindend advies onaantastbaar geworden.[noot:29] Bij e-Court geldt zowel ten aanzien van het arbitraal vonnis als ten aanzien van het bindend advies een termijn van drie maanden na betekening.[noot:30]

#### **4. Nakoming en tenuitvoerlegging van toewijzende uitspraken**

Wanneer de verliezende partij zich bij de uitspraak neerlegt en deze, voor zover nakomt, maakt de vorm van de uitspraak (rechterlijk vonnis, arbitraal vonnis of bindend advies) uiteraard niet uit. Wanneer de verliezende partij weigert de uitspraak na te komen, wordt het onderscheid wel van belang. Een vonnis van de gewone rechter levert een executoriale titel op, zodat zo nodig direct dwangmiddelen, zoals een executoriaal beslag, kunnen worden ingezet. Bij een arbitraal vonnis is dat niet heel anders, zij het dat voorafgaand aan de tenuitvoerlegging van het vonnis een exequaturprocedure moet worden gevoerd bij de voorzieningenrechter. Het verzoek tot tenuitvoerlegging van door e-Court gewezen arbitrale vonnissen van e-Court wordt door e-Court zelf namens de partij die tot tenuitvoerlegging van het vonnis wil overgaan, ingediend bij de voorzieningenrechter.[noot:31]

Art. 1063 Rv geeft aan dat de voorzieningenrechter het verzoek tot tenuitvoerlegging slechts dan weigert indien het vonnis of de wijze waarop dit tot stand is gekomen, kennelijk in strijd is met de openbare orde of de goede zeden dan wel ten onrechte een dwangsom is opgelegd of het arbitrale vonnis ten onrechte uitvoerbaar bij voorraad is verklaard.[noot:32] De rechter toetst daarbij ook of aan de arbitrage een geldige overeenkomst tot arbitrage ten grondslag ligt[noot:33].

Feitelijk zijn de gronden voor weigering van het exequatur daarmee naar geldend recht dezelfde als de gronden voor vernietiging van het arbitrale vonnis.[noot:34] De weigering van de voorzieningenrechter tot het verlenen van het exequatur leidt volgens het Reglement van e-Court overigens niet tot terugbetaling van de kosten voor de arbitrage.[noot:35]

Anders dan een uitspraak van de burgerlijke rechter of de van een exequatur voorzien arbitraal vonnis levert het bindend advies van De Geschillencommissie geen executoriale titel op. Indien de consument of de ondernemer nakoming van het bindend advies door de wederpartij wil afdwingen, zal hij derhalve alsnog naar de burgerlijke rechter moeten stappen om nakoming van het bindend advies af te dwingen. De rechter zal bij betwisting daarvan door de wederpartij het bindend advies marginaal toetsen. Pas indien deze het bindend advies in stand laat en de wederpartij tot nakoming veroordeelt, heeft de eisende consument of ondernemer een executoriale titel. Deze gang van zaken betekent dus dat een onwillige wederpartij ervoor kan zorgen dat de procedure alsnog aanmerkelijk langer duurt. In de praktijk komt het echter meestal niet zover, ook al omdat bij geschillencommissies die aangesloten zijn bij De Geschillencommissie, de brancheorganisatie een nakomingsgarantie heeft afgegeven voor het geval de ondernemer een hem onwelgevallig bindend advies niet wil nakomen zonder het bindend advies zelf aan te tasten. De betaling van een door De Geschillencommissie toegewezen vordering van de ondernemer wordt in veel gevallen zeker gesteld doordat de consument in veel gevallen wordt verplicht om het nog niet betaalde bedrag bij De Geschillencommissie in depot te storten.[noot:36] Ook de tenuitvoerlegging van een bindend advies behoeft dus niet tot extra vertraging te leiden.

#### **5. Aan de procedure verbonden kosten**

Deze website maakt gebruik van cookies. Waarom? Klik [HIER](#) voor meer informatie. Sluit

de belangrijkste belemmering voor het voeren van een procedure over een consumentengeschil.[noot:38] In veel gevallen heeft de claim van de consument maar een kleine geldelijke waarde, welke veelal niet opweegt tegen de kosten om het geschil aan een geschillenbeslechter voor te leggen. In dergelijke gevallen zal noch een consument, noch een ondernemer tot handhaving van zijn rechten overgaan.[noot:39] De kosten waar partijen mee geconfronteerd worden in een procedure bij de burgerlijke rechter, zijn van verschillende aard: kosten om een geschil aan de rechter voor te leggen (griffierechten en kosten voor dagvaarding), eventuele kosten voor rechtsbijstand, kosten voor het inschakelen van deskundigen en het houden van getuigenverhoren en de kosten voor het kunnen executeren van een toewijzende uitspraak. Een voor de praktijk belangrijk bijkomend probleem is ten slotte het risico van een proceskostenveroordeling. De ruimte ontbreekt hier om uitvoerig op deze kosten in te gaan,[noot:40] maar twee eenvoudige voorbeelden tonen aan om welke kosten het bij een relatief eenvoudige procedure gaat.

*Voorbeeld 1:* Een ondernemer verkoopt via zijn webwinkel een digitale camera voor een bedrag van € 100,00 en een wasmachine van € 600,00. De consument maakt geen gebruik van zijn bedenktijd. Betaling dient achteraf te geschieden door middel van een acceptgiro, maar blijft uit.

*Voorbeeld 2:* De consument heeft de digitale camera en de wasmachine gekocht én betaald. Beide gaan na 8 maanden kapot; er zijn geen commerciële garanties meer van toepassing en de ondernemer weigert tot reparatie of vervanging over te gaan, waarna de consument de overeenkomsten ontbindt en terugbetaling van de koopprijs vordert.

In beide gevallen hebben partijen in beginsel de keuze tussen de kantonrechter en e-Court. De consument kan zich daarnaast wenden tot de Geschillencommissie Thuiswinkel, mits de ondernemer is aangesloten bij brancheorganisatie Thuiswinkel Waarborg of zelf is aangesloten bij De Geschillencommissie. De consument kan dit zelf controleren op de website van De Geschillencommissie.[noot:41] De ondernemer kan het geschil niet zelf aan De Geschillencommissie voorleggen, maar wanneer achter de weigering van de consument een klacht over de conformiteit van het geleverde apparaat schuilt, kunnen partijen uiteraard in overleg besluiten dat de consument de procedure bij De Geschillencommissie start, zodat de procedure ook in voorbeeld 1 soms tot de mogelijkheden behoort.

Indien de ondernemer of de consument kiest voor beslechting van het geschil door de kantonrechter, zal hij een dagvaarding moeten uitbrengen en griffierechten moeten betalen, maar hij hoeft geen kosten voor rechtsbijstand te maken, aangezien geen verplichte procesvertegenwoordiging bestaat. Deurwaarders zijn in beginsel vrij om de hoogte van de kosten voor het uitbrengen van een dagvaarding te bepalen, maar het lijkt aannemelijk dat zij daarbij aansluiting zullen zoeken bij het bedrag dat de eiser bij winst in de procedure kan verhalen op de gedaagde door middel van een proceskostenveroordeling. Als die veronderstelling juist zou zijn, zouden de kosten voor het uitbrengen van een dagvaarding per 1 januari 2013 neer zijn gekomen op een bedrag van €76,71.[noot:42] De griffierechten bedroegen sinds 1 januari 2013 €75,00 voor de vordering betreffende de camera en € 213,00 voor de vordering betreffende de wasmachine.[noot:43] Voor zover de consument - als eisende partij (bij voorbeeld 2), dan wel bij wege van verweer (bij voorbeeld 1) - stelt dat de camera of de wasmachine niet aan de overeenkomst beantwoordt, draagt hij daarvan de bewijslast. Veelal zal daartoe deskundigenonderzoek vereist zijn, waarbij de deskundige zal moeten vaststellen of het gebrek waardoor de camera of wasmachine niet meer functioneert, al op het moment van aflevering bestond. De rechter zal bepalen dat een of beide partijen gehouden is of zijn om een voorschot ter zake van de kosten van het deskundigenonderzoek te deponeren ter griffie (art. 195 Rv). Uitgangspunt daarbij is dat het voorschot moet worden betaald door de eisende partij, maar de rechter kan hiervan afwijken, met name wanneer feiten moeten worden vastgesteld waarvan de gedaagde de bewijslast draagt.[noot:44] Daarbij geldt dat het risico dat ook na het onderzoek onduidelijk blijft wanneer het gebrek is ontstaan, voor de consument blijft: hij slaagt er dan niet in te bewijzen dat de camera of de wasmachine al bij aflevering niet aan de overeenkomst beantwoordde, zodat zijn vordering zal worden afgewezen. Bij verlies van de procedure zal de consument niet alleen de kosten voor het griffierecht, de dagvaarding en de kosten voor het deskundigenonderzoek moeten dragen, alsmede de

Deze website maakt gebruik van cookies. Waarom? Klik [HIER](#) voor meer informatie Sluit

ondernemer ter zake van rechtsbijstand heeft gemaakt - ook al was dergelijke rechtsbijstand niet verplicht en ook al had de consument zelf geen rechtsbijstand ingeschakeld. Hoger beroep is in beide voorbeelden uitgesloten gezien de hoogte van de vorderingen.

Voor dezelfde procedures bij e-Court betaalt de ondernemer in een incassoprocedure een arbitrage fee van € 128 voor de procedure betreffende de camera en € 294,50 voor de procedure betreffende de wasmachine. Deze bedragen zijn echter exclusief BTW, zodat de arbitrage fee in werkelijkheid € 154,88 en € 356,35 (incl. BTW) bedraagt. Gaat het om een bodemprocedure (ingesteld door de ondernemer of de consument), dan bedraagt de arbitrage fee € 294,50 (excl. BTW) voor de procedure betreffende de camera en € 595,00 (excl. BTW) voor de procedure betreffende de wasmachine, ofwel € 356,35 resp. € 392,65 (incl. BTW). Daarbovenop komen de kosten voor de oproeping van de wederpartij, welke ten hoogste de kosten voor het uitbrengen van een dagvaarding bedragen. Wanneer een partij om een mondelinge behandeling verzoekt, worden daar zittingskosten voor in rekening gebracht; voor de incassoprocedure in eerste aanleg worden deze echter niet in rekening gebracht. [noot:45] In de regel zal bij e-Court geen deskundigenbewijs worden opgedragen, maar indien dat wel het geval is, worden deze kosten bij partijen in rekening gebracht. In de uitspraak wordt ten slotte een proceskostenveroordeling uitgesproken, waardoor de verliezende partij de kosten voor rechtsbijstand van de winnaar draagt. De totale kosten worden aanzienlijk hoger indien de verliezende partij in arbitraal hoger beroep gaat, aangezien de arbitrage fee dan nogmaals € 294,50 voor de camera resp. € 324,50 (excl. BTW) voor de wasmachine in geval van een incassozaak en € 394,50 resp. € 424,50 (excl. BTW) voor een bodemprocedure bedraagt.[noot:46] In deze bedragen zijn overigens wel de kosten voor het verkrijgen van een executatur begrepen indien geen bindend advies, maar arbitrage is afgesproken.

Zoals gezegd kan de ondernemer in voorbeeld 1 niet (zelf) naar de Geschillencommissie Thuiswinkel stappen. In voorbeeld 2 heeft de consument die mogelijkheid wel indien de ondernemer bij De Geschillencommissie is aangesloten. Voor deze procedure betaalt de consument alleen het klachtgeld, dat voor beide apparaten € 25,42 bedraagt.[noot:47]

Indien de consument in het gelijk wordt gesteld, dient de ondernemer het klachtengeld aan de consument te vergoeden. Voor zover onderzoek door een deskundige nodig is, worden de kosten hiervan door De Geschillencommissie gedragen. Hoger beroep is in deze procedure niet mogelijk. Partijen moeten zelf de kosten voor eventuele rechtsbijstand dragen, zodat partijen niet het risico van een (verdere) proceskostenveroordeling lopen. Voor de ondernemer die aangesloten is bij brancheorganisatie Thuiswinkel Waarborg zijn de kosten voor deelname aan de procedure bij De Geschillencommissie in de kosten voor het lidmaatschap verdisconteerd.[noot:48] Voor ondernemers die als onafhankelijk lid zijn aangesloten bij De Geschillencommissie geldt eenmalig een bedrag voor de registratie en daarnaast een vaste jaarlijkse bijdrage en een bijdrage per behandelde klacht. Navraag bij De Geschillencommissie maakt overigens duidelijk dat het hierbij om aanzienlijke bedragen gaat.[noot:49] Deze kosten blijven in alle gevallen voor rekening van de ondernemer, wat meebrengt dat onafhankelijke registratie weinig aantrekkelijk lijkt, zeker in vergelijking tot de kosten van lidmaatschap van de brancheorganisatie.

Uit het bovenstaande wordt duidelijk dat de kosten voor het aanvangen van de procedure bij de kantonrechter en e-Court elkaar niet veel ontlopen bij een incassoprocedure. Bij een bodemprocedure zijn kosten bij de procedure bij e-Court aanzienlijk hoger. Grotere verschillen ontstaan verder vooral (1) wanneer de kantonrechter deskundigenonderzoek beveelt, terwijl de niet aan het bewijsrecht gehouden arbiter van e-Court dat achterwege laat, (2) wanneer een mondelinge behandeling plaatsvindt - waarvoor bij e-Court een substantieel bedrag in rekening wordt gebracht - en (3) wanneer de verliezende partij bij e-Court arbitraal hoger beroep instelt. De procedure bij de Geschillencommissie Thuiswinkel is in de meeste gevallen veel goedkoper voor partijen, met name wanneer de ondernemer lid is van branche-organisatie Thuiswinkel Waarborg. Daarbij geldt voor partijen niet het risico van een proces- kostenveroordeling, maar dat betekent ook dat de winnende partij eventuele kosten voor rechtsbijstand zelf zal moeten dragen.

## 6. Conclusie: e-Court - doen of niet?

Deze website maakt gebruik van cookies. Waarom? Klik [HIER](#) voor meer informatie Sluit

Is de procedure bij e-Court - verondersteld dat de procedure inhoudelijk correct verloopt en dus onder meer gecontroleerd wordt of een geldige arbitrageovereenkomst is gesloten[noot:50] - nu een aanwinst voor de toegang tot het recht voor ondernemers en consumenten? Waar het antwoord in het verleden zonder meer negatief moest zijn vanwege het ontbreken van processuele waarborgen en daarmee vanwege de problemen bij de afdwinging van de uitspraken,[noot:51] is het antwoord thans genuanceerd. De procedure zal in veel gevallen sneller zijn dan de procedure bij de kantonrechter, met name omdat het gewone bewijsrecht niet geldt. De procedure zal in veel gevallen echter wel duurder zijn, al was het maar omdat de mondelinge behandeling van een geschil kostbaar is en bovendien (tenzij partijen deze mogelijkheid hebben uitgesloten) - een kostbaar - hoger beroep mogelijk is. Een procedure bij De Geschillencommissie is - met name wanneer de ondernemer lid is van een brancheorganisatie - veelal goedkoper en bijna even snel als de procedure bij e-Court, terwijl partijen hun eigen proceskosten dragen en dus niet het risico van een proceskostenveroordeling lopen. Een dergelijke procedure levert geen executoriale titel op, maar de nakomingsgarantie van de desbetreffende brancheorganisatie en de verplichting tot het storten van het betwiste bedrag in depot bij De Geschillencommissie brengen mee dat ook bij deze procedure de executie van een gunstige uitspraak geen problemen behoeft op te leveren. De procedure bij e-Court lijkt daarmee met name interessant voor gevallen waarin de ondernemer geen lid is van een brancheorganisatie, partijen geen belang hechten aan een mondelinge behandeling van het geschil, en hoger beroep (gelet op de daaraan verbonden kosten) is uitgesloten.

Een kritische kanttekening ten slotte: noch het Reglement, noch de website van e-Court maakt duidelijk waar het verschil tussen de arbitrale procedure en de bindend adviesprocedure eigenlijk uit bestaat, en ook het verschil tussen de (arbitrale?) incassoprocedure en de bodemprocedure wordt nergens uiteengezet. Ook het ontbreken van een jaarverslag op de website van e-Court, met daarin een uiteenzetting van onder meer de daadwerkelijk gerealiseerde doorlooptijden en het aantal beslechte geschillen per categorie, is opvallend te noemen. Er lijkt dus nog wel wat ruimte voor verdere professionalisering bij e-Court.

[1]

H.W.R. Nakad-Weststrate, A.W. Jongbloed, 'e-Court: geschillenbeslechting over de digitale snelweg', *Tijdschrift voor de Procespraktijk* 2010/2, p. 48.

[2]

Nakad-Weststrate/Jongbloed 2010, p. 48.

[3]

Nakad-Weststrate/Jongbloed 2010, p. 48.

[4]

Zie Deel 4, art. 13, lid 2, Reglement.

[5]

Bijlage 1 maakt duidelijk dat onder 'vonnis' ook bindend advies wordt begrepen.

[6]

Zie bijvoorbeeld Deel 4, art. 12 lid 10.

[7]

In deze zin ook C.A. Kraan, 'e-Court vanuit notarieel perspectief', *WPNR* 2012, 6922, p. 227-230, die terecht opmerkt dat de poging van e-Court, thans in Deel 3, art. 7, lid 3, Reglement in voornoemde inleidende opmerking om door vastlegging van de beslissing in een authentieke akte alsnog te bewerkstelligen dat het bindend advies een executoriale titel oplevert, gedoemd is te falen.

Deze website maakt gebruik van cookies. Waarom? Klik [HIER](#) voor meer informatie Sluit



De procedure bij De Geschillencommissie wordt uiteengezet op <http://www.degeschillencommissie.nl> onder het tabblad 'Klacht indienen? Wat moet u weten' en vervolgens onder 'De procedure' en 'Namens een ander' (laatstelijk gecontroleerd op 18 oktober 2013).

[9]

Nakad-Weststrate/Jongbloed 2010, p. 48. Zie ook Deel 1, art. 1, lid 5, Reglement: 'Een enkele keer wordt er eerst (voorafgaand aan de uitspraak, MBML) nog een zitting gehouden.'

[10]

Zie Deel 2, art. 5 lid 1, Reglement.

[11]

Zie Deel 2, art., 2 lid 3, Reglement.

[12]

Zie Deel 2, art., 2 lid 3, en Deel 3, art. 8, lid 3, Reglement. Voorheen was dat niet het geval en gaf de website van e-Court slechts aan dat indien de wederpartij er toch de voorkeur aan geeft om het geschil te laten beslechten door de burgerlijke rechter, zij dat dient aan te geven binnen één maand nadat zij is opgeroepen om te procederen bij e-Court. Het niet-reageren op de oproep zou daarmee de stilzwijgende instemming met de arbitrageovereenkomst inhouden. De voorzieningenrechtters in Almelo en Zutphen hebben terecht geoordeeld dat een dergelijke instemming niet kan worden afgeleid uit het enkele niet-reageren van de consument, waarna het door e-Court gevraagde exequatur werd geweigerd. Zie Vzng. Rb. Almelo 7 oktober 2011, ECLI:NL:RBALM:2011:BT7088, *Prg.* 2011, 300 m.nt. P.J.M. Ros; Vzng. Rb. Zutphen 7 oktober 2011, ECLI:NL:RBZUT:2011:BT7213, *NJF* 2011, 518, *Prg.* 2011, 302 m.nt. P.J.M. Ros.

[13]

Zie Rechtspraak, *Jaarverslag 2012*, tabel 9a, p. 80. Het jaarverslag kan worden gedownload via <http://www.jaarverslagrechtspraak.nl/pagina/jaarverslag-2012> (laatstelijk gecontroleerd op 18 oktober 2013).

[14]

Zie art. 332 Rv.

[15]

Zie voor de doorlooptijd bij het gerechtshof in 2012: Rechtspraak, *Jaarverslag 2012*, tabel 9a, p. 81; zie voor de doorlooptijd bij de Hoge Raad (15 maanden voor rolzaken): Hoge Raad der Nederlanden, *Verslag over 2012*, p. 86, te downloaden via <http://www.rechtspraak.nl/Organisatie/Hoge-Raad/OverDeHogeRaad/publicaties/Documents/Jaarverslag-HR-2012.pdf> (laatstelijk gecontroleerd op 18 oktober 2013).

[16]

W.D.H. Asser, 'Burgerlijk (proces)recht: bewijs in het spanningsveld tussen rechter en partijen', in: W.D.H. Asser, J.F. Nijboer, Y.E. Schuurmans, *Bewijsrecht: het bewijs geregeld?*, Preadvies Nederlandse Vereniging voor Rechtsvergelijking, Nijmegen: Wolf Legal Publishers, 2009/2010, p. 15.

[17]

Zie Rechtspraak, *Jaarverslag 2012*, p. 26. De eerste procedures worden in het najaar van 2013 verwacht.

[18]

Deze website maakt gebruik van cookies. Waarom? Klik [HIER](#) voor meer informatie. Sluit

(red.), *Handboek Consumentenrecht*, Zutphen: Paris, 2011, derde druk, p. 546-551.

[19]

De Geschillencommissie, *Jaarverslag 2012*, p. 7, 17 te downloaden via <http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/jaarverslag> (laatstelijk gecontroleerd op 18 oktober 2013).

[20]

Zie de algemene informatie op de website van De Geschillencommissie onder het kopje 'Veelgevraagde vragen' en de informatie onder het kopje 'Geen hoger beroep' bij de afzonderlijke geschillencommissies.

[21]

Zie art. 1039 lid 5 Rv. Zie voor het toekomstige arbitragerecht: Voorstel van Wet tot Wijziging van Boek 6 en Boek 10 van het Burgerlijk Wetboek en het vierde Boek van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering in verband met de modernisering van het Arbitragerecht, *Kamerstukken II 2012-2013*, 33 611, nr. 2 (hierna: het wetsvoorstel), art. 1039 lid 1 Rv (ontwerp), dat op dit punt inhoudelijk niet verschilt van de huidige regeling.

[22]

Zie Deel 1, art. 1 lid 5, en Deel 2, art. 4 Reglement. Concrete cijfers of en in welke mate deze termijnen worden gehaald, zijn mij niet bekend; het jaarverslag van e-Court is niet online verkrijgbaar.

[23]

Deel 2, art. 8 Reglement.

[24]

De partij die in de arbitrale procedure verschenen is, dient voor alle wesen een beroep op het ontbreken van de bevoegdheid te hebben gedaan, zie art. 1052 lid 2 jo. 1065 lid 2 Rv; het wetsvoorstel zal hierin geen verandering brengen. Van het ontbreken van een geldige overeenkomst tot arbitrage is ook sprake indien de toepasselijke algemene voorwaarden weliswaar een arbitraal beding bevatten, maar dit beding onredelijk bezwarend is. Of hiervan sprake is, zal de rechter zo nodig ambtshalve moeten toetsen indien de wederpartij van de gebruiker van de algemene voorwaarden een consument is. Op grond van rechtspraak van het Hof van Justitie zal de rechter het arbitraal beding ambtshalve moeten toetsen en, indien het onredelijk bezwarend wordt geoordeeld, zowel het arbitraal beding als het arbitraal vonnis moet vernietigen of daaraan rechtsgevolgen dienen te onthouden, zie Hof van Justitie 26 oktober 2006, zaak C-168/05, Jur. 2006, p. I-10421 (Mostaza Claro/Centro Móvil Milenium); de Hoge Raad heeft in zijn arrest van 13 september 2013, ECLI:NL:HR: 2013:691, *RvdW 2013*, 1060 (Heesakkers/Voets) duidelijk gemaakt dat de ambtshalve toetsing ook verplicht is in verstekzaken en in hoger beroep in een geval waarin de vordering waar het beding betrekking op heeft, in appel aan de orde is. Wel geldt dat de rechter op individuele basis zal moeten toetsen of het arbitrale beding tussen deze partijen in deze overeenkomst onredelijk bezwarend is, zie HR 21 september 2012, ECLI:NL:HR:2012:BW6135, *RvdW 2012*, 1132, *TBR 2012*, 206 m.nt. C.M.D.S. Pavillon, *TvC 2013/1*, p. 30 m.nt. E.H. Hondius (Bouwbedrijf Van Marrum B.V./Wolff). Indien het wetsvoorstel echter ongewijzigd wordt ingevoerd, zal een arbitraal beding in een consumentenovereenkomst dat de consument niet de mogelijkheid biedt om binnen een maand nadat de gebruiker heeft gekozen voor beslechting van een geschil door een arbiter, alsnog te kiezen voor beslechting door de burgerlijke rechter, onredelijk bezwarend zijn, zie art. 6:236 onder n BW (ontwerp).

[25]

In het wetsvoorstel, wordt art. 1065 Rv zo gewijzigd dat vernietiging wegens strijd met de goede zeden niet meer mogelijk is, zie art. 1065 lid 1 onder e Rv (ontwerp).

Deze website maakt gebruik van cookies. Waarom? Klik [HIER](#) voor meer informatie. Sluit

Hondius 2011, p. 551-553.

[27]

Vgl. Asser-Van Schaick, 6e druk, Deventer: Kluwer, 2004, nr. 283.

[28]

Zie art. 1064 lid 3 Rv. In het wetsvoorstel wordt de datum van betekening op dit punt vervangen door de datum van verzending, zie art. 1064a lid 2 onder b Rv (ontwerp).

[29]

Zie bijv. art. 26 Reglement Geschillencommissie Thuiswinkel; zie ook de brochure van De Geschillencommissie, p. 3, punt 11.

[30]

Deel 4, art. 13 Reglement.

[31]

Zie Deel 3, art. 7, lid 1, Reglement. Krachtens deze bepaling treedt e-Court daarbij op als gevolmachtigde en lasthebber.

[32]

Zie art. 1063 lid 1 Rv.

[33]

Zie bijv. Vzng. Rb. Almelo 7 oktober 2011, ECLI:NL:RBALM:2011:BT7088, Prg. 2011, 300 m.nt. P.J.M. Ros; Vzng. Rb. Zutphen 7 oktober 2011, ECLI:NL:RBZUT:2011: BT7213, *NJF* 2011, 518, Prg. 2011, 302 m.nt. P.J.M. Ros.

[34]

In het wetsvoorstel wordt bepaald dat het exequatur slechts kan worden geweigerd indien hem na een summierlijk onderzoek is gebleken dat het aannemelijk is dat het arbitraal vonnis zal worden vernietigd overeenkomstig art. 1065 lid 1 Rv (ontwerp), of zal worden herroepen overeenkomstig art. 1068 lid 1 Rv (ontwerp), zie art. 1063 lid 1 Rv (ontwerp). De mogelijkheden tot weigering van het exequatur worden derhalve iets verruimd.

[35]

Zie Deel 4, art. 11, lid 1, Reglement. Gezien de gronden die gelden voor het niet verlenen van het verlov voor tenuitvoerlegging zou gesteld kunnen worden dat bij weigering van het exequatur sprake moet zijn van wanprestatie door e-Court bij de uitvoering van de arbitrageovereenkomst. De weigering om in dergelijke gevallen de kosten voor de arbitrage terug te betalen, kan onder omstandigheden worden gezien als een onredelijk bezwarend beding indien de wederpartij van e-Court een consument is, nu hiermee de rechten van de consument bij ontbinding worden beperkt en de vordering tot schadevergoeding wegens wanprestatie wordt uitgesloten.

[36]

Zie Hondius 2011, p. 546-547 en 551.

[37]

Voor ondernemingen die regelmatig gebruik maken van gerechtelijke incassoprocedures spelen deze problemen mogelijk in mindere mate.

[38]

Deze website maakt gebruik van cookies. Waarom? Klik [HIER](#) voor meer informatie. Sluit

voor Burgerlijk Recht 2009, Deventer: Kluwer, 2010, p. 37; W.D.H. Asser, 'Burgerlijk (proces)recht: bewijs in het spanningsveld tussen rechter en partijen', in: W.D.H. Asser, J.F. Nijboer, Y.E. Schuurmans, *Bewijsrecht: het bewijs geregeld?*, Preadvies Nederlandse Vereniging voor Rechtsvergelijking, Nijmegen: Wolf Legal Publishers, 2009/2010, p. 23.

[39]

W.H. van Boom, 'Effectuerend handhaven in het privaatrecht', *Nederlands Juristenblad* 2007, p. 987; L. Visscher, 'Rechtseconomische beschouwingen over rechtshandhaving', in: E.F.D. Engelhard e.a. (red.), *Handhaving van en door het privaatrecht. Vijftien bijdragen over handhaving van het privaatrecht en privaatrechtelijke handhaving*, Den Haag: Boom Juridische uitgevers, 2009, p. 72-73.

[40]

Zie hiervoor uitgebreid Loos 2010, p. 37-46, 95-97, 109-110, 112-113.

[41]

Zie <http://www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/aangesloten-bedrijven> (laatstelijk gecontroleerd op 18 oktober 2013).

[42]

Zie <http://www.kbvg.nl/index.php?id=136> (laatstelijk gecontroleerd op 18 oktober 2013).

[43]

Zie <http://www.rechtspraak.nl/Procedures/Tarieven-griffierecht/Pages/Griffierecht-sector-Kanton.aspx> (laatstelijk gecontroleerd op 18 oktober 2013). Voor on- en minvermogenden geldt het lagere tarief van € 75,00 ook voor vorderingen met een hogere geldelijke waarde.

[44]

D.J. Beenders, aantekening 2 bij art. 196 Rv, in: *T&C Rechtsvordering*.

[45]

Zie art. 2, voetnoot 1, Reglement, en impliciet ook het Kostenoverzicht e-Court per 1 januari 2013, te downloaden via [https://www.e-Court.nl/fileadmin/docs/Arbitragefee\\_per\\_1\\_jan\\_2013.pdf](https://www.e-Court.nl/fileadmin/docs/Arbitragefee_per_1_jan_2013.pdf) (laatstelijk gecontroleerd op 18 oktober 2013). De hoogte van de zittingskosten wordt thans niet meer vermeld. In 2012 bedroegen deze €450,00 (excl. BTW) per mondelinge behandeling.

[46]

Zie steeds het Kostenoverzicht e-Court per 1 januari 2013.

[47]

Zie de brochure van de Geschillencommissie Thuiswinkel, te vinden op [http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/BTW\\_brochures/THU%20brochure\\_121001.pdf](http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/BTW_brochures/THU%20brochure_121001.pdf) (laatstelijk gecontroleerd op 18 oktober 2013).

[48]

Naast eenmalige inschrijfkosten van €75 en certificeringskosten van €290 betalen leden van Thuiswinkel Waarborg contributie. De contributie is gebaseerd op de gegeneerde online omzet van het voorafgaande jaar en varieert van € 150 voor aspirant-leden en voor leden met een omzet tot €50.000, tot een bedrag van €20.500 bij een omzet tussen de €40 en 50 miljoen en 0,45 promille bij een hogere omzet, tot een maximum van € 20.000. Zie <http://www.thuiswinkel.org/leden/kosten> (laatstelijk gecontroleerd op 18 oktober 2013). Deze website maakt gebruik van cookies. Waarom? Klik [HIER](#) voor meer informatie. Sluit

[49]

Voor de Geschillencommissie Thuiswinkel bedroegen de eenmalige aanmeldkosten in 2012 € 506,50 (excl. BTW), de jaarlijkse bijdrage € 420,00 en de behandelingskosten per geschil € 785,00. De hoogte van deze kosten zijn voor elke geschillencommissie anders en kunnen bij De Geschillencommissie worden nagevraagd, zie <http://www.degeschillencommissie.nl/ondernemers/registratie> (laatstelijk gecontroleerd op 18 oktober 2013).

[50]

Wat tot dusver, gezien de beschikkingen van de voorzieningenrechters in Almelo en Zutphen, tot voor kort niet (steeds) geschiedde. Daarbij dient te worden bedacht dat e-Court daarbij ook dient na te gaan of het arbitrale beding tussen partijen in casu geen onredelijk bezwarend beding behelst, omdat het arbitrale vonnis anders vatbaar is voor vernietiging door de rechter.

[51]

Zie recentelijk nog H.W. Wefers Bettink, E-Court en de lange weg naar houdbare elektronische geschiloplossing, *Tijdschrift voor Arbitrage* 2013/3, p. 15-19.