

Op zich zelf is dit een goed wetsvoorstel. Voor wat betreft de bescherming van de consument in geschillen tussen ondernemingen en consumenten gaat dit wetsvoorstel niet ver genoeg. In de MvT wordt al aangegeven dat "voorgesteld wordt om het arbitraal beding op de zwarte lijst van onredelijk bezwarende bedingen te plaatsen." Vervolgens wordt echter gesteld dat arbitrage toch mogelijk is, als de ondernemer de consument maar een bedenkttermijn biedt van een maand. Naar mijn mening is dit volledig ontoereikend. In de eerste plaats zullen de meeste consumenten niet eens goed begrijpen, wat de ondernemer bedoeld dat hij ze oproept voor een arbitraal vonnis, mits ze niet binnen een maand voor een gerechtelijke procedure kiezen. Ten tweede is hiermee op geen enkele manier vastgelegd dat de ondernemer die zijn geschil met de consument wil beslechten duidelijke, voor de consument begrijpelijke woorden moet kiezen. Als de ondernemer erg juridische vaktaal bezigt, zal de consument nog veel minder begrijpen wat de ondernemer bedoelt en dat hij binnen een maand actie moet ondernemen om toch een rechtsgang voor de gewone rechter te laten plaatsvinden. Arbitrageprocedures hebben juist vanwege de ongelijke posities en de verschillende maatschappelijke verhoudingen niets te zoeken in procedures tussen consument en ondernemer (BtoC). Ze werken zeker goed in procedures tussen ondernemers onderling (BtoB, Business to Business) of tussen ondernemers en overheden, maar niet ten opzichte van maatschappelijk zwakkere partijen, zoals consumenten of huurders. Deze hebben juist wel de bescherming van een gewone rechterlijke procedure met bijbehorende rechtsgang nodig. In zo verre vind in een plaatsing van het "arbitraal beding" op de zwarte lijst van art. 6:236 BW een goede zaak, maar dan zonder de mogelijkheid om na een bedenktperiode van één maand toch tot arbitrage over te gaan.

Daarnaast heb ik nog grote bedenkingen of zo'n vorm van arbitrage wel al de eis van de consumentenbescherming van de EU voldoet. Als ik me goed herinner, eisen consumentenbeschermings-richtlijnen van de EU dat de consument zijn rechten in een juridische procedure geldend kan maken. Een "juridische procedure" is voor de EU echter alleen eentje, waarin ook (hoger) beroep open staat en dat is bij arbitrage, zoals ze nu in Nederland beoogt wordt (bijvoorbeeld e-court) vaak niet het geval. Hierin wordt in de algemene voorwaarden of in de voorwaarden van de arbitrage hoger beroep uitgesloten, waarmee deze vorm van arbitrage niet meer voldoet aan de Europese voorwaarden voor de consumentenbescherming.

Ook uit deze reden lijkt mij arbitrage voor geschillen tussen consumenten (een natuurlijk persoon, niet handelend in de uitoefening van een beroep of bedrijf) en bedrijven niet zinvol en pleit ik ervoor om arbitrage in de verhouding van consument en ondernemingen (BtoC Business to Consumer) niet mogelijk te maken (en consequent op de zwarte lijst van art. 6: 236 BW te plaatsen).

Hannah Oberzaucher  
Sociaal Raadsman Eindhoven  
op persoonlijke titel