

PERSBERICHT

Doorn, 19 januari 2018

e-COURT BETREURT NEGATIEVE BERICHTGEVING

Sinds 2017 is de maatschappelijke discussie en persaandacht rondom schuldenproblematiek zich gaan richten op de rol van bepaalde incassobureaus binnen de traditionele rechtspraak bij de Kantonrechter. Geen van deze bureaus is procespartij bij e-Court. Afgelopen november is e-Court door journalisten (Investico) benaderd voor een vervolg daarop.

Zowel het bestuur en arbiters van e-Court als deurwaarders en zorgverzekeraars hebben onafhankelijk van elkaar mondeling en/of schriftelijk vragen beantwoord, uitleg en inzichten verschaft en informatie aangedragen. e-Court heeft intensief meegewerkt aan het onderzoek. Dit is slechts zeer beperkt en selectief gebruikt. Feitelijke onjuistheden, aannames en meningen zijn als feiten gepresenteerd.

Daarom hechten wij eraan de belangrijkste onjuistheden recht te zetten.

1. Arbitrage is “echte rechtspraak”

- In Nieuwsuur en De Groene wordt gesuggereerd dat arbitrage geen “echte rechtspraak” is;
- Krachtens Boek 4 Burgerlijke Rechtsvordering is het arbitrale geding een rechtsgeding en een wettelijk erkende en geregelde vorm van rechtspraak;
- In de Parlementaire Geschiedenis bij de herziening van de Arbitragewet (2015) is arbitrage expliciet door de wetgever als vorm van rechtspraak erkend en genoemd (eerste alinea, pagina 1, Memorie van Toelichting);
- In het WODC-rapport van oktober 2017 *Rechtsstatelijke waarborging van buitengerechtelijke geschiloplossing* erkennen de deskundigen dat arbitrage op één lijn te stellen valt met overheidsrechtspraak. Dit rapport is vindbaar op <https://www.wodc.nl/onderzoeksdatabase/2727-de-rechtsstaat-en-nieuwe-vormen-van-buitengerechtelijke-geschiloplossing.aspx>
- De opvatting in Nieuwsuur en De Groene is dus onjuist, achterhaald en misleidend.

2. Onafhankelijkheid e-Court

- e-Court is geen bedrijf, maar een stichting die met hooggekwalificeerde juristen werkt aan het verbeteren van gerechtelijke procedures in de incassopraktijk;
- De stichting en de arbiters staan in geen enkel contact met procespartijen, anders dan tijdens het beoordelen van geschillen;
- Er is geen enkele relatie tussen de stichting en arbiters en bijvoorbeeld de zorgverzekeraars of deurwaarders, laat staan dat er afhankelijkheden zijn. De rol van arbiter is een nevenfunctie;
- De vrijheid van arbiters om beslissingen te nemen wordt op geen enkele wijze beperkt;
- Er is geen enkele druk op arbiters om in het voordeel van eisers te beslissen;
- De onafhankelijkheid uit zich ook in uitspraken van e-Court waarin zowel eisers als gedaagden in het gelijk worden gesteld.

3. Consumentenbescherming: algemeen

- Het beding in de algemene voorwaarden is in begrijpelijke taal en overeenkomstig het consumentenrecht opgeschreven. Een uitgebreide uitleg komt daar vervolgens overheen;
- Gedaagden worden niet informeel of met een e-mailtje opgeroepen maar persoonlijk door een deurwaarder met een deurwaardersexploot. Dat is geen leuk document, maar het is wel beter leesbaar dan een dagvaarding in de Kantonrechterprocedure, en het wordt door de betrokken deurwaarder voorzien van een bijsluiter en persoonlijke informatie.
- Op veel momenten wordt aangeraden advies in te winnen als men iets niet begrijpt. De afdeling procesbewaking geeft dagelijks duidelijke uitleg en helpt mensen verder, vanuit de intentie dat procedures zoveel mogelijk moeten worden voorkomen;
- De procedure bij e-Court zorgt voor veel meer contact tussen schuldenaar en deurwaarder, en dit leidt tot meer betalingen en regelingen, en dus tot minder procedures en minder kosten;
- De procedure bij e-Court is binnen een redelijke termijn afgerond, waardoor mensen niet langer dan nodig in een schuldpositie blijven;

4. Consumentenbescherming: vrije en geïnformeerde keuze

- Aan de kwaliteit en rechtszekerheid doet e-Court geen enkele concessie, vandaar dat het rechtsgeding wordt ingeleid door de oproeping van de deurwaarder;
- De gedaagde wordt uitgebreid en tijdig geïnformeerd, en gewezen op het recht om te kiezen voor de Kantonrechter, ook door de deurwaarder;
- Gedaagden hebben altijd de mogelijkheid om binnen de wettelijke termijn voor de Kantonrechter te kiezen; dit was ook het geval in de door Nieuwsuur en De Groene aangehaalde zaak in Amsterdam die onlangs voorkwam;
- In de publicaties is niet vermeld dat het verzoek van de betreffende gedaagde om voor de Kantonrechter te verschijnen volledig is gehonoreerd en dat zijn rechtspositie niet in het gedrang is gekomen.

5. Consumentenbescherming: lage kosten

- Een belangrijke vorm van bescherming zit in drastische verlaging van de kosten. De voorzitter van de Raad voor de Rechtspraak heeft op 17 januari 2018 openlijk toegegeven dat in de traditionele rechtspraak te hoge griffierechten worden berekend. De particulier die in financiële problemen verkeert, moet al vele jaren de begroting van de publieke rechtspraak helpen financieren zonder dat hem iets gevraagd wordt. Dat punt is door geen van de journalisten of experts erkend als een probleem;
- Het verschil met e-Court scheelt al snel honderden euro's per zaak;
- Nota bene de advocaat-generaal bij de Hoge Raad, Ruth de Bock, heeft tijdens de uitzending van Nieuwsuur aangegeven dat zij in veel gevallen om die reden consumenten zou adviseren te kiezen voor e-Court;
- De lage kosten komen door de inzet van IT, duidelijke keuzes in het proces, een goede voorbereiding en hoogwaardige arbiters. Daarbij leiden de lage kosten niet tot beperking van iemands rechtspositie.

6. Consumentenbescherming: terugdringen van het aantal procedures

- e-Court heeft zich als eerste openlijk gekeerd tegen de traditionele incassopraktijk bij de Kantonrechter waar veel werd geprocedeerd. Voor die praktijk biedt e-Court een hedendaags en transparant alternatief;
- Inmiddels hebben moderne inzichten bij serieuze incassopartijen en achterliggende ziektekostenverzekeraars, waterbedrijven en anderen op het gebied van langjarige klantrelaties en klantentevredenheid en MVO-beleid geleid tot een andere kijk op gerechtelijke incassoprocedures;
- e-Court sluit hier naadloos bij aan; wat deze partijen er blijkbaar toe beweegt zaken bij e-Court aanhangig te maken;
- In alle stappen van de procedure worden procespartijen bij e-Court uitgenodigd (en niet gedwongen) tot een minnelijke oplossing en/of een betalingsregeling;
- Door de werkwijze van e-Court slagen procespartijen erin (*last minute*) betalingen en regelingen te treffen;
- Met als direct gevolg een aanzienlijke afname van procedures;
- Het terugdringen van het aantal procedures is misschien wel het grootste succes dat bij e-Court wordt behaald op het gebied van consumentenbescherming binnen de incassopraktijk.

7. Gemak voor gedaagden

- Achter incassozaken kunnen schrijnende verhalen schuilgaan en procederen is niet leuk. Hiervoor biedt de afdeling Procesbewaking een luisterend oor, maar ook duidelijke uitleg bij vragen en doorverwijzingen;
- Bij e-Court kunnen mensen in een veilige en vertrouwde omgeving hun dossier beheren;
- Anders dan in Rechtbank voelt niemand zich geïntimideerd door de omgeving, en is het verweer en de mogelijkheid tot vragen aan de afdeling Procesbewaking laagdrempelig (in de praktijk: via tablet, telefoon en/of computer);
- Gedaagden kunnen zich laten bijstaan door familie, vrienden, kennissen, een adviseur of advocaat;
- Gedaagden hoeven aan hun werkgever geen vrij te vragen voor rechtbankbezoek en de reiskosten en/of parkeerkosten in de binnenstad op te brengen.

8. De arbiters

- De arbiters zijn hooggekwalificeerde juristen, vaak advocaten of oud-advocaten, allen met een relevante juridische en praktische werkervaring van minimaal 15 jaar veelal in gereguleerde sectoren met sterke aandacht voor consumentenbescherming (veel Kantonrechters hebben minder ervaring);
- De werving- en selectieprocedure, met inbegrip van de selectiecriteria, zijn van begin af aan gepubliceerd op onze website: zie <http://www.e-court.nl/werken-bij-e-court/> en daarmee volledig transparant;
- De naam van de arbiter wordt onmiddellijk vermeld in het procesdossier en die informatie wordt dus veel sneller verstrekt dan in de procedure bij de Kantonrechter waar op de zitting pas blijkt wie de rechter is;
- Mede door de komst van social media hebben we enkele jaren geleden besloten om de lijst niet te publiceren;

- Wij dachten dat onze procedure voor procespartijen voldoende en passend was. De vraag vanuit het bredere publiek gaat verder. Daaraan komen wij tegemoet. Wij zullen de lijst binnenkort, in februari 2018, publiceren.

9. Transparantie: kwaliteit van verweervonnissen en de publicatie ervan

- De Raad van Toezicht (o.a. een oud-president van de rechtbank en een hoogleraar Burgerlijk Procesrecht) toetst uitspraken van arbiters;
- e-Court heeft bij Investico en elders aangegeven dat zij de mogelijkheden tot publicatie van vonnissen onderzoekt;
- In februari 2018 zal e-Court overgaan tot publicatie van (geanonimiseerde) uitspraken op haar website. Deze uitspraken zullen ook worden aangeboden aan het Tijdschrift voor Arbitrage, zodat deskundigen de uitspraken kunnen voorzien van annotaties;
- Ook bij andere instituten wordt digitale arbitrage steeds normaler.

10. De robotrechter

- Het is juist dat met name in verstekzaken sprake is van vergaande digitalisering;
- Dit is precies wat de publieke rechtspraak zelf al jaren nastreeft, zie <https://www.rechtspraak.nl/Organisatie-en-contact/Organisatie/Raad-voor-de-rechtspraak/Nieuws/Paginas/Planning-digitalisering-aangepast.aspx> ;
- Verstekzaken zijn ook geschikt om zo afgehandeld te worden, al is het wennen;
- e-Court heeft een efficiënte combinatie tussen IT en Burgerlijke Rechtsvordering gevonden met alle benodigde waarborgen in de procedure ingebouwd;
- Onze oplossing betekent niet dat er “helemaal geen mens meer aan te pas zou komen”.;
- Wij hebben IT dienstbaar gemaakt aan de besliskracht van hoogwaardige individuen door administratieve zaken door IT te laten voorbereiden (inclusief checks & balances);
- Ook in het voortraject is er adequate menselijke controle; bijvoorbeeld bij het aanbrengen van een nieuwe zaak en in gevallen van vragen van procespartijen;
- De procedures inclusief IT-processen zijn talloze keren intern en extern getest. Het foutpercentage is 0,35% en dus nagenoeg nihil en steekt positief af bij het foutpercentage bij de Kantonrechter;
- De betrokkenheid van arbiters bij verweorzaken is (vanzelfsprekend) het grootst;
- De procedure ondersteund door IT (niet algoritmen) zorgt ervoor dat arbiters belangen kunnen afwegen en kunnen beslissen, daar zit een enorme tijdwinst.

11. De rol en het rapport van LOSR

- Op dezelfde dag als de andere publicaties publiceerde het Landelijk Orgaan Sociale Raadslieden (LOSR) een rapport over digitale rechtspraak in het algemeen en e-Court in het bijzonder. De inhoud daarvan stemt op grote lijnen overeen met de publicaties in De Groene en Nieuwsuur. Toch zal e-Court daarop nog afzonderlijk reageren;
- e-Court heeft LOSR in het verleden uitgenodigd om de procedure toe te lichten, LOSR heeft daar nooit gevolg aan gegeven. Wij twijfelen niet aan de goede bedoelingen of integriteit van sociale raadslieden die in hun dagelijks werk schuldenaren bijstaan en daarin een belangrijke bijdrage leveren. Wij stellen echter op dit moment al wel vast:
 - a. dat sociale raadslieden werkzaam zijn binnen de traditionele incassopraktijk bij de Kantonrechter,
 - b. Dat zij daarvoor ook betaald worden, en

- c. dat het aantal zaken bij de Kantonrechter rechtstreeks invloed heeft op de hoeveelheid werk van de raadslieden.

Conclusie en toekomstverwachting

Binnen Stichting E-Court streven wij naar perfectie, maar ook wij maken fouten, zoals dit voor iedereen geldt. Wij kijken structureel naar onze procedures om onze dienstverlening nog verder te verbeteren. e-Court werkt actief mee aan het verminderen van het aantal mensen in een schuldpositie en dat doen we met een procedure die met alle waarborgen is omkleed. Maar procederen blijft procederen; en dat is niet leuk, ook niet in de incassopraktijk. Stichting e-Court biedt met haar dienstverlening een waardevol alternatief voor de klassieke gerechtelijke incassopraktijk.

Stichting e-Court staat open voor kritiek en neemt deze ook ter harte. In reactie op de recente berichtgeving zullen wij twee wijzigingen (versneld) doorvoeren in februari 2018, te weten: (i) publicatie arbiterlijst; en (ii) publicatie van uitspraken.

Wij begrijpen ook dat de opname van e-Court in overeenkomsten en algemene voorwaarden kan betekenen dat velen met e-Court te maken kunnen krijgen. De aantallen hebben ons ook verrast. Dat betekent ook dat e-Court, ondanks dat arbitrage vertrouwelijk is, vaker in het publieke domein zal verschijnen. Misschien hebben wij dit onderschat. In elk geval hebben wij aanleiding gezien om alleen schriftelijk mee te werken aan het onderzoek.

De berichtgeving heeft ons gesterkt in onze ambities om digitale rechtspraak waar dat kan en wenselijk is verder te ontwikkelen.

Waar de samenleving verder digitaliseert, digitaliseert ook de rechtspraak. e-Court kan als eerste een “proven record” overleggen. Op basis van deze verwachting, het belang van eerlijke digitale rechtspraak en de bereikte resultaten spreken wij tenslotte de wens uit dat de politiek en de overheid net als vele procespartijen voor hun met een objectief oog naar het belang van dit initiatief zullen kijken, juist als het gaat om consumentenbescherming.

Stichting E-Court
mr T.H.B.M. Hanenburg, voorzitter

EINDE PERSBERICHT