

Onderzoek
Private rechtspraak in de incasso-industrie

Vonnis te koop

Ondernemers hebben een private schaduwrechtbank opgezet die handelt in strijd met het EU-consumentenrecht en het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens. Toch dagen nu bijna alle zorgverzekeraars hun klanten bij betalingsproblemen voor deze ‘robotrechter’. De echte rechter staat buitenspel en kijkt ernaar.

Karlijn Kuijpers, Thomas Muntz en Tim Staal beeld Olivia Ettema
17 januari 2018 – uit nr. 3



‘Dit wil ik niet’, zegt Ihab, een Tunesische migrant die moet rondkomen van een AOW-uitkering, tegen zijn advocaat in de Bijlmer, terwijl hij de oproeping van deurwaarderskantoor GGN op het bureau legt. ‘U bent opgeroepen om te verschijnen in de procedure bij stichting e-Court via www.e-court.nl/juridisch’, staat er. Daar zal een digitale rechter, in werkelijkheid een algoritme, oordelen over een schuld bij zijn zorgverzekeraar Zilveren Kruis.

Vorig jaar had Ihab een paar maanden zorgpremie niet betaald. Toen hij vanwege een medische behandeling ook nog zijn eigen risico moest betalen, liep zijn schuld snel op en stond hij meer dan duizend euro in de min.

De zorgverzekeraar schakelde deurwaarder GGN in, die sleepte Ihab daarop voor de private, digitale rechtbank ‘e-Court’. Daar kon hij, heel innovatief, ieder moment inloggen om live zijn digitale proces te volgen. Maar Ihab spreekt slecht Nederlands en heeft nog nooit van private rechtbanken gehoord. ‘Ik ben niet handig met computers, ik heb er zelfs geen’, zegt hij. ‘Ik wil dat een gewone rechter naar mijn zaak kijkt.’ Zijn advocaat stuurt



een aangetekende brief én fax aan GGN waarin hij laat weten niet akkoord te gaan met arbitrage door een digitaal opererend bedrijf.

Ondanks zijn protest, en terwijl de deurwaarder hem had beloofd de zaak bij e-Court niet door te zetten, wordt Ihab's dossier toch opgeslokt in het efficiënte raderwerk van de digitale rechtbank. Binnen vier dagen wordt hij veroordeeld, hoewel Ihab dat letterlijk niet kan weten, want e-Court beschikt niet over een e-mailadres om hem op de hoogte te brengen.

Gek genoeg wordt het vonnis zelfs goedgekeurd door een echte rechtbank.

‘Dit is een fout’, zegt de jurist van het deurwaarderskantoor begin dit jaar deemoedig tegen de Amsterdamse kantonrechter. ‘Heel vervelend. Duidelijk een kink in de kabel. We hebben proberen te achterhalen waar het mis is gegaan, maar in het digitale verkeer is het moeilijk om daar de vinger op te leggen.’

‘Het is overigens wel opvallend’, zegt de kantonrechter, dat er al binnen vier dagen een vonnis lag. ‘Want volgens de reglementen van het bedrijf moet iedereen bij e-Court minstens vijf dagen de tijd krijgen om verweer te voeren.’ Waarom Ihab zo halsoverkop is veroordeeld, weet de deurwaarder ook niet. Dat was een beslissing van de robotrechter.

Ihab zal niet de enige in Nederland zijn die nog nooit van private rechtbanken heeft gehoord. Toch gaan de e-Court-procedures sinds begin dit jaar vrijwel elke Nederlander aan, nu bijna alle zorgverzekeraars sinds de jaarwisseling de private ‘rechter’ in hun polisvoorwaarden hebben opgenomen. Ook u bent hier zojuist vrijwel zeker mee ‘akkoord gegaan’, maar dat had u vast niet gemerkt.

Zonder veel ophef, als het ware via de achterdeur, wordt de rechtspraak, een van de belangrijkste pijlers van de rechtsstaat, zo in rap tempo geprivatiseerd. Mensen met schulden bij hun zorgverzekeraar of bol.com komen niet langer voor de gewone rechter, maar worden veroordeeld door e-Court, een bedrijf dat op de stoel van de rechter is gaan zitten. Het laat jaarlijks tienduizenden schuldenprocedures afhandelen door bevriende advocaten.

e-Court is volkomen intransparant: uitspraken worden niet gepubliceerd en nergens is te vinden wie de ‘rechters’ zijn. De procedures zijn op talrijke punten in strijd met het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens en het Europese consumentenrecht, is het stellige oordeel van experts en echte rechters die wij spraken.

Toch grijpt er niemand in vanwege een patstelling in de rechtspraak zelf. Rechtbanken in het land zijn verdeeld over de vraag of ze wel bevoegd zijn het bedrijf een halt toe te roepen. Daarom gaat de groei van e-Court ondanks de bezwaren toch door.

E-Court heeft zelfs al concurrentie van twee kleinere private 'rechtbanken', Digitrage en Arbitrage Rechtspraak Nederland. Schuldeisers kunnen straks gaan prijsvergelijken en forumshoppen om te beslissen welk bedrijf een vonnis mag vellen over hun schuldenaren.

Hoe is dat in vredesnaam mogelijk? Platform voor onderzoeksjournalistiek Investico ging in samenwerking met *Nieuwsuur* en *De Groene Amsterdammer* op onderzoek in de markt van geschillenbeslechting, waar rechtspraak een concurrentiegevoelig product is.

In Kasteel Moersbergen, een vijftiende-eeuwse burcht op de Veluwe met torentjes, poorten en een slotgracht, huist e-Court. 'Wij willen procederen weer toegankelijk maken voor de gewone portemonnee', zei Henriëtte Nakad in *De Telegraaf*, toen ze deze private 'rechtbank' in 2009 oprichtte. Nakad wil niet voor dit artikel geïnterviewd worden.

Nakad, die zich op haar persoonlijke website omschrijft als '*serial entrepreneur* en *out of the box problem solver*', vond dat de rechtspraak te duur en te traag was geworden. Na een carrière als bedrijfsjurist bij ABN Amro en advocaat bij Zuidas-kantoor NautaDutilh wilde ze de rechtspraak weer eenvoudig, begrijpelijk, toegankelijk en betaalbaar maken.

Ze nam het heft in eigen hand, zette een bedrijf op en liet een computerprogramma bouwen dat automatisch vonnissen kan produceren. Die 'robotrechter' is 'de meest objectieve rechter van Nederland', zonder 'misplaatste empathie', schreef Nakad in een academisch artikel. 'Computers kunnen de grootste schaakmeesters verslaan, maar veel juristen vinden het nog steeds moeilijk te geloven dat computers slimmer kunnen zijn dan zichzelf', zei ze onlangs in een interview op de website Outsystems.

'De reguliere rechtspraak was een staatsmonopolie dat naar onze bevindingen voeding gaf voor oneigenlijk gebruik', meldt directeur Van der Tak ons in een schriftelijke verklaring – ook hij wil niet worden geïnterviewd voor dit artikel. Van der Tak is juridisch entrepreneur en vanaf de oprichting in diverse functies bij e-Court betrokken. 'HJ' van der Tak ('sinds mijn jeugd heeft niemand me meer Hendrik genoemd') noemt de rechterlijke macht een systeem dat de ongelijkheid van partijen versterkt en dat de toegang tot rechtspraak voor de gewone mens bemoeilijkt. Door het 'openbreken van een gesloten markt' – het monopolie van de staat – kunnen volgens hem kwalijke praktijken in de incassowereld worden gekeerd.

Baron Ruud van Hövell tot Westerflier, oud-rechter en voorzitter van de raad van toezicht van het bedrijf, vindt e-Court 'de meest ingrijpende en logische ontwikkeling in de rechtspraak van de afgelopen 150 jaar'. Dat zo'n radicale aanpak veel kritiek oproept, verbaast hem niets. In een interview met het advocatenblad *Mr.* vergelijkt de baron reacties op een 'briljante vinding' van Nakad met de relativiteitstheorie van Einstein. Ze doen hem denken aan 'wat Darwin aan reacties losmaakte met zijn evolutietheorie, of Galileï die verdedigde dat de aarde rond was'.

Oprichtster Nakad kiest bij kritiek doorgaans de frontale aanval. Tijdens een debat over 'Crisis in de rechtsstaat' in 2011 klaagt ze dat er een complot van rechters, deurwaarders en notarissen achter haar aan zit om het verfoeide staatsmonopolie op rechtspraak in

stand te houden.

Afgelopen jaar werden minstens twintigduizend mensen voor e-Court gedaagd en in 2018 zal dat aantal naar schatting verdubbelen. Het kasteel op de Veluwe zullen ze niet te zien krijgen, laat staan een rechter of advocaat. Iedereen doorloopt een standaard digitaal proces. In die online portal kun je bewijsstukken uploaden en daarna beslist de robotrechter. Alleen als iemand verweer voert kijkt een menselijke 'arbiter' mee – die mag zich geen rechter noemen, want officieel is e-Court een vorm van arbitrage. Geen dure zittingen dus en wel '24/7 inzicht in je zaak'. Een 'tektonische verschuiving', vindt Nakad.

In 2016 maakte het bedrijf een winst van 3,5 ton. Hoe precies is onduidelijk. 'e-Court maakt geen concurrentiegevoelige bedrijfsinformatie openbaar over haar specifieke innovaties en kostenbesparingen', schrijft directeur Van der Tak. Bij nader onderzoek blijkt het bedrijf een aantrekkelijk verdienmodel te hebben ontwikkeld. Verzekeraars dragen elke maand honderden wanbetalers over aan e-Court. 'Om redenen van doelmatigheid', staat in het procesreglement van e-Court, doet de robotrechter voor alle zaken van één verzekeraar in één keer een uitspraak. Toch betaalt elke schuldenaar wél apart proceskosten. Stel dat er vijftig zaken zijn samengevoegd, dan krijgt e-Court vijftig keer 85 euro voor weinig meer dan een paar muisklikken.

Voor een organisatie die procedures bij de echte rechter omschrijft als 'een zwart gat' is e-Court zelf verrassend gesloten. Ook op schriftelijke vragen houdt het bedrijf de kaarten dicht tegen de borst. 'Je hoeft niet altijd te weten hoe iets juridisch werkt', verklaart directeur Van der Tak zijn zwijgzaamheid. 'Je kunt onze houding opportunistisch noemen, maar onze afweging is dat we bij een interview weinig te winnen hebben.'

Ook op de website van e-Court is weinig te vinden. Uitspraken staan er niet op. 'Die informatie is nu niet beschikbaar', zegt e-Court. 'Eerder was e-Court te klein om uitspraken te publiceren. Nu we groter worden is het een kwestie van tijd voordat we uitspraken zullen publiceren.' Nergens is te vinden wie de arbiters zijn. 'Om privacyredenen', zegt Van der Tak. 'Wie de arbiters zijn is ook niet zo relevant. Het onderwerp van het geschil is te klein.'

Toch kunnen we na een zoektocht via LinkedIn en oude persberichten van e-Court een lijst van 24 digirechters samenstellen (*zie onze website geheimerechtbank.nl*). De gedragscode van e-Court schrijft voor dat arbiters 'te allen tijde de goede reputatie van e-Court moeten beschermen' en terughoudend moeten zijn met mediacontacten. Dat laatste lukt de meesten goed. 'Ik moet u afkappen. Ik heb van de directeur het verzoek gekregen om geen zaken met journalisten te bespreken', zegt arbiter Martijn Maathuis wanneer we hem bellen. Zes mede-arbiters willen om dezelfde reden niet praten; twaalf anderen blijken bij navraag nog nooit een zaak te hebben gedaan.

Arbiter Leo Blokland uit Vinkeveen is een uitzondering. Hij is 'geen voorstander van geheim', zegt hij aan de telefoon. Blokland is zo'n zeven jaar geleden begonnen bij e-Court en is volgens zijn eigen website daarnaast 'advocaat van naam, bedrijfskundige in de

praktijk'. Net als een aantal van zijn collega's is Blokland 'via-via gevraagd' voor e-Court, legt hij uit. Een andere arbiter blijkt een oud-studiegenoot van Nakad, weer een ander is door haar persoonlijk 'opgezocht'.

Blokland behandelde het afgelopen jaar zo'n honderd zaken, maar de mensen om wie het gaat heeft hij nog nooit gezien. 'Alles gaat digitaal, ik voer de zaken vanuit mijn kantoor', zegt hij. Met de meeste dossiers is hij nog geen vijf minuten kwijt. 'Ik zie het vonnis en teken het, dat is alles.' Controleren of de stukken kloppen, doet hij niet. 'Dat loopt allemaal via het systeem.' Alleen als iemand verweer voert, heeft Blokland wat meer werk en weegt hij de zaak. Maar ook dat allemaal van achter de computer.

De andere arbiters ziet Blokland eens per jaar, begin december op een bijeenkomst met afsluitende borrel op kasteel Moersbergen. Verder beslist hij op eigen houtje. Soms, als hij twijfelt over een zaak, belt hij wel eens een collega. Maar vonnissen van zijn mede-arbiters kan hij niet inzien. 'Het is niet zo dat de ene arbiter zomaar in de zaken van een andere arbiter kan kijken', zegt directeur Van der Tak. 'We zijn namelijk gebonden aan strenge privacyregels voor consumenten.'

Over dit onderzoek

Dit artikel is een vervolg op onze onderzoeken naar de handel in schulden die we afgelopen zomer deden voor *De Groene Amsterdammer* en *Nieuwsuur*.

Bij onze zoektocht naar de 'digirechters' van e-Court hebben we dankbaar gebruik gemaakt van de hulp van datajournalist Henk van Ess. Het resultaat van die zoektocht is te vinden op de door Investico gepubliceerde website www.geheimerechtbank.nl. Daar zijn tevens twee vonnissen van e-Court met uitleg te vinden. Wie meer informatie over arbiters of vonnissen van e-Court heeft, kan die sturen aan ecourt@platform-investico.nl.

De Landelijke Organisatie Sociaal Raadsliden (LOSR) heeft ons voor dit onderzoek voorzien van belangrijke documenten, voorbeelden en inzichten. De LOSR komt op 17 januari met een eigen kritisch rapport over e-Court, *Rechtspraak op bestelling?*

In de beginjaren liep e-Court-oprichter Henriëtte Nakad geregeld binnen op het ministerie van Veiligheid en Justitie. Vanaf 2010 zat daar immers een e-Court-fan van het eerste uur: staatssecretaris Fred Teeven. Toen hij nog Kamerlid was zat Teeven in het comité van aanbeveling. Uit de registers van nevenfuncties van Tweede-Kamerleden blijkt overigens dat hij deze nevenfunctie nooit bij de Tweede Kamer heeft gemeld.

Als staatssecretaris kon Teeven e-Court goed gebruiken in zijn missie om de rechtspraak op de schop te nemen. Die rechtspraak was immers veel te traag en duur geworden, vonden Teeven en VVD-collega's als Ard van der Steur en Ivo Opstelten. De liberalen zochten al jaren naar een marktoplossing voor dit probleem. Niet alle juridische conflicten hoeven bij de rechter terecht te komen, vonden zij. 'De overheid dient zich zo veel mogelijk tot een faciliterende rol te beperken. Dit uitgangspunt past bij de maatschappelijke veranderingen waarbij de burger steeds zelfredzamer wordt', schreef Teeven aan de Tweede Kamer.

e-Court paste naadloos in dat ideaal. Het bedrijf kan 'een interessante aanvulling zijn op de markt van geschilbeslechting', schreef Teeven in een Kamerbrief uit 2011. Sterker: de e-rechter was voor hem een middel om de problemen in de rechtspraak op te lossen. 'Alles wat wegblijft bij de rechter betekent dat de doorlooptijden daar korter worden', zei hij in 2010 tijdens een radio-interview over e-Court.

In de vijf jaar dat Teeven samen met Opstelten het ministerie van Veiligheid en Justitie bestierde, nam het duo verschillende maatregelen die e-Court een duwtje in de rug gaven. Maar vragen over die periode en de steun voor e-Court wil Teeven niet beantwoorden. 'Nee dank, daar heb ik weinig zin in', mailt hij.

Opstelten en Teeven maakten bijvoorbeeld de griffierechten voor kantonzaken bijna twee keer zo duur tot inmiddels zo'n vijfhonderd euro. Dankzij die enorme kostenverhoging kan e-Court zich presenteren als het goedkope, private alternatief (*zie kader*). 'De belangrijkste reden voor wanbetalers om akkoord te gaan met e-Court is het kostenaspect', schrijft GGN, huisdeurwaarder van e-Court, in een grote online advertentie.

De Raad voor de Rechtspraak heeft zich vanaf het begin tegen deze prijsverhoging verzet, omdat hoge griffierechten een barrière opwerpen. 'Iedereen moet zijn recht bij de rechter kunnen halen, ook als het om een kleine vordering gaat', zegt Frits Bakker, voorzitter van de raad. 'Mensen mogen niet om financiële redenen afzien van een rechtszaak.'

e-Court kreeg opnieuw een opkонтje toen het duo Teeven-Opstelten in 2014 een nieuwe Arbitragewet invoerde. De VVD'ers vonden arbitrage 'een heel volwaardig alternatief voor overheidsrechtspraak' en wilden de 'belemmeringen voor het gebruik van arbitrage' wegnemen. Dat lukte: dankzij de nieuwe Arbitragewet hoeven mensen geen expliciete toestemming te geven om hun zaak bij e-Court te laten behandelen. Als die optie maar ergens diep verstopt staat in je zorgpolis en je een maand bedenktijd krijgt. Wie zwijgt, ook uit onwetendheid of verwarring, stemt automatisch toe.

Sindsdien groeit e-Court hard. Vanaf begin dit jaar is het opgenomen in negentig procent van alle zorgpolissen. Alleen al marktleider Achmea verwacht jaarlijks twintigduizend zaken naar de private geschillenbeslechter te brengen. Webshop Studers, dat jaarlijks de studieboeken van tweehonderdduizend mbo'ers levert, en onderwijsinstelling Capabel

MBO hebben e-Court als optie in hun algemene voorwaarden staan. Een paar maanden geleden sloot internetreus bol.com zich aan. ‘De waterbedrijven binnenkort ook’, meldt directeur Van der Tak trots.

Het griffierechtendebacle

Dankzij de verhoging van de griffierechten door Teeven en Opstelten kan e-Court volkomen terecht claimen dat de standaard *court fee* van 85 euro vele malen voordeliger is dan de 476 euro griffierechten bij de kantonrechter. Sterker, omdat de verliezer van een incassozaak – doorgaans de schuldenaar – de griffierechten moet ophoesten, kan e-Court zichzelf ook nog eens met succes neerzetten als barmhartige Samaritaan.

Maar het verschil geldt vooral voor vorderingen boven de vijfhonderd euro. Zit je daaronder, dan betaal je slechts 119 euro griffierechten aan de rechtbank. En dan is de e-Court-fee van 85 euro die met btw uitkomt op 102 euro opeens niet zo heel veel aantrekkelijker meer.

Met de verhoging van de griffierechten voor kantonzaken (waar incasso onder valt) hoopten Teeven en Opstelten het dure straf- en bestuursrecht te bedruipen – over de rug van de schuldenaar dus. De kostprijs voor kantonzaken is namelijk veel lager dan het tarief dat nu gevraagd wordt. Maar sinds de prijsverhoging is het aantal incassozaken bij de rechter met meer dan dertig procent gedaald. Hierdoor is van die beoogde extra opbrengsten niets meer over.

De Raad voor de Rechtspraak verwacht dat het aantal schuldzaken bij de kantonrechter de komende jaren verder zal afnemen. ‘Het is aannemelijk dat de daling komt doordat e-Court lagere tarieven hanteert’, zegt voorzitter Frits Bakker.

‘Wat is dit nou weer voor neprechtbank?’ John is na drie weken nog altijd kwaad over wat hem en zijn zoon Dennis is overkomen. Dennis ging vorig jaar op kamers in een Nijmeegs studentenhuis. Pas een jaar later kwam het hoge woord eruit: Dennis bleek gestopt met zijn studie, maakte een depressieve indruk. Maandenlang had hij zijn zorgpremies niet betaald, hij was bedolven onder de aanmaningen. ‘Uit schaamte of dommigheid had hij niets aan ons verteld’, vermoedt John. ‘Hij reageerde nergens meer op.’

Tot overmaat van ramp werd Dennis voor e-Court gedaagd. In paniek stuurde hij een appje met een foto naar zijn vader. 'Ik moet voor de rechter komen pap.' Dat Dennis in plaats van e-Court nog kon kiezen voor de gewone rechter was hem op geen enkel moment duidelijk geworden. 'Uit die brief maakte ik niet op dat we er nog onderuit konden', zegt zijn vader. 'Ze doen zich voor als een echte rechter, maar dat zijn ze niet. Ik kreeg er een buitengewoon slecht gevoel bij.'

Iedere klant heeft een maand bedenktijd om alsnog voor de kantonrechter te kiezen en wordt daarover geïnformeerd door de deurwaarder, stellen e-Court en de verzekeraars. Maar de brief legt geen keuze voor: je krijgt de mededeling dat je naar e-Court moet en de andere optie staat soms pas op pagina drie. En van de maand keuzetermijn blijft weinig over. Al na twee weken moet je de oproepingskosten van minimaal 133 euro voor de deurwaarder betalen. Na drie weken start GGN de procedure. En dan nog: Ihab maakte op tijd bezwaar tegen de procedure bij e-Court, maar werd toch veroordeeld.

Bovendien staan consumenten voor een onmogelijke keuze, vindt hoogleraar consumentenrecht Charlotte Pavillon. Wie in betalingsproblemen verkeert, is helemaal niet in staat om de voor- en nadelen van twee rechtssystemen tegen elkaar af te wegen. 'Wanbetalers worden van alle kanten aangesproken door schuldeisers. Ze staan onder druk. Ik denk niet dat deze mensen een goede keuze kunnen maken. Waar zou je de keuze tussen e-Court of de kantonrechter ook op moeten baseren?'

Het Europees Hof voor de Rechten van de Mens vindt dat burgers in dit soort gevallen een 'ondubbelzinnige' keuze moeten maken. Daarvoor heb je dan wel voldoende informatie nodig, oordeelt het Hof van Justitie van de EU op zijn beurt. Maar aan informatie ontbreekt het nu juist: e-Court publiceert geen uitspraken. 'Het is gissen', vindt Pavillon. 'Zelfs ik, als gespecialiseerd jurist, zou niet weten hoe ik zou moeten kiezen.' Volgens e-Court kan iedereen met vragen zelf contact opnemen met de eisende partij, de deurwaarder of – als het tot een procedure komt – met e-Court.

Dat vrijwel niemand zich realiseert dat er iets te kiezen valt, blijkt wanneer we verzekeraars vragen hoeveel mensen alsnog kiezen voor de kantonrechter. Bij CZ, Menzis en Achmea samen gaat het tot dusver om zeven personen uit tienduizenden gedaagden.

Het gebeurt niet vaak dat rechters klagen dat ze te weinig werk hebben. Maar Monetta Ulrici, kantonrechter in Amsterdam, maakt zich zorgen dat steeds minder schuldzaken bij de rechter komen. In De Brug, een verouderd rechtbankgebouw met lage plafonds, vertellen Ulrici en haar collega Erik Pennink hoe kantonrechters de afgelopen jaren buitenspel zijn komen te staan. 'Schuldeisers vinden de rechtspraak te duur geworden en zijn op zoek gegaan naar andere mogelijkheden zoals e-Court', stelt ze vast. 'Er gebeurt steeds meer buiten ons zicht.'

'Maar die uittocht hebben we mede aan onszelf te danken', vindt Ruth de Bock, advocaat-generaal bij de Hoge Raad en voormalig faillissementsrechter. 'De rechtspraak heeft incassozaken lange tijd niet goed aangepakt. We hadden vaak helemaal geen contact met

de mensen om wie het gaat: de schuldenaren. De kantonrechter heeft van die grote rolzittingen waar nauwelijks iemand komt. En als er al iemand komt, krijgt hij nauwelijks het woord. We hebben te vaak als stempelmachine gefungeerd.'

Onder druk van het Europees Hof en voortschrijdend zelfinzicht hebben kantonrechters hun werkwijze langzaam veranderd. Steeds meer rechters kijken inmiddels in de dossiers om te zien of de consument niet belazerd wordt. 'Dit doen we vele malen zorgvuldiger dan e-Court', vinden Ulrici en Pennink. 'We hebben een team van dertien juridisch medewerkers die gespecialiseerd zijn in het consumentenrecht. Zij doen niets anders dan ieder dossier dat voor de rechter komt nalopen op fouten. Ook zorgverzekeringszaken, en ook wanneer de gedaagde partij niet verschijnt.' Dankzij dit team pikken kantonrechters er bijvoorbeeld zaken uit die verzekeraars te snel naar de rechter brengen, waardoor mensen onnodig op kosten worden gejaagd. Of prikken ze slecht onderbouwde vorderingen door.

De Amsterdamse kantonrechters vrezen dat rammelende vorderingen de lopende band van 'vonnissenfabriek' e-Court moeiteloos passeren. e-Court wil niet zeggen hoeveel juridisch medewerkers het in dienst heeft. In ieder geval zijn ze niet gespecialiseerd in het consumentenrecht.

Maar rechters hoeven niet machteloos toe te kijken. Want ook e-Court moet als puntje bij paaltje komt een beroep op de echte rechter doen. Wil een schuldeiser via e-Court beslag kunnen leggen op iemands loon of bankrekening, dan moet een vonnis van het bedrijf een stempel van goedkeuring krijgen van de rechter.

'Maar onze collega-rechters toetsten de vonnissen van e-Court helemaal niet', zegt Ulrici. 'Terwijl ze van de EU móeten controleren of de consumentenrechten wel voldoende zijn beschermd.' Eind 2016 trok de Amsterdamse rechtbank aan de bel en inmiddels is er een landelijk advies aan het vakoverleg van rechters om alle vonnissen van e-Court voortaan goed te controleren. 'Waarschijnlijk zouden we alle vonnissen van e-Court moeten afkeuren', zegt Pennink.

En, dus?

'We stonden klaar, maar hebben nooit meer zaken van e-Court ontvangen', zegt Ulrici verbaasd. Sinds eind 2016 laat e-Court vrijwel al haar vonnissen goedkeuren bij één rechtbank. Of het nou om iemand uit Maastricht, Sneek of Vlissingen gaat, zijn zaak komt bijna altijd terecht bij de rechtbank in Almelo. En die rechtbank geeft, in strijd met het landelijk advies, alle vonnissen na een snelle check een stempel van goedkeuring. 'Dit zou kunnen betekenen dat e-Court is gaan forumshoppen', vreest Ulrici. e-Court ontkent dit.

Persrechter Matthieu Verhoeven van de Rechtbank Almelo ziet geen probleem. 'Onze toets is een simpele procedure waarbij op formaliteiten wordt gecheckt. Dat heeft de wetgever zo bepaald. De vonnissen van e-Court halen die ondergrens.' Merkt de rechtbank wel wanneer e-Court iemands keuze voor de kantonrechter negeert en diegene toch

veroordeelt? 'Nee, als e-Court de boel zou willen belazeren en toch beweert dat iemand niets van zich heeft laten horen, gaan wij niet kijken of dat juist is.' Zo passeerde ook het dossier van Ihab afgelopen november geruisloos het bureau van een Almelse rechter.

Dat er onder rechters elders in het land wat 'gemonkel' is over de lijdzame werkwijze van zijn collega's is Verhoeven bekend. Maar hij wijst erop dat het landelijk advies nooit formeel is bekrachtigd en onder de rechtbanken verspreid. Geen aanleiding voor een andere koers, vindt hij. Waarom e-Court voor Almelo kiest zou hij niet weten.



Ulrici en Pennink vermoeden dat verzekeraars voor e-Court kiezen omdat de gewone rechter hun te kritisch is geworden. Voor de verzekeraars zijn de lage kosten echter ook een groot voordeel. Nu een procedure bij de gewone rechtbank tot wel 476 euro kan kosten, komen schuldenaren met een procedure bij de rechter nog dieper in de financiële problemen, stellen de verzekeraars. De 85 euro *court fee* van e-Court is wat dat betreft een stuk beter, ook voor debiteuren. Die fee kan zelfs deels vermeden worden als iemand voor de 'zitting' zijn schuld alsnog

betaalt.

Bovendien, zo legt CZ uit, lukt het met e-Court beter om in contact te komen met verzekerden. 'Wij gaan ervan uit dat mensen verweer willen voeren en hun verhaal willen vertellen', zegt woordvoerder Arjen Zwaan. 'Wij zien dit bevestigd door de driehonderd procent meer betalingsregelingen die wij nu met klanten treffen na oproeping bij e-Court.' Zo zijn wanbetalers zo snel mogelijk van hun schuld af. 'Vanuit maatschappelijke betrokkenheid willen wij voorkomen dat verzekerden onnodig in nog grotere financiële problemen belanden', zegt Zwaan.

Waarom mensen bij e-Court sneller betalen, zegt CZ niet precies te weten. Volgens Rinus van Etten, bestuurder van GGN, de huisdeurwaarder van e-Court, komt dat doordat bij e-Court, anders dan bij de kantonrechter, de kosten in stapjes kunnen worden opgevoerd. *Van Etten*: 'Drie kleine stokken in plaats van één grote stok.' Na die dreiging kan de verzekerde met een simpele muisklik een betalingsregeling vragen.

Veel verzekerden zien e-Court dan ook eerder als een subtiele maar buitengewoon effectieve vorm van intimidatie. 'De brieven van e-Court staan vol met gewichtige taal en grote stempels. Mensen schrikken daarvan en dan betalen ze wel. Het voelde bij mij als het financieren van een incasso-industrie. Het is een initiatief vanuit de commercie, het dient de belangen van de zorgverzekeraar', zegt John, de vader van student Dennis.

Er is één groot bezwaar tegen e-Court waar geen enkele verzekeraar op ingaat. Procedures bij e-Court voldoen op een fundamenteel punt niet aan het recht op een eerlijk proces in het Europees Verdrag voor de Rechten van de Mens, stelt Eddy Bauw, hoogleraar rechtspleging en conflictoplossing, die normaal gesproken juist groot voorstander is van alternatieve geschillenbeslechting. 'e-Court is niet transparant, en zonder transparantie bestaat er geen onafhankelijkheid en onpartijdigheid. Daarom handelt e-Court in strijd met de Europese mensenrechten. Zo simpel moet je dat zien', zegt Bauw. 'Daarnaast is e-Court financieel afhankelijk van zorgverzekeraars en partijen als bol.com. In hoeverre kun je dan van onpartijdige en onafhankelijke rechtspraak spreken?'

e-Court wijt dergelijke kritiek in een reactie aan 'een conservatieve wereld met concepten en denkbepelden die in het belang van burgers moeten worden aangepast'. Het bedrijf is niet bang dat het financieel afhankelijk wordt van verzekeraars en dat dit invloed zou hebben op de uitspraken. 'We zien zelf toe op onze onafhankelijkheid.'

Verzekeraars prijzen de snelheid waarmee e-Court vonnissen velt. 'Sneller uit het schuldtraject', redeneert Menzis. 'Dat is in het voordeel van de klant.' Hoogleraar Bauw gaat het juist veel te snel. 'Iedereen heeft recht om verweer te voeren. Maar de termijnen bij e-Court zijn veel te kort.' Binnen vijf dagen moet er een verweer liggen – ook wanneer feestdagen zoals Kerst in die termijn vallen. 'Wat nou als je even op een korte citytrip bent?'

Bovendien ben je verplicht om dat digitaal te doen, dat geldt ook voor digibeten en ouderen die nog nooit achter een computer hebben gezeten. Een bibliotheek met internetaansluiting in de buurt is volgens het procesreglement van e-Court voldoende 'toegang tot het internet'. Dat vermindert allemaal de toegang tot het recht, vreest Bauw. 'Juist voor de kleine man in dit soort zaken.'

Natuurlijk zijn er voordelen aan private arbitrage. Maar niet in schuldzaken, waarbij het evenwicht tussen de twee partijen die voor de arbiter komen volledig zoek is. En ook niet wanneer de arbiter zich vermomt als rechter. Dan wordt het een vorm van intimidatie waarbij het recht op een eerlijk proces en een goede bescherming ingeruild wordt voor een soepele e-bureaucratie.

Maar e-Court is niet ontstaan in een vacuüm. Het is net zo goed een product van een verschaalde rechtspraak. In schuldzaken was de kantonrechter te lang een veel te simpele stempelmachine, met weinig oog voor de rechten van consumenten. e-Court zag hier een kans, en heeft simpelweg een goedkopere versie van de rechterlijke stempelmachine op de markt gebracht.

Die karige houding in de rechtspraak is aan het veranderen. Maar de geest is uit de fles. Om de uitloop naar e-Court te stoppen moet de rechtspraak nu gaan concurreren met e-Court. Willen de weggelopen schuldeisers terugkomen in de rechtbank, dan moet de rechtspraak noodgedwongen een 'product' gaan leveren dat flink beter is dan dat van e-Court. Dat wordt knap ingewikkeld, want e-Court heeft nu juist een procedure ontworpen

die voor bedrijven als CZ, Achmea of bol.com precies doet wat ze willen: geleidelijk druk zetten op de schuldenaar, snel tot betaling dwingen, en intimideren. En niet te veel gedoe met rechtsbescherming en ‘misplaatste empathie’.

De namen van Ihab, John en Dennis zijn op hun verzoek gefingeerd. Hun echte namen zijn bij ons bekend. Wij blijven schrijven over de schuldenindustrie. Heeft u tips over dit onderwerp? Kijk op platform-investico.nl om met ons in contact te komen.



Uit De Groene Amsterdammer van 17 januari 2018
www.groene.nl/2018/3

De Groene Amsterdammer
Onafhankelijk weekblad sinds 1877