



## **ODR, een korte evaluatie van succesvolle projecten**

**M.H.M. Schellekens**

**Universiteit van Tilburg**  
**TILT – Centrum voor Recht, Technologie en Samenleving**  
Postbus 90153  
5000 LE Tilburg  
m.h.m.schellekens@uvt.nl

2007

# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	2
1. Inleiding .....	3
Hoofdstuk 2 De Aanbevelingen van de Commissie .....	5
2.1 Introductie .....	5
2.2 De beginselen .....	5
2.2.1 Onpartijdigheid en onafhankelijkheid.....	6
2.2.2 Transparantie.....	7
2.2.3 Effectiviteit .....	9
2.2.4 Rechtvaardigheid .....	10
2.2.5 Conclusie.....	12
Hoofdstuk 3 De ODR dienstverleners .....	13
3.1 Inleiding .....	13
3.2 Mediation .....	14
3.2.1 Introductie .....	14
3.2.2 De aanbieders.....	14
3.2.3 De verhouding tot de beginselen.....	23
3.2.4 Conclusie.....	25
3.3 Arbitrage .....	26
3.3.1 Introductie .....	26
3.3.2 De arbitrage aanbieders.....	26
3.3.3 De verhouding tot de beginselen.....	34
3.3.4 Conclusie.....	35
3.4 Schikkingssystemen.....	36
3.4.1 Introductie .....	36
3.4.2 Aanbieders van automatische schikkingssystemen .....	37
3.4.3 Verhouding tot de beginselen .....	39
3.4.4 Conclusie.....	40
3.5 Andere initiatieven.....	40
3.5.1 Introductie .....	40
3.5.2 De aanbieders.....	41
3.5.3 Conclusie.....	45
Hoofdstuk 4 Conclusies .....	47
4.1 Introductie .....	47
4.2 De aanbevelingen van de Europese Commissie van 1998 en 2001.....	47
4.3 Beleidsaanbevelingen .....	52
Summary .....	57
Appendix A Literature.....	59
Appendix 2 Afkortingenlijst.....	61
Appendix 3 Niet behandelde ODR aanbieders.....	62

# 1. Inleiding

In de relatief korte periode sinds de opkomst van het Internet en zijn toegankelijkheid voor het grote publiek zijn vele ODR projecten ontstaan. Er zijn ook veel projecten gestopt. Niet slechts voor degenen die op zoek zijn naar de diensten van een ODR dienstverlener is het moeilijk om een overzicht te krijgen van alle beschikbare projecten, ook in het academische veld raken juristen langzaam het overzicht kwijt. Hoewel het verschijnsel van de snelle ontwikkeling ons een overzichtprobleem geeft, gaat het verschijnsel in wezen terug op een dieperliggend probleem: het vinden van de formule voor een succesvol ODR project is een moeilijk probleem. Dit is met name teleurstellend omdat in vele beleidsdocumenten en wetgeving de verwachtingen over de waarde die ODR heeft voor het oplossen van geschillen in de online context hoog gespannen zijn. In dit verband kan art. 17.1 Richtlijn inzake Elektronische Handel genoemd worden:

De lidstaten zorgen ervoor dat bij geschillen tussen verleners en afnemers van diensten van de informatiemaatschappij hun wetgeving geen belemmering vormt voor de in het nationale recht openstaande mogelijkheden van buitengerechtelijke geschillenregeling, met inbegrip van daartoe geëigende elektronische middelen.

Dit onderzoek beoogt een overzicht te geven van projecten die lopen en redelijk succesvol zijn. In de tweede plaats beoogt het onderzoek een tipje van de sluier op te lichten van het succes van deze projecten. Hoe zitten succesvolle projecten in elkaar? Op welke aspecten leggen zij de nadruk? Definitieve antwoorden op deze vragen kan dit onderzoek natuurlijk niet bieden. Het is veeleer bedoeld als een eerste oriëntatie en geeft beleidsmakers eerste aanwijzingen voor de aspecten waarop zij zich in hun beleid zouden kunnen richten. Dit leidt tot de volgende probleemstelling:

Welke ODR projecten bestaan er en hebben betekenis in de oplossing van conflicten in B2C relaties en hoe verhouden hun juridische kwaliteiten zich tot hun praktische succes?

De probleemstelling noemt de betekenis die een project heeft en het succes van het project. Dit vergt nadere uitleg. Betekenis en succes worden afgemeten aan het aantal zaken dat een ODR dienstverlener behandelt. Gebrek aan succes is het onvermogen om strijdende partijen aan te trekken die hun geschil aan de ODR dienst willen voorleggen. De werkelijkheid is dat vele projecten worden opgestart, maar dat slechts een klein deel ervan uitgroeit tot een dienst die een reële betekenis heeft voor geschiloplossing. Er zijn projecten die nooit een geschil opgelost hebben of slechts een zeer klein aantal geschillen. Deze projecten worden hier buiten beschouwing gelaten omdat hun betekenis uitsluitend of grotendeels theoretisch is. Ook het concept ODR vergt verdere uitleg. In dit onderzoek, is een ODR-project een project dat een procedure heeft die tenminste voor een substantieel deel online plaatsvindt. De conflicten die aangebracht worden vinden in substantiële aantallen hun grond in een online situatie. We beschouwen interne klachtenafhandeling en klanten service niet als ODR projecten. Hoewel zij een belangrijke rol vervullen in de oplossing en voorkoming van geschillen zijn zij te dicht gelieerd aan een van de partijen in het geschil om als onafhankelijke ODR mechanismen beschouwd te worden.<sup>1</sup> ODR is eveneens niet een gerechtelijke procedure die aangepast is om bepaalde aspecten van geschilbeslechting online af te handelen.

Ook moet men rekening houden met de aard van de relatie waarin het geschil is ontstaan. Dit onderzoek is beperkt tot geschillen in B2C relaties. Deze keuze is gemaakt omdat consumentengeschillen die ontstaan in een online omgeving een relatief jong verschijnsel zijn. Het is pas sinds de opkomst van het Internet en elektronische handel dat in B2C relaties in enige omvang behoefte ontstond aan geschilbeslechtingmethoden die niet aan een bepaalde plaats gebonden zijn. Bovendien hebben consumentengeschillen bepaalde specifieke

---

<sup>1</sup> Voor meer informatie over klachtenafhandeling, zie Viitanen 2000.

kenmerken zoals een lage waarde, gebrek aan deskundigheid bij de consument in het domein waarin het geschil is gerezen, en de ongelijkheid van de partijen. De betrekkelijke nieuwheid van het probleem en de genoemde kenmerken maken dat ODR in het bijzonder voor deze geschillen potentieel heeft.

Tenslotte vermeldt de probleemstelling de juridische kwaliteiten van ODR-projecten. De Europese Unie heeft zeven beginselen geformuleerd waaraan de kwaliteit van op tegenspraak gebaseerd ODR initiatieven kunnen worden beoordeeld en vier beginselen waaraan initiatieven voor consensuele geschiloplossing getoetst kunnen worden.<sup>2,3</sup> Aan de hand van deze beginselen wordt gezien welke veelvoorkomende deficiënties optreden. Het is daarbij niet de bedoeling individuele projecten te evalueren. Het gaat erom uit de beschrijvingen van de individuele projecten grotere lijnen te distilleren die van belang zijn bij het verder ontwikkelen van (overheids)beleid ten aanzien van ODR.

Dit onderzoek is uitgevoerd door literatuur en online bronnen te bestuderen. Een volledige lijst van de geraadpleegde literatuur kan in appendix A gevonden worden. Online bronnen worden in noten onder de tekst vermeld.

### Opzet

In het tweede hoofdstuk wordt de aanbeveling van de Europese Unie over ODR-projecten (hierna: de Commissie Aanbeveling van 1998) nader uitgelegd. De zeven beginselen van de Commissie Aanbeveling van 1998 spelen een centrale rol in de behandeling van de projecten in dit onderzoek. Dit hoofdstuk verantwoordt ook waarom de Commissie Aanbeveling van 1998 is gekozen als het raamwerk aan de hand waarvan veel voorkomende deficiënties worden vastgesteld. Het derde hoofdstuk vormt het hart van dit onderzoek: het bevat de beschrijvingen van de verschillende projecten. Zij worden individueel beschreven. Dit maakt het gemakkelijk projecten te vergelijken en rechtvaardigt dat rode draden in de opzet van de projecten en de redenen voor hun succes of falen onderscheiden kunnen worden. In de laatste paragraaf van het hoofdstuk worden enkele aanverwante diensten beschreven die geen ODR diensten in strikte zin zijn, maar die wel relevant zijn voor het succes van ODR-diensten, bijvoorbeeld verwijzings- en adviseringsdiensten die een bij een conflict betrokken partij ondersteunen in zijn zoektocht naar de juiste ODR-aanbieder of neutrale partij. Het blijkt namelijk dat er velerlei aanpalende diensten zijn die een groot belang voor geschilbeslechting kunnen vertegenwoordigen.

Tenslotte komen in het laatste hoofdstuk de lijnen uit de voorgaande hoofdstukken samen. Enkele projectoverstijgende observaties worden er beschreven. In het bijzonder worden de mogelijke redenen van succes in verband gebracht met zeven beginselen die de Europese Commissie onderscheidt.

Dit onderzoek is gefinancierd door NWO onder het ITeR-programma.<sup>4</sup> Dit rapport is niet een gids voor consumenten of litiganten.

---

<sup>2</sup> Aanbeveling van de Commissie van 30 maart 1998 betreffende de principes die van toepassing zijn op de organen die verantwoordelijk zijn voor de buitengerechtelijke beslechting van Consumentengeschillen, 98/257/EG (PbEG L115, p. 31). Engelse titel: Commission Recommendation of 30 March 1998, on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes, 98/257/EC (OJ L 115, 17.4.1998, p. 31),.

<sup>3</sup> Aanbeveling van de Commissie van 4 april 2001 met betrekking tot de beginselen voor de buitengerechtelijke organen die bij de consensuele beslechting van consumentengeschillen betrokken zijn, 2001/310/EG (PbEG L 109 van 19.4.2001, blz. 56–61). Engelse titel: Commission Recommendation of 4 April 2001 on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes, 2001/310/EC (OJ L 109, 19.4.2001, p. 56).

<sup>4</sup> Zie <http://www.nwo.nl/iter>

## Hoofdstuk 2 De Aanbevelingen van de Commissie

### 2.1 *Introductie*

In 1993, presenteerde de Europese Commissie een Groenboek over de verhaalsmogelijkheden van de consument en de beslechting van consumentengeschillen in de interne markt. In dit groenboek onderkende de Commissie het belang van minimumkwaliteitsvereisten voor buitengerechtelijke geschillen beslechting en onderstreepte zij de noodzaak van uitwisseling van (praktijk)ervaringen tussen buitengerechtelijke geschillenbeslechtters. Op basis van dit Groenboek verscheen in 1996 het ‘Action plan on consumer access to justice and the settlement of consumer disputes in the internal market’ (Actieplan voor de toegang van de consument tot rechtspleging en de beslechting van consumentengeschillen in de Interne Markt). Dit bevatte voor het eerst een opzet voor een Aanbeveling over criteria voor buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen. In 1998, heeft de Commissie overeenstemming bereikt over zeven beginselen die van toepassing zijn op organen die verantwoordelijk zijn voor buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen. Dit resulteerde in de Aanbeveling betreffende de principes die van toepassing zijn op de organen die verantwoordelijk zijn voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen.<sup>5</sup> Drie jaar later heeft de Europese Commissie vier beginselen geformuleerd voor de consensuele beslechting van consumentengeschillen en deze vastgelegd in wederom een Aanbeveling.<sup>6</sup> Beide aanbevelingen formuleren kwaliteitseisen voor geschilbeslechtsorganen die wenselijk worden geacht vanuit voornamelijk juridisch perspectief. In dit onderzoek wordt een poging ondernomen vast te stellen of de kwaliteiten die door de Commissie worden onderschreven indicatief zijn voor het succes van ODR. Ook andere organisaties hebben dergelijke beginselen of kwaliteiten geformuleerd. Hier moeten onder andere de Global Business Dialogue on e-commerce en de American Bar Association Taskforce worden genoemd. In dit onderzoek is ervoor gekozen de Aanbevelingen van de Europese Commissie als uitgangspunt te nemen omdat zij een Europees perspectief op geschilbeslechting vormt. In dit onderzoek is voor het Europees perspectief gekozen omdat de het onderzoek zal resulteren in conclusies en aanbevelingen die gericht zijn op Europese, althans Nederlandse, beleidsmakers en wetgevers. Overigens vertonen de beginselen een hoge mate van overeenstemming met de beginselen zoals die door de andere genoemde organisatie zijn geformuleerd. De Aanbevelingen van de Europese Commissie zijn juridisch niet bindend. Ze vormen echter een gezaghebbende rechtsbron en het is te verwachten dat ze als zodanig effect hebben op rechtspraak en communautair recht.<sup>7</sup>

### 2.2 *De beginselen*

De Aanbeveling van 1998 ziet op ‘procedures die, ongeacht hun benaming, leiden tot de beslechting van een geschil door de actieve tussenkomst van een derde persoon die een oplossing voorstelt of oplegt, doorgaans door middel van een bindend of niet-bindend formeel besluit.’ De uitkomst van een dergelijke procedure kan bindend zijn voor de partijen, hij kan

---

<sup>5</sup> Aanbeveling van de Commissie van 30 maart 1998 betreffende de principes die van toepassing zijn op de organen die verantwoordelijk zijn voor de buitengerechtelijke beslechting van Consumentengeschillen, 98/257/EG (PbEG L115, p. 31). Hierna: Aanbeveling van 1998.

<sup>6</sup> Aanbeveling van de Commissie van 4 april 2001 met betrekking tot de beginselen voor de buitengerechtelijke organen die bij de consensuele beslechting van consumentengeschillen betrokken zijn, 2001/310/EG (PbEG L 109 van 19.4.2001, blz. 56–61). Hierna: Aanbeveling van 2001.

<sup>7</sup> Geelhoed & de Witte 2004, p. 245 – 246.

de status van een aanbeveling aan de partijen hebben of een voorstel voor schikking zijn dat partijen al dan niet kunnen aanvaarden. De Aanbeveling van 2001 betreft 'procedures met een derde persoon die, ongeacht hun benaming, de beslechting van een consumentengeschil vergemakkelijken door het bij elkaar brengen en helpen van de partijen, bijvoorbeeld door middel van het doen

van informele suggesties betreffende mogelijke oplossingen, om hen ervan te overtuigen een gezamenlijke oplossing te vinden.'<sup>8</sup>

De afgrenzing tussen de werkingsgebieden van de twee aanbevelingen is niet volledig helder. De grens tussen informele suggestie betreffende en mogelijke oplossing (2001) en het voorstellen van een oplossing (1998) is niet hard. Voor mediation (met evaluatief element) kan dit tot indelingsproblemen leiden.<sup>9</sup> Ook is niet helemaal duidelijk wat onder een derde partij wordt verstaan, met name niet of die derde ook in een geautomatiseerd systeem zou kunnen bestaan. Geautomatiseerde financiële beslechtingschema's zoals behandeld in paragraaf 3.4 vereisen niet de actieve betrokkenheid van een derde partij van vlees en bloed en zouden dus als consensuele beslechtingsprocedures kunnen worden aangemerkt. Deze procedures stellen echter ook een beslissing voor en soms is de beslissing zelfs bindend. In dit opzicht is er sprake van beslechtingsprocedures als bedoeld in de Aanbeveling van 1998. De ratio van de aanbevelingen is de vergroting van de consumentenbescherming en het consumentenvertrouwen door de beschikbaarheid van organen voor buitengerechtelijke geschilbeslechting die aan bepaalde minimumeisen voldoen. De aanbevelingen formuleren vereisten voor kwaliteit, rechtvaardigheid en doeltreffendheid.

De beginselen genoemd in beide aanbevelingen zullen hier geïntegreerd worden behandeld. Dit is mogelijk omdat de beginselen een zekere mate van overlap vertonen, ondanks het feit dat ze op uiteenlopende geschilbeslechtingsprocedures betrekking hebben. De geïntegreerde benadering maakt het ook mogelijk op eenvoudige wijze de verschillen tussen beide aanbevelingen uit te lichten. Hoewel de aanbevelingen juridisch niet bindend zijn, wordt in de navolgende bespreking van de beginselen wel woorden als 'eisen', 'plichten' en 'voorschrijven' gebruikt. Dit heeft uitsluitend stilistische redenen. Er wordt niet beoogd te zeggen dat de aanbevelingen juridisch bindend zouden zijn.

## 2.2.1 Onpartijdigheid en onafhankelijkheid

De Aanbeveling van 1998 formuleert het als volgt :

*I Principe van onafhankelijkheid*

*De onafhankelijkheid van het orgaan dat voor het nemen van het besluit verantwoordelijk is, is veiliggesteld om de onpartijdigheid van diens optreden te waarborgen. Wanneer het besluit door een persoon wordt genomen, is*

*deze onafhankelijkheid gegarandeerd door de volgende maatregelen:*

- de aangewezen persoon bezit de capaciteit, de ervaring en de kennis van zaken, met name op juridisch terrein, die voor deze functie noodzakelijk zijn;*
- de aangewezen persoon bezit een mandaat, met een duur die lang genoeg is om de onafhankelijkheid van zijn optreden te waarborgen zonder te kunnen worden afgezet zonder gewettigde reden;*
- wanneer de aangewezen persoon wordt benoemd of betaald door een beroepsorganisatie of een onderneming, mag hij gedurende de laatste drie jaar voorafgaande aan de aanvaarding van zijn functie niet gewerkt hebben voor deze beroepsorganisatie of een van de leden daarvan of voor de onderneming in kwestie.*

---

<sup>8</sup> Zie Overweging 9 Aanbeveling van 2001.

<sup>9</sup> Cruquenaire & Fabrice 2002.

*Wanneer het besluit collegiaal wordt genomen, kan de onafhankelijkheid van het orgaan dat verantwoordelijk is voor het nemen van het besluit, worden gewaarborgd door de paritaire vertegenwoordiging van de consumenten en het bedrijfsleven of door de eerbiediging van de hieronder genoemde eisen.*

In de Aanbeveling van 2001 formuleert de commissie het als volgt:

*A. Onpartijdigheid*

*De onpartijdigheid moet worden gegarandeerd door ervoor te zorgen dat degenen die voor de procedure verantwoordelijk zijn:*

- a) voor een vaste termijn worden benoemd en niet zonder wettige reden kunnen worden afgezet;*
- b) geen bijzondere relatie met de partijen hebben die aanleiding zou kunnen geven tot vermeende of daadwerkelijke belangenverstrengeling;*
- c) voor het begin van de procedure aan beide partijen informatie geven over hun onpartijdigheid en competentie.*

Zowel voor organen betrokken bij beslechting als consensuele oplossing geldt dat de neutrale partij onpartijdig moet zijn. Toch verschillen de voorwaarden die tot onpartijdigheid moeten leiden onderling.

Voor beslechtsorganen geldt de bijkomende voorwaarde dat de onpartijdigheid door onafhankelijkheid van de derde gewaarborgd moet worden. De vereisten die voor onafhankelijkheid gelden gaan echter niet zover als de vereisten die in dit opzicht aan overheidsrechters worden gesteld. Hoewel onafhankelijkheid niet expliciet genoemd wordt in de aanbeveling over organen voor consensuele beslechting, wordt aanbevolen dat de neutrale derden benoemd worden voor een vaste termijn. Dit zou in de praktijk nog wel eens een zware eis kunnen blijken. Een constructie waarbij een mediation-aanbieder een lijst heeft van mediators die gecontracteerd kunnen worden op een case-by-case basis zou dan al niet voldoen aan de aanbeveling.

Bij vergelijking valt voorts op dat alleen voor consensuele beslechting de eis geldt dat informatie verschaft moet worden die van belang is voor de boordeling van de onpartijdigheid. Het is niet helder waarom die voorwaarde niet gesteld wordt bij niet-consensuele vormen van geschilbeslechting. Het is dan ook wenselijk dat die voorwaarde ook voor laatstgenoemde vormen zou gelden. Overigens is ook niet duidelijk welke informatie verschaft moet worden en hoe dat moet gebeuren. Het zou kunnen gaan om algemene informatie, zoals een lijst van nevenfuncties die op een website gezet zou kunnen worden. Het zou ook kunnen gaan om een plicht informatie te verschaffen toegesneden op het voorliggende geschil zodat partijen uitsluitend voor hen relevante informatie gepresenteerd krijgen. Uit overweging 10 bij de Aanbeveling van 2001 blijkt dat het doel van de plicht is 'de partijen in staat te stellen een gemotiveerde keuze te maken betreffende het al dan niet meedoen aan de procedure.' Dat lijkt te duiden op een 'plicht' om specifiek die informatie te verschaffen waaraan een partij behoefte heeft met het oog op de door haar te nemen beslissing. Dat is in aanzet een zwaardere plicht.

## **2.2.2 Transparantie**

In de Aanbeveling van 1998 valt te lezen:

*II Principe van doorzichtigheid*

*Er wordt gezorgd voor passende middelen om de doorzichtigheid van de procedure te garanderen. Deze middelen omvatten:*

- 1. de kennisgeving, schriftelijk of in elk andere passende vorm, van onderstaande gegevens aan iedereen die daarom vraagt:*

- een nauwkeurige beschrijving van de soorten geschillen die aan het orgaan kunnen worden voorgelegd, alsmede de eventueel bestaande grenzen ten aanzien van het geografische gebied waarvoor het orgaan bevoegd is en van de waarde van het voorwerp van de geschillen;
  - de regels met betrekking tot het aanhangig maken van een zaak bij het orgaan, met inbegrip van de stappen die de consument eventueel vooraf moet nemen, alsmede andere voorschriften ten aanzien van de procedure, met name die betreffende het schriftelijke of het mondelinge karakter van de procedure, het persoonlijk verschijnen en de talen van de procedure;
  - de eventuele kosten van de procedure voor de partijen, daaronder begrepen de regels voor de kostenverdeling na afloop van de procedure;
  - het soort regels waarop de besluiten van het orgaan worden gebaseerd (wetsbepalingen, rechtsgevoel, gedragscodes enz.);
  - de modaliteiten voor het nemen van besluiten binnen het orgaan;
  - de juridische waarde van het besluit, waarbij duidelijk wordt aangegeven of het besluit alleen bindend is voor de verweerder of voor beide partijen. Als het om een bindend besluit gaat, moeten de sancties worden vermeld die toepasselijk zijn als het besluit niet wordt uitgevoerd. Dat geldt eveneens voor de eventueel bestaande beroepsmogelijkheden voor de partij die niet in het gelijk is gesteld.
2. De publicatie door het bevoegde orgaan van een jaarverslag over de genomen besluiten, aan de hand waarvan het mogelijk is de verkregen resultaten te beoordelen en de aard vast te stellen van de geschillen die aan het orgaan zijn voorgelegd.

De Aanbeveling van 2001 stelt:

#### B. Doorzichtigheid

1. De doorzichtigheid van de procedure moet worden gegarandeerd.
2. Er wordt gezorgd voor gemakkelijk toegankelijke en begrijpelijke informatie voor de partijen over de regels met betrekking tot het aanhangig maken van een zaak, de voorschriften ten aanzien van de procedure en de beschikbaarheid, zodat zij daar vooraf toegang toe hebben en kennis van kunnen nemen.
3. Het betreft in het bijzonder informatie over:
  - a) het verloop van de procedure, de soorten geschillen die het orgaan kan behandelen en de eventueel bestaande beperkingen ten aanzien van de werking van het orgaan;
  - b) de regels ten aanzien van de eisen waaraan de partijen eventueel vooraf moeten voldoen, alsmede overige voorschriften ten aanzien van de procedure, met name die betreffende de toepassing van de procedure en de talen van de procedure;
  - c) de kosten van de procedure voor de partijen, indien van toepassing;
  - d) het tijdschema van de procedure, naargelang het soort geschil;
  - e) de belangrijkste regels die van toepassing zijn (wetsbepalingen, beste praktijken, rechtsgevoel, gedragscodes, enz.);
  - f) de rol van het orgaan bij de totstandbrenging van de beslechting van een geschil;
  - g) de status van een eventuele overeenkomst over de oplossing van het geschil.
4. Elke overeenkomst over de oplossing van het geschil tussen de partijen moet op een duurzaam medium worden vastgelegd, met inbegrip van de voorwaarden en de rechtsgronden waarop het is gebaseerd. Deze vastlegging moet beide partijen ter beschikking worden gesteld.
5. Er moet informatie worden gepubliceerd over de resultaten van de procedure, waaronder begrepen:
  - a) het aantal en het soort klachten dat aan het orgaan is voorgelegd en de resultaten van de behandeling van de klachten;
  - b) de duur van de procedure voor het vinden van een oplossing;
  - c) eventuele systematische problemen bij de behandeling van klachten;
  - d) de naleving van de resultaten van de procedures.



Bij vergelijking van de transparantie-eisen in de Aanbevelingen valt een aantal zaken op. De eerdere Aanbeveling spreekt slechts van een passieve informatieplicht voor het orgaan: informatie wordt verstrekt aan een ieder die daarom vraagt. De latere aanbeveling legt een actieve plicht op om te zorgen dat partijen vooraf toegang hebben tot en kennis kunnen nemen van de betreffende informatie. Laatstgenoemde verplichting is via het Internet redelijk gemakkelijk te realiseren aangenomen dat de strijdende partijen over Internettoegang beschikken. Dat zal bij ODR - in tegenstelling tot bij ADR - wel steeds het geval zijn. De eerdere aanbeveling zou in dit opzicht versterkt kunnen worden, in ieder geval waar het gaat om ODR.

Voorts verschillen de aanbevelingen in de voorwaarden die ze stellen aan de vorm waarin informatie verschaft moet worden. De eerdere Aanbeveling stelt dat de informatie schriftelijk of in enige andere geschikte vorm beschikbaar gesteld moet worden. De nieuwere aanbeveling besteedt ook aandacht aan de representatie van de informatie: de informatie moet gemakkelijk toegankelijk en begrijpelijk zijn. Presentatie en formulering van de informatie zou in de oudere Aanbeveling voorwerp van aandacht moeten zijn.

De Aanbeveling over consensuele oplossing vraagt enkele informatie-elementen die de eerdere Aanbeveling niet eist, zoals de opgave van een tijdschema en de eis dat de overeenkomst over de oplossing van het geschil op een duurzaam medium vastgelegd wordt. In zekere zin, valt dit te rechtvaardigen door het verschil in karakter tussen de geschiloplossingswijzen waarop de respectieve Aanbevelingen van toepassing zijn. In de geschiloplossing van de latere Aanbeveling hebben partijen zelf een grotere inbreng. Uit dien hoofde is te begrijpen dat meer aandacht wordt besteed aan de structurering van de geschiloplossing. Niettemin is niet geheel duidelijk waarom beide genoemde eisen mutatis mutandis niet ook bij op tegenspraak berustende geschiloplossingsmethode gesteld zouden kunnen worden.

Ook met betrekking tot de verslaglegging achteraf bestaan verschillen tussen beide aanbevelingen. De eerdere Aanbeveling eist een jaarverslag en de te verstrekken informatie is abstract aangeduid (informatie aan de hand waarvan het mogelijk is de verkregen resultaten te beoordelen). De latere Aanbeveling laat de frequentie waarmee informatie verstrekt wordt open en de gevraagde informatie wordt concreter aangeduid. Opvallend is dat geen van beide aanbevelingen vraagt dat beslissingen uit het verleden – zelfs niet geanonimiseerd - worden gepubliceerd. Vanuit het perspectief van de partijen bij een te publiceren resultaat is zulks te begrijpen. Vanuit het perspectief van de borging van kwaliteit van geschiloplossingen is zulks, zeker bij de op tegenspraak berustende oplossingsmethoden minder goed te begrijpen.

### **2.2.3 Effectiviteit**

De Aanbeveling uit 1998 stelt:

*IV Principe van doeltreffendheid*

*De doeltreffendheid van de procedure wordt gewaarborgd door maatregelen die de garantie inhouden voor:*

- de toegang van de consument tot de procedure, zonder verplicht te zijn van een wettelijke vertegenwoordiger gebruik te maken;*
- het kosteloze karakter van de procedure of de vaststelling van niet al te hoge kosten;*
- de vaststelling van een korte termijn tussen het moment waarop men zich tot het orgaan wendt en dat waarop het besluit wordt genomen;*
- de toewijzing van een actieve rol aan het bevoegde orgaan, waardoor dit orgaan in staat wordt gesteld rekening te houden met elke factor die dienstig is voor de beslechting van het geschil.*

De Aanbeveling uit 2001 formuleert het als volgt:

*C. Doeltreffendheid*

1. De doeltreffendheid van de procedure moet worden gewaarborgd.
2. De procedure moet voor beide partijen eenvoudig toegankelijk en beschikbaar zijn, bijvoorbeeld via elektronische middelen, ongeacht de plaats van vestiging van de partijen.
3. De procedure moet voor consumenten kosteloos zijn, of eventuele kosten moeten evenredig zijn met het bedrag van het geschil en niet al te hoog.
4. De partijen zijn niet verplicht van een juridisch vertegenwoordiger gebruik te maken. De partijen mogen er evenwel niet van weerhouden worden zich gedurende alle fasen van de procedure te laten vertegenwoordigen of te laten bijstaan door een juridisch vertegenwoordiger.
5. Zodra een geschil aan het orgaan is voorgelegd, moet het zo snel mogelijk worden behandeld in overeenstemming met de aard van het geschil. De vooruitgang zou regelmatig door het orgaan, verantwoordelijk voor de procedure, moeten worden gecontroleerd teneinde de snelle en passende behandeling van het geschil tussen de partijen te verzekeren.
6. Het optreden van de partijen moet door het verantwoordelijk orgaan worden geëvalueerd, teneinde ervoor te zorgen dat zij zich inzetten voor een goede, billijke en snelle beslechting van het geschil. Indien een partij zich ongepast gedraagt moeten beide partijen hiervan in kennis worden gesteld zodat ze kunnen overwegen of ze de procedure voor de geschillenbeslechting willen voortzetten.

De latere aanbeveling besteedt ook aandacht aan de technische toegankelijkheid, i.e. het typisch ODR aspect. De procedure moet bij voorkeur toegankelijk zijn met elektronische middelen. Overigens bevatten de komen de respectieve bepalingen redelijk met elkaar overeen, in aanmerking genomen dat de verschillende aard van de geschilbeslechting hier en daar specifieke eisen stelt. Het valt verder op dat in beide aanbevelingen de taal van de procedure niet wordt genoemd. Dit is merkwaardig want het niet beschikbaar zijn van een geschilbeslechtsprocedure in de moedertaal van de consument kan een belangrijke drempel vormen voor het gebruik van ODR.

## 2.2.4 Rechtvaardigheid

Het rechtvaardigheidsaspect komt in de Aanbeveling van 1998 terug in een viertal beginselen: het principe van hoor en wederhoor, het principe van wettigheid, het principe van vrijheid en het principe van vertegenwoordiging.

### *III Principe van hoor en wederhoor*

*De te volgen procedure omvat voor alle betrokken partijen de mogelijkheid hun standpunt aan het bevoegde orgaan kenbaar te maken en kennis te nemen van alle standpunten en alle feiten die door de andere partij naar voren worden gebracht, en eventueel van de verklaringen van de deskundigen.*

Blijkens de overwegingen houdt dit beginsel niet in een recht op een mondelinge behandeling. Dit is overigens een vereiste dat niet past bij het karakter van mediation. Het is derhalve niet gewenst dat de onduidelijkheid die met betrekking tot de afgrenzing van het werkingsgebied van beide aanbevelingen bestaat zou leiden tot toepassing van de Aanbeveling van 1998 op mediation.

### *V Principe van wettigheid*

*Het besluit van het orgaan kan niet tot gevolg hebben dat de consument de bescherming wordt ontnomen die hem door de bindende bepalingen van de wet van de staat op het grondgebied waarvan het orgaan is gevestigd, wordt gewaarborgd. In het geval van grensoverschrijdende geschillen kan het besluit van het orgaan niet tot gevolg hebben dat de consument, in de gevallen waarin wordt voorzien in artikel 5 van het Verdrag van Rome van 19 juni 1980, inzake het recht dat van toepassing is op*

*verbintenissen uit overeenkomst, de bescherming wordt ontnomen die hem wordt gewaarborgd door de bindende bepalingen van de wet van de lidstaat waar de consument gewoonlijk verblijf houdt. Elk besluit wordt met redenen omkleed en zo spoedig mogelijk schriftelijk of in elke andere passende vorm aan de betrokken partijen meegedeeld.*

Bij ADR en dus ook ODR worden geschillen niet steeds beoordeeld aan de hand van wettelijke bepalingen. Andere beoordelingscriteria, zoals oordelen naar billijkheid en oordelen volgens een gedragscode, worden eveneens gehanteerd. Bovenstaand beginsel staat hieraan niet in de weg, ook in geschillen met consumenten. Het betekent wel dat de consument steeds een mogelijkheid zal moeten hebben zijn geschil desgewenst aan de overheidsrechter voor te leggen.

#### *VI Principe van vrijheid*

*Het besluit van het orgaan kan slechts bindend zijn ten opzichte van de partijen als deze vooraf op de hoogte zijn gesteld van het bindende karakter en daarmee uitdrukkelijk hebben ingestemd. De deelneming van de consument aan de buitengerechtelijke procedure kan niet het gevolg zijn van een verbintenis die voortvloeit uit het ontstaan van het meningsverschil, wanneer deze verbintenis tot gevolg heeft dat de consument het recht wordt ontnomen zich voor de gerechtelijke beslechting van het geschil te wenden tot de bevoegde rechter.*

Een plicht om de consument van tevoren te informeren over het bindende karakter van de einduitspraak volgt ook reeds uit het beginsel van transparantie. Dit beginsel voegt er echter een nieuwe dimensie aan toe. Voorafgaande informatie is een vereiste voor de gebondenheid van de consument aan de einduitspraak.

#### *VII Principe van vertegenwoordiging*

*De procedure kan de partijen niet het recht ontnemen zich in elke fase van de procedure te doen vertegenwoordigen of te doen vergezellen door een derde.*

Dit beginsel is geboren uit zorg voor de mogelijke onevenwichtigheid in de posities van de partijen. De consument mag als economisch zwakkere partij niet de mogelijkheid van vertegenwoordiging of bijstand ontzegd worden. Dit is een minimumbeschermingsvereiste. Het beginsel stelt niet dat consumenten vertegenwoordigd of bijgestaan moeten worden. Dat zou namelijk de positie van consumenten die zich geen vertegenwoordiging of bijstand kunnen veroorloven of wensen te zeer verzwakken.

De Aanbeveling van 2001 behandelt de hiervoor genoemde onderwerpen geïntegreerd, althans voor zover zij van belang zijn voor consensuele geschillenbeslechting:

#### *D. Billijkheid*

*1. De billijkheid van de procedure moet worden gewaarborgd. In het bijzonder.*

*a) moeten de partijen worden geïnformeerd over hun recht om te weigeren aan de procedure mee te doen of zich, indien zij ontevreden zijn over de resultaten of de wijze van functioneren van het orgaan, op enig moment uit de procedure terug te trekken en een beroep te doen op het rechtsstelsel of andere buitengerechtelijke verhaalmecanismen;*

*b) moeten beide partijen in staat zijn om vrijelijk en op eenvoudige wijze alle voor hun zaak relevante argumenten, informatie of bewijsmateriaal in te dienen op basis van vertrouwelijkheid, tenzij de partijen toestemming hebben gegeven om deze informatie aan de andere partij ter beschikking te stellen. Indien op enig moment de derde partij mogelijke oplossingen voor het geschil voorstelt, dan zouden de partijen de mogelijkheid moeten hebben hun standpunt naar voren te brengen en te reageren op ingediende argumenten, informatie of bewijsmateriaal door de andere partij;*

*c) moeten beide partijen worden aangemoedigd om volledige medewerking aan het orgaan te leveren, in het bijzonder door alle voor een billijke oplossing van het geschil nodige informatie te leveren;*

*d) moet de partijen, alvorens zij met een voorstel voor een oplossing instemmen, voldoende tijd ter beschikking worden gesteld om over het voorstel na te denken.*

*2. De consument moet, voordat hij met een voorstel voor een oplossing instemt, duidelijke en begrijpelijke informatie krijgen met betrekking tot het volgende:*

*a) de keuze om al dan niet met het voorstel voor een oplossing in te stemmen;*

*b) het voorstel voor een oplossing kan minder gunstig zijn dan een door een rechtbank aan de hand van wettelijke regels vastgestelde oplossing;*

*c) het recht op het inwinnen van onafhankelijk advies, alvorens het voorstel voor een oplossing te aanvaarden of af te wijzen;*

*d) het gebruik van de procedure hem er niet van weerhoudt om zijn onopgeloste consumentengeschil te verwijzen naar een ander buitengerechtelijk mechanisme voor geschillenbeslechting dat, in het bijzonder binnen het toepassingsgebied van Aanbeveling 98/257/EG valt of om verhaal te zoeken via het gerechtelijk systeem in zijn eigen lidstaat;*

*e) de stand van een overeengekomen oplossing.*

Uit het consensuele karakter van de geschilbeslechting volgt dat partijen zich te allen tijde terug kunnen trekken uit de procedure en dat partijen daarover ook geïnformeerd moeten worden.

## **2.2.5 Conclusie**

Er liggen drie jaar tussen de twee hiervoor behandelde aanbevelingen. Hoewel de aanbevelingen niet over hetzelfde typen geschilbeslechting gaan is duidelijk dat er accentverschuivingen hebben plaatsgevonden naar ietwat uitgebreider en specifiekere regels. Er is in de nieuwere aanbeveling bijvoorbeeld duidelijk meer aandacht voor de toegankelijkheid van de procedures gekomen. Een aantal zaken die in de nieuwere aanbeveling zijn opgenomen zouden ook in de oudere aanbeveling niet misstaan hebben, zoals informatieplicht met betrekking tot onpartijdigheid en de actieve informatieplicht. Tenslotte valt op dat geen van beide aanbevelingen beginselen met betrekking tot de taal van de procedure voorschrijven.

## Hoofdstuk 3 De ODR dienstverleners

### 3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk bevat beschrijvingen van ODR-diensten. De selectie van de beschreven diensten is geschied aan de hand van de criteria die al genoemd zijn in het eerste hoofdstuk van dit boek. Die criteria zijn de volgende:

1. De aanbieder is succesvol, bijvoorbeeld blijkend uit het aantal behandelde of opgeloste zaken, dan wel het marktaandeel van de ondernemingen die achter de aanbieder staan.
2. Het project behandelt B2C geschillen.
3. Een derde is leidend of tenminste zeer actief betrokken bij de geschilbeslechting. Pure klachtenafhandeling valt buiten het onderzoek, omdat de geschilbeslechting uitgaat van een van de in het conflict betrokken partijen.
4. De procedure vindt voor een substantieel deel plaats online.
5. Het geschil vindt zijn oorsprong in de online omgeving.

Een aantal aanbieders – die wellicht elders onder het kopje ODR-aanbieder worden geschaard – voldoen niet aan de hiervoor beschreven criteria. In Appendix 3 wordt aangegeven welke aanbieders wel voor behandeling in dit onderzoek overwogen zijn maar uiteindelijk niet meegenomen zijn. Tevens wordt aangegeven waarom zij niet opgenomen zijn in dit onderzoek.

Het doel van de beschrijvingen is te begrijpen hoe ODR diensten opgezet zijn. Op welke elementen, die genoemd zijn in het kader van de in het vorige hoofdstuk behandelde beginselen, leggen zij de nadruk en waarop niet. Zijn er in het oog springende karakteristieken die niet goed in te passen zijn binnen elementen van de beginselen?

De beschrijving van de projecten is opgedeeld in drie clusters: mediation, arbitrage en schikking. De clustering voorkomt dat gemeenschappelijke kenmerken herhaald beschreven moeten worden. Ieder cluster kent dezelfde structuur. Het begint met een algemene beschrijving van het type geschil dat onderwerp is van het cluster. De tweede paragraaf van het cluster bevat de beschrijvingen van de verschillende aanbieders. Deze beschrijvingen zullen tamelijk heterogeen zijn, omdat zij zich richten op de bijzonderheden van de verschillende aanbieders. Sommige aanbieders bieden meer dan een vorm van conflictbeslechting aan. Een dergelijke aanbieder komt dan terug een meerdere clusters, tenzij de aanbieder een type geschilbeslechting aanbiedt dat eruit springt en de andere aangeboden types eerder een marginaal bestaan leiden. De derde paragraaf richt zich op de relatie met de beginselen. Deze relatie wordt behandeld op een geaggregeerd niveau. Het is niet de bedoeling individuele ODR-diensten te evalueren, maar grotere lijnen te distilleren uit de verschillende aangetroffen praktijken. De vierde paragraaf - de conclusie van het cluster - richt zich niet slechts op de beginselen van de aanbevelingen, maar beziet of nog andere zaken zijn aangetroffen die van belang zijn voor de realisatie van het potentieel als geschiloplossingsdienst. Daarbij wordt – waar van belang - ook gekeken naar de verschillen tussen de aanbieders omdat de variëteit in gekozen oplossingen een aanwijzing kan zijn voor het feit dat nog geen vaste praktijken bestaan en ODR aanbieders nog op zoek zijn naar optimale oplossingen. het kan uiteraard ook betekenen dat differentiatie nodig is.

Op dit punt moet ook een opmerking gemaakt worden over de gebruikte terminologie. De ODR-aanbieder dient onderscheiden te worden van de neutrale partij. De aanbieder biedt ODR aan als dienst en verzorgt de administratieve, organisatorische en technische aspecten van ODR. De neutrale partij is de derde die de strijdende partijen helpt in het vinden van een oplossing voor hun geschil.

## 3.2 Mediation

### 3.2.1 Introductie

Mediation is een proces waarin de neutrale partij niet de bevoegdheid heeft enige beslissing te nemen ten aanzien van de inhoud van het conflict, maar vaardigheden aanwendt om partijen te helpen om tot een schikking te komen en dusdoende hun eigen oplossing voor het geschil te vinden.<sup>10</sup> Een variant op mediation is mediation met evaluatie. De evaluatie bestaat daarin dat de mediator zijn visie mag geven op de merites van bepaalde zaken.<sup>11</sup> Soms wordt ook de term conciliatie gebruikt. Hoe de term ‘conciliatie’ zich verhoudt tot ‘mediation’ is niet geheel eenduidig. Soms worden de twee termen als synoniemen gebruikt, soms wordt ‘conciliatie’ gebruikt om mediation met een proactievare en evaluatieve neutrale partij aan te duiden.<sup>12</sup> Mediation wordt soms ook wel kortweg aangeduid als ondersteunde onderhandeling.<sup>13</sup> Brenninkmeijer benadrukt in zijn definitie de reële belangen van de partijen als de basis voor de geschiloplossing. Mediation is de geschiloplossingsmethode waarbij de neutrale mediation deskundige de onderhandelingen tussen de partijen begeleidt met het doel om tot resultaten te komen die gebaseerd zijn op hun reële belangen, die door beide partijen onderschreven worden en die optimaal zijn voor beide partijen.<sup>14</sup>

### 3.2.2 De aanbieders

ADRg (ADR Group)<sup>15</sup>

ADRg is een traditionele Britse ADR-aanbieder die online geschilbeslechting aanbiedt voor geschillen die op Internet gerezen zijn of waarvoor online geschilbeslechting anderszins een uitkomst is. ADRg maakt gebruik van software ontwikkeld door Themeditationroom.com. Partijen communiceren met de mediator via een vertrouwelijke ‘webfile’ waarbij zowel communicatie mogelijk is die de andere partij niet kan zien als communicatie tussen de beide partijen en de mediator. Indien online mediation niet tot succes leidt, kan de mediator een niet bindende aanbeveling formuleren. Het instrument van de bindende aanbeveling is ontwikkeld in samenspraak met vertegenwoordigers uit de detailhandel en verzekeraars.

ADRonline and MEDIATEonline<sup>16</sup>

De mediationdienst van het Australische ADRonline heet MEDIATEonline. E-commerce handelaren kunnen het zogenaamde ADRonline logo op hun website plaatsen, als ze de beginselen van ADRonline onderschrijven en zich committeren aan de diensten van ADRonline. Ze zijn dan verplicht om te proberen om geschillen met consumenten minnelijk te schikken of hen voor te leggen aan ADRonline. Alle type geschillen kunnen aan ADRonline worden voorgelegd, zowel B2C als B2B geschillen. Technisch staat een veelheid aan technieken ter beschikking: e-mail, instant messaging, veilige chat conferentie ruimtes, teleconferentietechniek, videoconferentietechniek en fysieke vergaderingen. ADRonline noemt gemak, afname van wederzijdse afkerigheid, toegang tot juridische bronnen en beperkte kosten als voordelen van online mediation.

---

<sup>10</sup> Brown & Marriott 1999, p. 19: the “neutral has no authority to make any decisions, uses skills to assist parties to negotiate settlement terms and arrive at their own resolution.”

<sup>11</sup> Brown & Marriott 1999, p. 19.

<sup>12</sup> Brown & Marriott 2002, p. 127.

<sup>13</sup> Rule 2002, p. 38.

<sup>14</sup> Brenninkmeijer 2003, p. 1.

<sup>15</sup> Zie <http://www.adrgroup.co.uk/>

<sup>16</sup> Zie <http://www.adronline.com.au/> en <http://www.mediateonline.com.au/>

## CEDR Solve<sup>17</sup>

Het Britse Centre for Effective Dispute Resolution (CEDR)<sup>18</sup> is volgens eigen zeggen de Europese leider in innovatie in mediation. CEDR Solve is de tak van CEDR die zich met daadwerkelijke geschilbeslechting bezighoudt. CEDR Solve biedt partijen in een conflict uitgebreide begeleiding. Het geeft advies over de geschiktheid van mediation of andere geschiloplossingsmethoden voor het concrete geschil. Gebaseerd op de situatie van partijen geeft CEDR Solve aanbevelingen met betrekking tot de te kiezen mediators. Daarbij houdt zij onder andere rekening met de ervaring, de achtergrond, de persoonlijkheid en de stijl van de mediator. CEDR Solve verzorgt administratieve taken zoals het casemanagement, het beheer van documentstromen en planning. Geschillen kunnen online aangebracht worden bij CEDR Solve. CEDR Solve biedt ook wat men noemt project mediation aan voor grotere en complexere (bouw)projecten met vele betrokken partijen. Voorafgaand aan het project wordt een bijeenkomst met alle beslissers belegd waarin aandacht gevestigd wordt op en uitleg gegeven over project mediation. Tijdens de looptijd van het project bezoeken mediators het project in uitvoering teneinde in een vroegtijdig stadium mogelijke problemen te signaleren. Indien problemen niet ter plekke opgelost kunnen worden kan een formele mediation plaats vinden. Behalve genoemde diensten biedt CEDR Solve nog adjudication, expert determination en early neutral evaluation aan. Adjudication geeft een tijdelijke bindende beslissing tijdens een aannemingscontract totdat een definitieve oplossing bij de overheidsrechter, via arbitrage of door middel van een schikking is bereikt. Expert determination is een bindende beslissing van een deskundige, vaak toegepast in situaties waarin enkel een feitelijke waardering moet plaatsvinden of een technische vraag beslist moet worden. Early neutral evaluation is een voorlopige waardering van feiten, bewijsmateriaal of juridische merites. Het vormt de basis voor verdere onderhandelingen tussen partijen en voorkomt dat onnodige vervolgstappen in het geschil plaatsvinden.

## Cibertribunal<sup>19</sup>

Het Peruaanse Cibertribunal biedt zowel conciliatie- als arbitragediensten aan. Blijkens de statuten die van toepassing zijn op het conciliatieproces van Cibertribunal, is er sprake van conciliatie met een evaluatief element. Art. 23 sub c. jo. d. van de Statuten luidt als volgt:<sup>20</sup>

c). - The conciliator can lead the conciliation procedure in the way he considers adequate, considering the circumstances of the case, the will of the parties and the need to achieve an agreement about the controversy.

d). - The conciliator can, at any stage of the conciliation process, formulate proposals for a resolution agreement for the controversy. Such proposals can be amended by the parties and discussed if they agree on them or not.

Hieruit blijkt dat de conciliator een hoge mate van vrijheid heeft om te doen wat hij nodig acht om een geschil tot een goed einde te brengen en met name om zijn oordeel te geven over het geschil of de aspecten daarvan. Zowel beide partijen gezamenlijk als een enkele partij kan een geschil aanbrengen bij Cibertribunal. In laatstgenoemd geval plaatst Cibertribunal een korte samenvatting van de eis(en) op haar website teneinde de ander partij aan te sporen ter zitting te verschijnen! Ondanks herhaalde bezoeken aan Cibertribunal's website heeft de auteur dergelijke aansporingen helaas niet mogen aantreffen ...

---

<sup>17</sup> Zie <http://www.cedrsolve.com/>

<sup>18</sup> Zie <http://www.cedr.co.uk/>

<sup>19</sup> Zie <http://cibertribunalperuano.org/>

<sup>20</sup> In het Nederlands: c). - De Conciliator leidt het de conciliatieprocedure op de wijze die hij adequaat acht, rekening houdend met de omstandigheden van het geval, de wensen van partijen en de behoefte om een schikking te bereiken in het geschil.

d). - De conciliator kan, in ieder stadium van het conciliatieproces, voorstellen formuleren voor een schikking. Dergelijke voorstellen kunnen door partijen worden aangepast en bediscussieerd ongeacht of ze het over de voorstellen eens zijn.

### Concilia on line<sup>21</sup>

Dit is een conciliatiedienst van de Florentijnse Kamer van Koophandel voor B2B en B2C conflicten. De software (Concilia Suite) maakt conciliatie die volledig via de computer plaatsvindt mogelijk. Het is mogelijk documenten via de website te delen en uit te wisselen (Concilia Clic). Daarnaast is synchrone communicatie (video, audio of chat) mogelijk (Concilia on line). Technisch is een caucus mogelijk. Ook de werkzaamheden van de mediator worden volledig computerondersteund (Concilia flow). De website is in het Italiaans en bevat veel technische informatie.

Ter bevordering van mediation, neemt Concilia on line het benaderen van de wederpartij zelf voor haar rekening.

### Conciliazione on-line<sup>22</sup>

De kamer van Koophandel van Ancona biedt deze on-line conciliatiedienst aan voor B2B en B2C geschillen van economische of commerciële aard, ongeacht het bedrag van het geschil. De website legt vooral de nadruk op geschillen die in een e-commerce setting rijzen of in het kader van contracten met een Internetprovider. In technisch opzicht staan chat-, tele- en videoconferentietechnieken ter beschikking. De conciliator kent de echte identiteit van de partijen niet: zij loggen in op het systeem met hun belastingnummer en hun wachtwoord. De kosten van de conciliatie zijn afhankelijk van de waarde van het geschil en lopen uiteen van Euro 40,- (voor een geschil met een waarde tot Euro 1000,-) tot Euro 10.000,- (voor een geschil met een waarde van tenminste een half miljoen Euro). De op de conciliatie van toepassing zijn de regels staan op de website.<sup>23</sup>

### Consenseo<sup>24</sup>

Dit is een mediationdienst die door een advocatenkantoor in Osnabrück, Duitsland wordt aangeboden. De dienst kan aangewend worden voor geschillen op economisch vlak, op het gebied van familierecht en op het domein van openbaar bestuur. De website bevat geen informatie over de gehanteerde techniek. Op de website is wel een ADR-Blog te vinden met discussies over ADR-thema's.<sup>25</sup>

### DisputeManager.com<sup>26</sup>

DisputeManager.com is ontwikkeld door de Singapore Academy of Law (SAL) en het Singapore Mediation Centre (SMC) met steun van het Singaporese Ministerie van Justitie. Bijna 130 organisaties uit de publiek en private sector zijn als institutionele leden verbonden aan DisputeManger.com. De aangeboden diensten zijn niet beperkt tot een bepaald type conflict.<sup>27</sup> Mediation vindt plaats tijdens een real time mediation sessie, die online uitgevoerd kan worden via een zogenaamde Virtual Mediation Chamber of in persoon tijdens een bijeenkomst. Als de partijen een resultaat bereiken kunnen ze een vaststellingsovereenkomst opstellen gebruik makend van Disputemanager.com's online faciliteiten voor het opstellen van juridische stukken.

### e@DR<sup>28</sup>

Singapore's lagere rechtbanken bieden deze vorm van elektronische geschilbeslechting aan in samenwerking met het Ministerie van Justitie, het Singapore Mediation Centre, Singapore

---

<sup>21</sup> Zie <http://www.conciliaonline.net/concilia/>

<sup>22</sup> Zie [http://conciliazione.an.camcom.it/conciliazione\\_online.htm](http://conciliazione.an.camcom.it/conciliazione_online.htm)

<sup>23</sup> Zie <http://conciliazione.an.camcom.it/conciliazione.htm>

<sup>24</sup> Zie <http://www.consenseo.com/index.php>

<sup>25</sup> Zie <http://www.adr-blog.de/>

<sup>26</sup> Zie <http://www.disputemanager.com/>

<sup>27</sup> DisputeManager biedt ook geautomatiseerde schikkingsdiensten aan. Deze diensten zijn uitsluitend geschikt voor zuiver financiële geschillen. Zie voor meer informatie paragraaf 3.4 over geautomatiseerde schikkingsystemen.

<sup>28</sup> Zie <http://app.subcourts.gov.sg/e-adr/index.aspx>



International Mediation Centre, de Trade Development Board en de Economic Development Board. Het doel van e@DR is geschilbeslechting te verbeteren door gebruik van techniek. Er worden verschillende vormen van mediation aangeboden. Eisen van S\$ 10.000 (S\$20.000,- als partijen dat overeenkomen), of minder worden voorgelegd aan een tribunaal voor kleine claims waar mediation geleid wordt door een zogenaamde Referee; dit is een juridisch gekwalificeerd persoon die zich richt op kleine geschillen. Het type geschillen is beperkt tot geschillen die voortkomen uit een koopovereenkomst met betrekking tot goederen, het aanbieden van diensten of onrechtmatige daadsacties die betrekking hebben op schade aan eigendommen, met uitzondering van schade veroorzaakt door motorvoertuigen. Een conflict dat niet binnen deze termen valt kan aan een Court mediator voorgelegd worden. Als een geschil complex is of betrekking heeft op een substantiële claim kan hij afgedaan worden door electronic Court Dispute Resolution International (e.CDRI). Bij e.CDRI wordt het mediationproces gezamenlijk geleid door een rechter-mediator uit Singapore en een rechter uit een buitenlandse jurisdictie. Aan e@DR kunnen geschillen die direct of indirect uit e-commerce voortvloeien voorgelegd worden. Zowel B2C als B2B geschillen komen voor mediation door e@DR in aanmerking.

#### e-ADR<sup>29</sup>

e-ADR wordt aangeboden door de Stichting Geschillenoplossing Organisatie en Automatisering (SGOA), van oudsher een ADR aanbieder op het gebied van organisatie en automatisering. De SGOA legt zich toe op geschillen waarin specifieke ICT-deskundigheid vereist is. e-ADR is online mediation. De partijen dienen daartoe te beschikken over een Internetverbinding, e-mail en een browser met JAVA. Het huidige in 2002 vastgestelde mediation reglement bevat geen bijzondere regels voor online mediation, afgezien van de mogelijkheid om e-mail voor sommige communicaties te gebruiken.

#### ECODIR<sup>30</sup>

Het Electronic Consumer Dispute Resolution Initiative biedt consumenten geschilbeslechting door onderhandeling en mediation. Het initiatief wordt ondersteund door de Europese Commissie. ECODIR richt zich in het bijzonder op transacties tussen bedrijven en consumenten die via het Internet tot stand komen. Geschillen over onrechtmatige informatieaanboden zijn uitgesloten, evenals zaken die betrekking hebben op letselschade, familierecht, belastingen en intellectuele eigendom. De procedure vindt online plaats in een veilige en vertrouwelijke omgeving. Een procedure begint met het lichtste instrument (onderhandeling) en beweegt zich bij uitblijvend succes naar zwaardere instrumenten (mediation en uiteindelijk een aanbeveling). ECODIR is een pilot-project dat liep tot juni 2003. In een voorlopige evaluatie opgesteld door het CRID in Namen (België) kwam reeds de wenselijkheid naar voren van koppeling van ODR aan een keurmerksysteem voor e-handelaren. Dusdoende, kunnen consumenten gemakkelijker hun weg vinden naar ODR-diensten (aangenomen dat aangesloten e-handelaren hun cliënten op de ODR dienst wijzen) en is de nakoming van bereikte resultaten door e-handelaren beter gegarandeerd.<sup>31</sup>

#### e-Commerce and Online Gaming Regulation and Assurance (eCOGRA)<sup>32</sup>

Het Britse eCOGRA is een vereniging van providers van online gaming software die zich ten doel stelt gamers te beschermen, en eerlijk gamen en verantwoord gedrag van operators te bevorderen. Het heeft daartoe een gedragscode voor online Casino- en pokersites opgesteld: eCOGRA Generally Accepted Practices (eGAP). Sites die zich conformeren aan eGAP mogen het eCOGRA-keurmerk voeren. eCOGRA controleert actief de naleving van industriestandaarden. Daarnaast biedt het een – zoals zij dat zelf noemt - mediationdienst aan voor geschillen die tussen gamers en aangesloten sites zijn gerezen. Hoewel de

<sup>29</sup> Zie <http://www.sgoa.org/Default.aspx?tabid=280>

<sup>30</sup> Zie <http://www.ecodir.org/>

<sup>31</sup> Zie Cruquenaire & Patoul 2002.

<sup>32</sup> Zie <http://www.ecogra.org/default.aspx?OP=P>

geschiloplossingsmethode mediation wordt genoemd blijkt uit de website dat eCOGRA weldegelijk een beoordeling van het geschil geeft. Indien blijkt dat de operator de eGAP-standaard niet heeft nageleefd kan eCOGRA namelijk het keurmerk van de betreffende operator intrekken. Als het eCOGRA blijkt dat de klagende gamer 'geen zaak' heeft, behoudt zij het recht voor haar 'mediation' te beëindigen. eCOGRA lijkt meer toezichthouder dan geschilbeslechter te zijn. In de eerste 8 maanden van 2006 zijn 205 zaken behandeld door eCOGRA.

#### Electronic Courthouse<sup>33</sup>

Behalve zijn belangrijkste dienst, mediation, biedt het Canadese Electronic Courthouse ook arbitrage en zogenaamde Early Neutral Evaluation aan. Het biedt webgebaseerde ADR-diensten aan sinds 2000. Door haar partnerschap met Alis Technology kan het Electronic Courthouse een meertalige vertaaldienst aanbieden. Met behulp van deze dienst kunnen documenten vertaald worden naar een gemeenschappelijk taal van de partijen en professionele tolken kunnen participeren in Resolution Sessions. Het Electronic Courthouse gebruikt het World Wide Web en meerpartijen volgsystemen voor de behandeling van geschillen waarbij meer dan twee partijen betrokken zijn, zelfs indien zij zich in verschillende tijdzones bevinden. Haar cliënten zijn veelal fabrikanten, distributeurs, constructiebedrijven, exporteurs en andere bedrijven.

#### e-Mediator<sup>34</sup>

e-Mediator is een online mediationprogramma aangeboden door het Britse Consensus mediation. Het accepteert geschillen die in een online context zijn ontstaan en die een waarde hebben van niet meer dan GBP 15.000,-. Op de website wordt geen opgave gedaan van het type partijen (C2C, B2C of B2B?). Het mediationproces vindt plaats via e-mail. Faciliteiten voor versleuteling van communicatie zijn beschikbaar en de partijen identificeren zich door middel van een digitaal ID dat verschaft wordt door een derde partij (Thawte.com). e-Mediator is niet gelieerd aan een keurmerkprogramma voor bedrijven.<sup>35</sup> Voor het opstarten van een procedure hoeft slechts een partij zich tot Consensus Mediation te wenden. Consensus Mediation zal dan de andere partij benaderen.

#### Emediation.nl<sup>36</sup>

Emediation is een online mediation initiatief van de Nederlandse advocaat E.C.M. Roelvink. Emediation.nl staat in beginsel open voor ieder type geschil. De eigenlijke mediation vindt plaats via een speciaal daartoe opgezette website (chat). De mediation kan plaatsvinden in het Nederlands, Engels, of iedere andere taal die de mediator voldoende machtig is.

#### eNeutral<sup>37</sup>

eNeutral is een dienst aangeboden door Henning Mediation & Arbitration Service, een traditionele aanbieder van ADR-diensten. De toegevoegde waarde van de ODR-diensten van eNeutral boven traditionele ADR-diensten schuilt in het videoconferencing systeem dat eNeutral gebruikt. Het systeem faciliteert discussie tussen partijen en maakt het mogelijk om getuige-deskundigen op afstand te horen. Het videoconferencing systeem maakt het ook mogelijk documenten en andere depots te zien via de zogenaamde 'imaging machine' (beamer?) die beelden op een overhead scherm afbeeldt.

#### Federal Mediation and Conciliation Service (FMCS)<sup>38</sup>

---

<sup>33</sup> Zie <http://www.electroniccourthouse.com/>

<sup>34</sup> Zie <http://www.consensusmediation.co.uk/>

<sup>35</sup> Consensus Mediation is wel zelf gecertificeerd door de Civil Mediation Council.

<sup>36</sup> Zie <http://emediation.nl/index2.html>

<sup>37</sup> Zie <http://www.eneutral.com/>

<sup>38</sup> Zie <http://www.fmcs.gov/internet/>

De FMCS is in 1947 opgezet als een zelfstandige dienst van de Amerikaanse overheid. Haar doelstelling is het voorkomen of minimaliseren van de impact van collectieve arbeidsconflicten op het handelsverkeer door het aanbieden van mediation, conciliatie en vrijwillige arbitrage. Ter ondersteuning van face-to-face mediationprocessen is het zogenaamde TAGS-systeem ontwikkeld.<sup>39</sup> Iedere partij heeft beschikking over een vernette laptop en er is een gezamenlijk scherm. Het systeem geeft deelnemers de mogelijkheid om tijdens een sessie anoniem ideeën te genereren en voort te bouwen op de ideeën van anderen. Ideeën kunnen gegroepeerd en gerangschikt worden. Door middel van een anonieme stemprocedure kunnen deelnemers hun steun voor een idee laten blijken. Resultaten kunnen in tabelvorm worden bekend gemaakt. Als overeenstemming is bereikt ondersteunt het systeem dat implementatie-opdrachten worden vastgesteld inclusief deadlines. Tevens kunnen complete transcripts van bijeenkomsten gegenereerd worden. De website noemt ook de mogelijkheid van online mediation. De FMCS is in 1947 opgericht en geeft op haar website een historisch overzicht van de grote arbeidsconflicten waarbij de FMCS als geschiloplosser betrokken is geweest.<sup>40</sup>

#### InfoTech Dispute Resolution Center<sup>41</sup>

Het in Utah (VS) gevestigde center is een divisie van EscrowTech, dat gespecialiseerd is in techniek- en software-escrow en IP-audit trails en -archivering. Haar ADR-activiteiten richten zich op geschillen in de sfeer van software, computers, informatietechnologie, het Internet en e-commerce.

De mediators hanteren een naar eigen zeggen 'agressieve' vorm van mediation waarbij de mediator niet schuwt de merites van de zaak te beoordelen en zijn waardering kenbaar te maken aan partijen. De mediation vindt plaats in een van kantoren van het center of in die van een geaffilieerd advocatenkantoor. Het center biedt ook assessments door een neutrale partij aan. De assessments kunnen voor een der partijen of voor beide partijen verzorgd worden. Indien het assessment een technische test vereist kan dat ook intern in een eigen IT-laboratorium uitgevoerd worden. Onduidelijk is of veel van de ADR-diensten gebruik gemaakt wordt.

#### International Chamber of Commerce Paction<sup>42</sup>

De Franse ICC heeft het zogenaamde Netcase systeem ontwikkeld ter ondersteuning van de verschillende geschilbeslechtingsmethodes die de ICC aanbiedt. Het systeem dient voor het beheren van de document- en financiële stromen en maakt procesplanning mogelijk. Dit is echter meer ondersteuning van traditionele geschilbeslechting. Mogelijkheden voor beslechting op afstand zijn niet aangetroffen op de website.

#### Internet Ombudsmann<sup>43</sup>

De Internet Ombudsman biedt consumenten diensten voor buitengerechtelijke schikkingen met betrekking tot geschillen die in een online shopping context zijn gerezen. De dienst lijkt in eerste instantie gericht te zijn op het Oostenrijkse publiek; de website is zowel in het Engels als in het Duits gesteld. De Internet Ombudsmann is verantwoordelijk voor de ontwikkeling van een keurmerk voor online winkels.<sup>44</sup> Toetreding tot het keurmerk brengt een aantal verplichtingen met zich: erkenning van de Internet Ombudsmann als geschiloplosser, notificatie van de beschikbaarheid van ODR aan consumenten, voorziening in een interne klachtenafhandeling, naleving van de beslissingen van de Internet Ombudsmann, het niet afsluiten van de weg naar de overheidsrechter en aanvaarding dat ODR beslissingen op een niet-anonieme manier gepubliceerd worden.

---

<sup>39</sup> TAGS staat voor Technology Assisted Group Solutions.

<sup>40</sup> Zie <http://www.fmcs.gov/internet/itemDetail.asp?categoryID=21&itemID=15810>

<sup>41</sup> Zie <http://www.infotechdispute.com/>

<sup>42</sup> Zie <http://www.iccwbo.org/court/>

<sup>43</sup> Zie <http://www.internetombudsmann.at/>

<sup>44</sup> Zie <http://www.guetezeichen.at/>

#### Iris Mediation<sup>45</sup>

Iris Mediation is een Frans mediation-initiatief dat zich richt op alle typen geschillen die op het Internet ontstaan. De website besteedt veel aandacht aan problemen die voortkomen uit onrechtmatige en schadelijke inhoud van webpagina's. Dit vormt de kern van hun activiteiten. Een partij die een geschil aanhangig wil maken hoeft daartoe niet de gedaagde te benaderen deze taak wordt door Iris overgenomen. De voertaal van de website is Frans. Iris heeft in haar eerste jaar 61 zaken behandeld.<sup>46</sup>

#### JAMS<sup>47</sup>

Het in 1979 opgerichte JAMS wordt besproken in de paragraaf over arbitrage. De mediationregels voor internationale geschillen zijn op de website te vinden. Deze regels zijn niet – kenbaar - aangepast aan mediation op afstand. Ten behoeve van geschilbeslechting op afstand beschikt JAMS over videoconferencingruimtes in een drieëntwintigtal Amerikaanse steden.

#### Mediation Arbitration Resolution Services (MARS)<sup>48</sup>

MARS biedt het Fair & Square ADR programma aan. Dit is een bijzondere vorm van mediation waarin het aantal uitwisselingen tussen de partijen is gemaximeerd (op drie).<sup>49</sup> Op basis van deze uitwisselingen beslist een mediator of een minnelijke schikking tussen de partijen mogelijk is. Als dit niet het geval is stelt de mediator een voorstel voor een finale oplossing op. Bij MARS gaat mediation – bij behoefte – kennelijk naadloos over in arbitrage. Daarmee zou het een vorm van med-arb zijn. Fair & Square is zowel bedoeld voor B2B conflicten als voor B2C conflicten. MARS biedt ook het zogenaamde MARS Seal program aan, waarmee Internet winkels zich naar consumenten toe kunnen profileren als betrouwbare en veilige partijen. Internetbedrijven die toetreden tot het keurmerk moet zich committeren aan de Guidelines for Merchant-to-Consumer Transactions.<sup>50</sup> Deze richtlijnen zijn opgesteld door de E-commerce and Consumer Protection Group, die bestaat uit zeven grote industriële spelers.<sup>51</sup> Het aangesloten Internetbedrijf verbindt zich om te pogen voorkomende conflicten allereerst op te lossen via de interne klantenservice en waar dit niet lukt, zich niet te verzetten tegen voorlegging van het conflict aan het Fair & Square ODR Program. Een bedrijf dat deelneemt aan het programma maakt zulks kenbaar door plaatsing van het Fair & Square logo op zijn website. Door te klikken op het logo wordt de consument naar de website van MARS geleid, alwaar hij het profiel van het betreffende bedrijf, de toepasselijke richtlijnen voor consumentenbescherming en een uitleg van het Fair & Square ODR Program kan raadplegen.

#### Mediationline<sup>52</sup>

Het in het Duitse Würzburg gevestigde Mediationline richt zich op conflicten in de economische sfeer, vooral arbeidsgeschillen. Online mediation wordt ingeleid met een papieren en ondertekend mediationcontract. Het is niet mogelijk anoniem aan de mediation deel te nemen. Bijzonder is dat de zogenaamde online mediation geheel asynchroon – namelijk via e-mail – plaatsvindt. In beginsel is dus geen ‘persoonlijk’ contact tussen partijen nodig. Dit wordt op de site een voordeel genoemd. Het gebruik van e-mail leidt tot een

---

<sup>45</sup> Zie <http://www.iris.sgdg.org/mediation/presentation.html>

<sup>46</sup> Conley Tyler & Bretherton 2003, section 3.4.2 .

<sup>47</sup> Zie <http://www.jamsadr.com/>

<sup>48</sup> Zie <http://www.resolvemydispute.com/>

<sup>49</sup> Op sommige pagina's van de website wordt gesproken van 2 uitwisselingen.

<sup>50</sup> Zie <http://www.ecommercegroup.com/> . De Guidelines zijn voorgelegd door were proposed to the FTC and the US Department of Commerce on June 6, 2000.

<sup>51</sup> These players include IBM, AT&T, Microsoft, America Online, Dell Computers, Network Solutions and Time Warner.

<sup>52</sup> Zie <http://www.mediationline.de/>

enigszins gestandaardiseerde geschiloplossing die volgens de website uitsluitend geschikt is voor eenvoudige geschillen.

De toepasselijke algemene voorwaarden bevatten uitgebreide exonaties. Deze omvatten ook exonaties voor schades die het gevolg zijn van het niet goed functioneren van de voor de mediation gebruikte communicatienetwerken of –diensten of die het gevolg zijn van eventueel voorkomende computervirussen. De website geeft geen informatie over het aantal behandelde of opgeloste geschillen.

#### National Arbitration and Mediation (NAM)<sup>53</sup>

Het in de VS gevestigde NAM biedt mediationdiensten aan via videoconferencing. Tevens beschikt het over een uitgebreid case-management systeem.

#### Nominet<sup>54</sup>

Nominet is de registrar voor domeinnamen onder het ‘.uk’-Top Level Domain. Het heeft een Dispute Resolution Service voor domeinnaamgeschillen. Deze dienst heeft sinds 2001 circa 5000 klachten behandeld en krijgt per maand gemiddeld zo’n 80 nieuwe zaken aangeboden.<sup>55</sup> De procedure vangt aan met een schriftelijke klacht; zowel een papieren als een elektronische versie van de klacht is vereist. De wederpartij stuurt een verweerschrift en de klager heeft nog de gelegenheid daarop te schriftelijk te antwoorden. Vervolgens wordt gepoogd het geschil via telefonische mediation tot een oplossing te brengen. De mediator spoort de partijen aan onderling te communiceren en opties voor een schikking te bedenken. Mediation leidt in 55% à 60% van de gevallen tot een oplossing van het geschil en is gratis. Indien de mediation niet tot succes leidt kan de klager ervoor kiezen een ‘expert decision’, i.e. een deskundigenuitspraak, te vragen. Een deskundigenuitspraak is niet gratis. De deskundige komt tot zijn uitspraak op basis van de schriftelijke stukken en geeft in zijn schriftelijke beslissing aan wat er met de domeinnaam moet geschieden.

#### PayPal<sup>56</sup>

PayPal is volgens eigen zeggen het grootste systeem om online betalingen te verrichten. De Britse concernmoeder PayPal Inc. is in 2002 overgenomen door eBay, exploitant van de gelijknamige veilingssite. Geschillen kunnen ontstaan indien een koper op Internet gekochte zaken niet ontvangt of indien een via eBay gekochte zaak niet voldoet aan de daarvan door de verkoper gegeven beschrijving. De PayPal geschilbeslechting verloopt in twee fases. In de eerste fase moeten partijen er zelf uit zien te komen. Ze kunnen dat doen door met elkaar communiceren via een ‘gesloten’ website die op de Nederlandse site om onduidelijke redenen de ‘Oplossingsinformatie’ wordt genoemd. Het geschil eindigt in de eerste fase indien een gehele of gedeeltelijke schikking wordt bereikt, indien het volledige bedrag wordt terugbetaald of automatisch door het – ongebruikt - verstrijken van 20 dagen sinds de indiening van de klacht. Indien partijen er binnen de eerste twintig dagen niet uitkomen kunnen ze hun geschil ‘opwaarderen’ tot een claim. Een claim is de inleiding tot de tweede fase. In de tweede fase beoordeelt Paypal het geschil. Daartoe kan PayPal gebruik maken van de berichten die partijen in de eerste fase op de ‘Oplossingsinformatie’ hebben gepost. PayPal beslist in daarvoor in aanmerking komende gevallen dat de verkoper de ontvangen geldsom terugbetaalt. PayPal kan het desbetreffende bedrag afschrijven van de rekening van de verkoper, indien het saldo daarvoor toereikend is. Behalve de hiervoor omschreven bescherming<sup>57</sup> kunnen consumenten ook aanspraak maken op een verdergaande bescherming, mits ze gekocht hebben bij een verkoper die de zogenaamde ‘kopersbescherming’ biedt. Dit is voor de consument kenbaar aan een desbetreffend, door de verkoper gebruikt logo. De

<sup>53</sup> Zie <http://www.clicknsettle.com/>

<sup>54</sup> Zie <http://www.nominet.org.uk/disputes/>

<sup>55</sup> Zie <http://www.nominet.org.uk/intelligence/statistics/drs/>

<sup>56</sup> Zie <http://www.paypal.com/>

<sup>57</sup> Zie het Beleid inzake klachten van kopers, [https://www.paypal.com/nl/cgi-bin/webscr?cmd=p/gen/ua/policy\\_buyer\\_complaint-outside](https://www.paypal.com/nl/cgi-bin/webscr?cmd=p/gen/ua/policy_buyer_complaint-outside)

verdergaande bescherming geeft dekking tot hogere bedragen en is niet afhankelijk van de aanwezigheid van voldoende saldo op de rekening van de verkoper.

#### Philippine Online Dispute Resolution<sup>58</sup>

Ph-ODR is opgezet door het Cyberspace Policy Center for Asia Pacific (CPCAP). Dit is een non-profit instelling die zich bezig houdt met de rol van de overheid in het informatietijdperk en praktische initiatieven neemt om governance en geschiloplossing te verbeteren met behulp van techniek. Ph-ODR beperkt zich tot geschillen met een commercieel karakter. Zowel bedrijven als consumenten kunnen zich tot Ph-ODR wenden met hun geschillen. Ph-ODR benadert de wederpartij indien niet reeds tevoren overeengekomen is dat het geschil aan Ph-ODR zou worden voorgelegd. Tevens geeft Ph-ODR op basis van informatie over de aard van het geschil advies over de te kiezen geschiloplossingsmethode: evaluatie door een neutrale partij, een schikkingssysteem, mediation of arbitrage. Ph-ODR heeft al deze diensten in huis. Als een oplossingsmethode gekozen is, is het Ph-ODR dat de neutrale partij kiest. Ph-ODR is gestart met een experimentele fase waarin de diensten worden verbeterd op basis van feedback van cliënten. Tijdens deze fase vraagt Ph-ODR geen vergoeding voor haar diensten. Na afloop van de experimentele fase zal wel een vergoeding gevraagd worden.

#### Resolution Forum<sup>59</sup>

Het Texaanse Resolution Forum is een not-for-profit onderwijsorganisatie. Haar doel is de kwaliteit en efficiency van geschiloplossingsystemen te verbeteren. De kracht van Resolution Forum schuilt in haar CAN-WIN<sup>TM</sup> conferencing systeem dat op afstand via het Internet gebruikt kan worden. Dit systeem stelt meerdere partijen in staat real time met elkaar te communiceren via standaard browser software. Transscripties van de sessies worden automatisch gelogd. Na afloop van de procedure kunnen de transscripties aan partijen worden gegeven of vernietigd worden, al naar gelang de wens van partijen. Het systeem laat ook private messaging toe. Twee partijen die in het conflict aan dezelfde kant staan kunnen zo vertrouwelijk onderling overleggen.

#### RisolviOnline<sup>60</sup>

Dit is een mediationdienst van de Milanese Kamer van Koophandel. Via een online formulier kan een verzoek tot mediation ingediend worden. RisolviOnline benadert de wederpartij met het verzoek een online antwoordformulier in te vullen. Indien zulks gebeurt kiest RisolviOnline zelf een of meer mediators. Communicatie kan zowel via chat-kanalen als e-mail plaatsvinden. Als partijen niet zelf een oplossing vinden voor hun geschil, kan de mediator een oplossing voorstellen. In de eerste vier jaren is maar weinig gebruikt gemaakt van de diensten van RisolviOnline. Dit blijkt uit statistische informatie over het gebruik van de dienst in de periode 2002-2005.<sup>61</sup> In deze periode van 4 jaar zijn 105 verzoeken om online mediation binnengekomen. Dat heeft geleid tot slechts 11 on line mediations en 2 off line mediations. In de overige gevallen is mediation geweigerd (73x) of is buiten mediation om een oplossing bereikt (19x). Waar mediation plaatsvond had die vaak succes, namelijk in 8 van de 11 gevallen. De meeste verzoeken om mediation betroffen B2C geschillen. De verzochte mediations betroffen vooral geschillen over online veilingen, toerisme en handel. De meeste verzochte mediations betroffen lokale (in tegenstelling tot grensoverschrijdende) geschillen.

#### SquareTrade<sup>62</sup>

---

<sup>58</sup> Zie <http://www.disputeresolution.ph/default.asp>

<sup>59</sup> Zie <http://www.resolutionforum.org/>

<sup>60</sup> Zie <http://www.camera-arbitrale.com/show.jsp?page=135911>

<sup>61</sup> Zie <http://www.camera-arbitrale.com/upload/file/1227/613930/FILENAME/2002-2005%20Eng.pdf>

<sup>62</sup> Zie <http://www.squaretrade.com/>



Squaretrade is opgericht in 1999 en had in 2003 al meer dan 800.000 zaken behandeld.<sup>63</sup> De ODR-dienst is opgenomen in het grootste keurmerkprogramma van het Internet: het SquareTrade Seal. SquareTrade is begonnen als een partner van eBay, de bekende Internetmarktplaats. SquareTrade heeft zelfhelp-onderhandelingstechnologie. Dit is een geautomatiseerd onderhandelingshulpmiddel dat partijen in staat stelt kansen voor compromissen te onderkennen, te articuleren en te communiceren en zo hopelijk een schikking te bereiken.<sup>64</sup> eBay heeft op zijn websites hyperlinks naar SquareTrade. Het proces van het deponeren van een klacht is in hoge mate toegesneden op de specifieke situatie van de klager. Het proces onderscheidt onder andere tussen klachten van verkopers en klachten van kopers. Het maakt eveneens onderscheid tussen verschillende typen van geschillen en onderkent zelf 'billijke oplossingen' die bij het betreffende geschiltype passen. Als onderhandelingen niet tot het gewenste resultaat leiden, kan gebruik gemaakt worden van online mediation.

Thuiswinkel.org<sup>65</sup>

Thuiswinkel.org is de branchevereniging van bedrijven die zich bezighouden met verkoop op afstand aan consumenten. De organisatie heeft een eigen keurmerk: het Thuiswinkel Waarborg. Bedrijven die het waarborg onderschrijven geven consumenten recht op onafhankelijke geschillenbeslechting. Ze conformeren zich aan beslissingen van door de consumentenbond ingestelde onafhankelijke geschillencommissies. Uitgezonderd financiële geschillen, kunnen geschillen voorgelegd worden aan de Geschillencommissie Thuiswinkel. De consument rapporteert zijn probleem schriftelijk of online aan de geschillencommissie en vervult de toepasselijke formaliteiten.<sup>66</sup> De commissie wint de schriftelijke reactie in van het betreffende bedrijf. Vervolgens wordt een zitting belegd waarin partijen hun standpunten kunnen toelichten. De geschillencommissie doet enkele weken later een bindende uitspraak. De branchevereniging neemt de nakoming van de uitspraak over indien het betreffende bedrijf in gebreke blijft. Het indienen van de klacht is het enige online aspect van de procedure.

Webmediate<sup>67</sup>

Het Amerikaanse Webmediate biedt online mediation-, arbitrage- en schikkingsdiensten aan voor geschillen die in online transacties gerezen zijn of die voortkomen uit verzekeringsclaims. Mediation door Webmediate wordt beheerd door vijf beginselen: vertrouwelijkheid, vrijwilligheid, zelf-beschikking, onpartijdigheid en informed consent. Het laatste beginsel brengt mee dat een mediator zich ervan moet verzekeren dat partijen de termen van een schikkingsovereenkomst waarmee zij op het punt staan in te stemmen goed begrijpen. dat kan eventueel betekenen dat de mediator een partij verwijst naar een advocaat voor juridisch advies.

### 3.2.3 De verhouding tot de beginselen

Onpartijdigheid

Onpartijdigheid wordt vaak verzekerd doordat de mediators niet in dienst zijn van de mediationaanbieder, maar op contractsbasis hun diensten leveren. E-Mediator stelt bijvoorbeeld dat haar mediators onafhankelijke contractanten zijn en geen werknemers of

---

<sup>63</sup> Abernethy 2003, section 1 .

<sup>64</sup> Abernethy 2003, section 3: the tool "enables parties to articulate, vent, see opportunities for compromise and hopefully achieve self-settlement".

<sup>65</sup> Zie <http://www.thuiswinkel.org/onderdeel/home/index.asp?id=home>

<sup>66</sup> Zie

<http://www.thuiswinkel.org/onderdeel/home/index.asp?kolomA=3948&kolomB=&navid=15&soort=li>

<sup>67</sup> Zie <http://www.webmediate.com/>

agenten van Consensus Mediation. Soms heeft de techniek in de vorm van informatisering een rol in het bereiken van onpartijdigheid. SquareTrade heeft bijvoorbeeld een vorm van geautomatiseerde zelfhulp bij onderhandeling. Van het gebruik van geautomatiseerde middelen gaat – terecht? – de indruk van onpartijdigheid uit.

#### Transparantie

Veelal wordt op de website al een veelheid aan informatie ter beschikking gesteld: informatie over de procedure, de bindendheid van de uitkomst of de consequenties in het geval er geen oplossing bereikt wordt. Vaak, maar niet altijd staat ook het toepasselijke mediation reglement op de website, en het veiligheids- en privacybeleid.<sup>68</sup> De website van e-Mediator is bekroond vanwege het gebruik van helder en eenvoudig te begrijpen Engels.<sup>69</sup> SquareTrade heeft haar systeem zo ontworpen dat het eenvoudig te gebruiken is en veel informatie geeft over het proces van geschiloplossing zelf.

Webmediate geeft – net als vele ander mediationaanbieders - aan dat het nooit de termen van een schikkingsovereenkomst zal prijsgeven. Haar vertrouwelijkheidbeleid staat toe dat informatie, die uit de contacten met een partij, verkregen wordt slechts voor een beperkt aantal doeleinden gebruikt mag worden. Behalve het gebruik van informatie – waaronder schikkingsovereenkomsten – voor geschilbeslechtingdoeleinden, kan de informatie slechts voor gerelateerde doeleinden gebruikt worden, zoals het verbeteren van de dienstverlening, voor onderzoek naar ADR en voor het trainen van mediators. Uiteraard wordt alle identificerende informatie uit de informatie die voor gerelateerde doeleinden wordt gebruikt verwijderd. geaggregeerde data over aard, aantal en resultaten van oude zaken kunnen aan met Webmediate geassocieerde organisaties verstrekt worden.

Indien daartoe de toestemming van partijen is verkregen, plaatst Cibertribunal een samenvatting van de zaak en de bereikte oplossing op haar website. De namen van partijen zijn uiteraard geanonimiseerd. Ten tijde van het schrijven van dit rapport stonden geen zaken op de website.

#### Effectiviteit

De effectiviteit van mediation hangt af van een veelheid aan factoren. Hier worden de volgende nader onder de loep genomen: de kosten van een procedure, de doorlooptijd, de taal en de altijd moeilijke start van een procedure.

De hoogte en manier van berekening van de kosten van een mediation verschillen per dienst aanbieder. Bij ECODIR is de procedure gratis voor zowel consumenten als bedrijven. E@DR 's rechter en rechtbankmediator zijn eveneens kosteloos. De mediators zijn rechters in een lagere rechtbank. Bij e-Mediation zijn de kosten ongeveer de helft van de kosten van traditionele offline mediation, zoals georganiseerd door Consensus Mediation. De zelfhulp onderhandelingsondersteuning van SquareTrade is gratis voor haar gebruikers. De software gidt de gebruikers door het onderhandelingsproces, en houdt zo de kosten laag. Bij MARS kan de consument na afloop de vooraf betaalde kosten terugkrijgen, afhankelijk van het type keurmerk waarbij de handelaar zich heeft aangesloten en afhankelijk van de uitkomst van de procedure. De partij die een zaak aanbrengt bij Webmediate betaalt een bepaald tarief en beide partijen betalen gelijkmatig een uurtarief. Als een geschil zijn oorsprong vindt in een e-markttransactie of als het gaat om een claim tegen een verzekeraar en de marktplaats of verzekeraar is aangesloten bij Webmediate, kunnen de tarieven worden kwijtgescholden of verminderd. Over het algemeen kunnen partijen tevoren redelijk goed overzien wat de kosten zullen zijn.

Ten aanzien van het bewaken van de voortgang worden uiteenlopende methoden gebruikt. Bij e-Mediator moeten de partijen van tevoren aangeven hoe vaak ze hun e-mail zullen checken. Het is ook mogelijk afspraken te maken over een deadline voor het beëindigen van de mediation. Fair & Square geeft aan binnen 15 dagen tot resultaten te komen. teneinde dit te realiseren verplicht Fair & Square bedrijven onder andere binnen 48

<sup>68</sup> For ECODIR's policies, see <http://www.ecodir.org/policies/index.htm>

<sup>69</sup> the e-mediator Rules are explained in plain English on the website.



uur te reageren op een binnengekomen claim. Het Electronic Courthouse claimt geschillen te kunnen beslechten binnen 72 uur.

Over de taal van de procedure of de omgang met partijen die verschillende talen spreken is over het algemeen niet veel op de websites van de dienstverleners te vinden. Bij ECODIR is de taal van de procedure de gemeenschappelijke taal van beide partijen. In beginsel is de taal waarin de transactie die aanleiding gaf tot het geschil is voltrokken ook de taal die bij de mediation gebruikt wordt.<sup>70</sup>

Indien partijen niet reeds voorafgaand aan het ontstaan van het geschil hebben vastgelegd dat eventuele geschillen - in eerste instantie - via mediation worden opgelost, is het vaak moeilijk daarover alsnog afspraken te maken, nadat het geschil gerezen is. Sommige aanbieders komen aan dit probleem tegemoet door het benaderen van de ander partij zelf ter hand te nemen en zulks niet over te laten aan de partij die het initiatief heeft genomen om de mediationaanbieder te benaderen. Bij e-Mediation vult een klager een formulier in en stuurt het naar Consensus mediation. Consensus neemt dan contact op met de andere partij. Als de andere partij instemt met de mediation wordt een mediator benoemd. e@DR biedt verschillende vormen van mediation aan en neemt verantwoordelijkheid voor het begeleiden van de partijen in de keuze van het type mediation dat het best bij hun geschil past. Op basis van de klacht en het antwoord, zal een zogenaamde moderator de zaak verwijzen naar een van de typen mediation die aangeboden worden door e@DR. De keuze voor een bepaalde vorm van mediation vergt uiteraard de instemming van beide partijen.

#### Billijkheid

Bij mediation moeten partijen zelf tot een oplossing voor hun geschil komen. Indien de oplossing eenmaal zijn weerslag heeft gevonden in een schikkingsvoorstel, moet partijen voldoende tijd gegund worden om tot een beslissing te komen over hun instemming met het voorstel. Tevens dient de mediator partijen voldoende te informeren zodat zij tot een geïnformeerd keuze kunnen komen. Zo nodig worden partijen geattendeerd op de mogelijkheid een advocaat of andere juridisch deskundige te raadplegen alvorens in te stemmen. Een en ander geldt uiteraard ook indien de mediator zelf een voorstel doet voor een (deel)schikkingsvoorstel. Dit is bijvoorbeeld bij ECODIR het geval: de mediator kan met een zogenaamde 'aanbeveling' komen. De mediator heeft dan als het ware de dubbelrol van informatieverschaffer en van geschiloplosser. Dit vergt het nodige van de integriteit van de mediator.

Een ander aspect van billijkheid is de vertrouwelijkheid. Bij ECODIR wordt – net als bij vele ADR-aanbieders - alle informatie die tijdens het proces verzameld wordt vertrouwelijk behandeld. Dit geldt ook voor de uiteindelijk bereikte oplossingen. Gegevens kunnen aan zaken ontleend worden om anonieme geschilbeslechtinginformatie en statistieken te publiceren (art. 10 ECODIR Resolution Rules). Bij e-mediator is alle communicatie vertrouwelijk, dat wil zeggen dat zij niet ontsloten mag worden voor derden. Bij veel dienstverleners wordt tevens bepaald dat bij ODR verkregen informatie niet in een eventuele latere rechtszaak gebruikt worden.

### 3.2.4 Conclusie

Bij de onderzochte diensten komen een aantal factoren naar voren die een correlatie lijken te hebben met het succes van on line mediation. De volgende lijken in ieder geval van belang te zijn.

Mediation aanbieders die gelieerd zijn aan een internetbedrijf of een internetkeurmerk hebben een lage toegangsdrmpel. De relatie tussen SquareTrade en eBay getuigt hiervan. De website van eBay heeft vele verwijzingen naar SquareTrade.

---

<sup>70</sup> Zie art. 12 ECODIR Resolution Rules, <http://www.ecodir.org/odrp/rules.htm>

Een aanbieder die het aantal typen geschillen waarvoor hij zijn diensten aanbiedt beperkt kan de diensverlening beter toesnijden op het type geschil.

De omzet van een aanbieder is belangrijk. De schaal waarop SquareTrade haar software kan inzetten maakt dat de software toegesneden kan worden op de partij en het geschil in kwestie. Aldus wordt de software eenvoudiger te gebruiken en wordt het vertrouwen van de gebruiker versterkt.

### **3.3 Arbitrage**

#### **3.3.1 Introductie**

Niet alle ODR diensten die hier beschreven worden kunnen kwalificeren als arbitrage in de strikte juridische betekenis van de term. Arbitrage wordt hier derhalve gebruikt als een verzamelterm voor alle ODR mechanismen die tot een – al dan niet bindende - beslissing door een neutrale partij over het voorwerp van geschil leiden. Bij mediation daarentegen vinden de partijen onder leiding van een deskundige mediator hun eigen weg naar de oplossing van het geschil. In deze paragraaf (3.3) worden niet geautomatiseerde schikkingsystemen behandeld; die komen in paragraaf 3.4 aan de orde.

#### **3.3.2 De arbitrage aanbieders**

American Arbitration Association<sup>71</sup>

De American Arbitration Association (hierna: AAA), opgericht in 1926, biedt mediation, arbitrage en andere ADR diensten aan. Hier worden alleen de arbitrage-diensten en meer in het bijzonder de procedureregels van de AAA voor het online arbitrageproces behandeld: de Supplementary Procedures for Online Arbitration.<sup>72</sup> Het doel van deze regels is om het juridisch mogelijk te maken de arbitrage procedure volledig online te laten plaatsvinden. In genoemde procedureregels wordt een belangrijke plaats ingeruimd voor de zogenaamde Case-Site. Voor ieder geschil wordt een aparte Case-Site ingericht. Alle bestanden en door partijen overgelegde stukken worden daarin opgeslagen. Alleen de AAA, de partijen en de arbiter hebben toegang tot de informatie in de Case Site.

Als een partij een geschil wil oplossen door middel van arbitrage, dan kan zij haar eis indienen op de administratieve site van de AAA. Als de eis alle informatie bevat die nodig is om een arbitrage te starten en de eiser het toepasselijke tarief heeft betaald, richt de AAA een Case-Site in. Op deze Site wordt de eis geplaatst. Beide partijen worden op de hoogte gesteld van het internetadres van de Case-Site. Voor de notificatie van de gedaagde wordt het email-adres gebruikt dat de eiser heeft opgegeven als zijnde het e-mailadres van gedaagde. Als blijkt dat de gedaagde niet via e-mail bereikt kan worden, kan de AAA besluiten dat de zaak niet online afgedaan kan worden en deze beslissing wordt medegedeeld aan de eiser. In het algemeen kan de AAA beslissen dat de zaak niet online afgedaan kan worden, als een partij niet in de gelegenheid is deel te nemen aan online arbitrage of als de AAA anderszins vindt – geheel te harer beoordeling - dat de arbitrage niet online moet plaatsvinden. Het is derhalve de arbitrage-aanbieder – de AAA - die beslist dat arbitrage niet online plaatsvindt. Als de notificatie via e-mail succesvol is, begint de arbitrageprocedure op de dag waarop de Case-Site is totstand is gebracht. Als het is gelukt de wederpartij in de arbitrage te betrekken plaatst deze zijn weerwoord op de Case-Site. Behalve het eigenlijke weerwoord, de argumenten en het bewijs die het ondersteunen, bevat het weerwoord tevens eventuele bewaren tegen

---

<sup>71</sup> Zie <http://www.adr.org/>

<sup>72</sup> Zie [http://www.adr.org/rules/commercial/online\\_arbitration.html](http://www.adr.org/rules/commercial/online_arbitration.html), visited September 2001.

arbitrage en mogelijk een tegeneis. Tevens geeft de gedaagde aan wat het e-mailadres is dat hij zal voortaan gebruiken in zijn communicatie met de Case-Site. Als een tegeneis ingesteld wordt, kan de eiser daarop binnen dertig dagen reageren. De arbiter komt tot zijn beslissing uitsluitend op basis van de in de Case-Site ondergebrachte documenten, zonder dat partijen gehoord worden. Partijen worden alleen gehoord indien een of beide partijen daarom verzoeken. Een hoorzitting is een bijeenkomst van de partijen ten overstaan van de arbiter. De hoorzitting kan op verschillende manieren plaatsvinden: in persoon, via de telefoon, door middel van een videoconferentie, of op een andere manier. De arbiter beslist over de plaats van het arbitrale vonnis en geeft deze plaats uiteraard ook aan in het vonnis. Als de partijen schriftelijk de plaats van het arbitrale vonnis zijn overeengekomen, geeft de arbiter deze plaats aan in zijn vonnis. De term 'geschrift' in de Supplementary Procedures for Online Arbitration omvat tevens een 'electronic record' zoals gedefinieerd in art. 2 Uniform Electronic Transactions Act.<sup>73</sup> De arbiter plaatst zijn vonnis in de Case-Site en de partijen worden daarvan op de hoogte gesteld via e-mail.

#### Arbitronline<sup>74</sup>

Arbitronline verzorgt domeinnaam geschilbeslechting voor domeinnamen die in het '.it'-domein vallen. Arbitronline is geautoriseerd door de Italiaanse NIC. De procedure is verplicht voor domeinnaamhouders. De beslissing wordt genomen door een alleenzittende arbiter of door een college van drie arbiters. Bij een alleenzittende arbiter kiest Arbitronline de arbiter uit een door de eiser aangereikte lijst. Indien de eiser voor een driekoppig college kiest beslist Arbitronline met inbreng van beide partijen over de samenstelling van het college. De kosten komen voor rekening van de eiser.

#### Asian Domain Name Dispute Resolution Centre (ADNDRC)<sup>75</sup>

De Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (hierna: ICANN) heeft ADNDRC geaccrediteerd als een van zijn vijf geschiloplossers onder de Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy (UDRP) en tevens als een van twee geschiloplossers onder de Registrar Transfer Dispute Resolution Policy (TDRP).

De UDRP wordt nader uitgelegd in de sectie over de WIPO. De TDRP regelt de procedure die van toepassing is op een geschil over de overdracht van een domeinnaam tussen twee Registrars van generic Top Level Domains (hierna: gTLDs). Er is een zogenaamde Registry, die registreert welke domeinnamen aan welke Registrar toebedeeld zijn. De Registrars registreren welke domeinnamen op naam van welke domeinnaamhouders staan. Indien een geschil tussen twee Registrars ontstaat kan de eisende partij de zaak voorleggen aan de Registry. Tegen de beslissing van de Registry kan beroep ingesteld worden bij een van de geaccrediteerde geschilbeslechters, zoals ADNDRC. De eisende Registrar kan er ook voor kiezen het geschil rechtstreeks aan een van de geaccrediteerde geschilbeslechters voor te leggen. In dat geval is er geen mogelijkheid van beroep. Voor een procedure (bij de Registry of bij een geschilbeslechter) is aangevangen of nadat die geëindigd is, kan een betrokken Registrar zich tot de overheidsrechter wenden. ADNDRC heeft drie vestigingen, en wel in Beijing, Hongkong en Seoel.

#### Banker's Repository Corporation (BRC)<sup>76</sup>

---

<sup>73</sup> UETA (art. 2 section 7) definieert 'electronic record' als volgt: "Electronic record" means a record created, generated, sent, communicated, received, or stored by electronic means. Het begrip 'record' wordt gedefinieerd in art. 2 section 13 UETA: "Record" means information that is inscribed on a tangible medium or that is stored in an electronic or other medium and is retrievable in perceivable form. Art. 2 section 5 UETA definieert de term 'electronic': "Electronic" means relating to technology having electrical, digital, magnetic, wireless, optical, electromagnetic, or similar capabilities.

<sup>74</sup> Zie <https://www.arbitronline.it/>

<sup>75</sup> Zie <http://www.adndrc.org/adndrc/index.html>

<sup>76</sup> Zie <http://thebrc.com/>

De geschillenbeslechting van BRC vindt plaats volgens een eenvoudig schema. Na de initiële stappen van het registreren en de ontvangst van dossiernummers en wachtwoorden, plaatsen beide partijen hun documenten op de Resolutionizer 7000 (de case site van BRC). Daartoe kunnen ze gebruik maken van e-mail, fax of traditionele post. Een commissie van drie personen analyseert en evalueert de ontvangen documenten. De BRC geeft partijen een zogenaamde Aanbeveling. Het is dan aan partijen de Aanbeveling te aanvaarden of te verwerpen. Als een partij de Aanbeveling verwerpt worden de andere partijen ervan op de hoogte gesteld dat geen oplossing bereikt is. Indien er meer dan twee partijen zijn blijft vertrouwelijk wie de oplossing eventueel aanvaard en wie haar verworpen hebben. De strategische positie van de partijen in het geschil wordt derhalve niet, althans zo min mogelijk, aangetast. Indien en wanneer alle partijen de Aanbeveling aanvaard hebben wordt kenbaar gemaakt aan de partijen dat de Aanbeveling voorlopig aanvaard is. Aanbevelingen zijn niet bindend tenzij partijen een schikkingsovereenkomst opstellen en tekenen waarin naar de Aanbeveling wordt verwezen. De geschillen die door BRC worden behandeld zijn zakelijk van karakter. Het succespercentage bedraagt ongeveer 60%.

#### Cibertribunal<sup>77</sup>

Velerlei geschillen kunnen aan Cibertribunal worden voorgelegd. In hun beschrijving van de typen geschillen lijken geschillen met een online oorsprong meer nadruk te krijgen. Als slechts een partij een zaak voorlegt plaatst Cibertribunal een samenvatting van de eis op haar website teneinde de andere partij te stimuleren om ook aan het arbitrageproces deel te nemen. Een bijzonder onorthodoxe wijze om medewerking van de gedaagde te krijgen!

#### CIETAC Domain Name Dispute Resolution Centre<sup>78</sup>

De China International Economic and Trade Arbitration Commission (CIETAC) is een toonaangevend internationaal arbitrage instituut voor handelszaken. Het is opgericht in 1956. De domeinnaambeslechtingsdienst heeft betrekking op domeinnamen in het '.cn' bereik en op domeinnamen die in Chinese karakters zijn gesteld. Daarnaast verzorgt de CIETAC beslechting van geschillen over gTLD-domeinnamen. Dit laatste vindt in wezen plaats onder de vleugels van het hiervoor behandelde ADNDRC (Beijing Office).

#### CISAS van het Chartered Institute of Arbitrators<sup>79</sup>

Het Communications and Internet Services Adjudication Scheme (hierna: CISAS) lost geschillen op die zijn gerezen tussen en consument<sup>80</sup> en een telecommunicatiebedrijf of een internet service provider die zich geregistreerd heeft bij CISAS. Het systeem kan gebruikt worden om geschillen te beslechten over rekeningen, dienstverlening rond mobiele telefonie, vaste telefonie, fax- of internetdiensten, bepaalde andere diensten zoals SMS, voice mail en doorschakeldiensten, diensten en producten voor personen met een handicap en gratis nummerdiensten.<sup>81</sup> CISAS is erkend door Oftel, de voorganger van Ofcom, de Britse toezichthouder in de telecommunicatie-industrie. De telecommunicatiebedrijven die zich hebben aangesloten bij CISAS hebben een gezamenlijk marktaandeel van meer dan 50% van de Britse mobiele telefoniemarkt. De procedure lijkt op arbitrage in juridische zin in die zin dat een onafhankelijke adjudicator een beslissing neemt op basis van de inbreng van de partijen. Een consument is echter alleen aan de beslissing gebonden indien hij de beslissing aanvaardt. Als hij de beslissing niet aanvaardt, kan hij de overheidsrechter adieren.

---

<sup>77</sup> Zie <http://www.cibertribunalperuano.org/>

<sup>78</sup> Zie [http://www.cietac.org.cn/index\\_english.asp](http://www.cietac.org.cn/index_english.asp) en [http://www.adndrc.org/adndrc/bj\\_home.html](http://www.adndrc.org/adndrc/bj_home.html) . Zie ook [http://www.odr.info/unforum2004/Dr\\_Li2.doc](http://www.odr.info/unforum2004/Dr_Li2.doc)

<sup>79</sup> Zie <http://www.arbitrators.org/> and <http://www.arbitrators.org/CISAS/index.htm>

<sup>80</sup> Bedrijven met minder dan tien werknemers kunnen ook gebruik maken van CISAS.

<sup>81</sup> Zie art. 3 Rules of the Communications and Internet Services Adjudication Scheme (2003 Edition) geldend vanaf 9 december 2003: <http://www.arbitrators.org/CISAS/Rules.htm>

## CPR<sup>82</sup>

Het Amerikaanse internationaal instituut voor Conflict Prevention & Resolution (CPR) is een non-profit organisatie waarvan vele globaal opererende ondernemingen, grote advocatenkantoren, academici en publieke instellingen lid zijn. CPR biedt mediation- en arbitragediensten aan voor een zeer groot aantal typen geschillen, onder andere in de financiële en industriële sector. CPR behandelt zaken op allerlei rechtsgebieden, zoals onder andere: arbeidsrecht, aansprakelijkheid intellectuele eigendom en milieurecht. CPR claimt zeer succesvol te zijn in het bijeenbrengen van partijen. Instrumenteel daarin is de zogenaamde CPR Pledge<sup>TM</sup>. Dit is een door 4000 ondernemingen en 1500 advocatenkantoren ondertekend commitment waarin de ondertekenaar aangeeft te zullen pogen flexibele, creatieve en constructieve methoden van geschilbeslechting te hanteren, waarbij de overheidsrechter slechts een laatste redmiddel is. CPR biedt daarnaast uitgebreide ondersteuning bij de keuze van een neutrale partij.

CPR is tevens een van vijf gTLD domeinnaam geschilbeslechters. De beslissingen van CPR-neutrals in domeinnaamzaken staan op de website.<sup>83</sup>

## DisputeManager.com<sup>84</sup>

DisputeManager.com uit Singapore biedt evaluatie door een neutrale partij en domeinnaamgeschiloplossing (SDRP) aan. Eerstgenoemde procedure kan voor alle soorten conflicten worden gebruikt. Een neutrale partij geeft een juridische evaluatie van de zaak. Zijn 'opinie' is niet bindend. Bij niet-aanvaarding fungeert het als een opstapje naar andere methoden voor geschillenbeslechting. In het algemeen omvat evaluatie door een neutrale partij geen real-time sessie, tenzij de neutrale partij anders beslist. SDRP beslecht geschillen over domeinnamen in het domein '.sg'. De procedure lijkt op de UDRP van ICANN. Enkele meer algemene aspecten van DisputeManager.com zijn genoemd in de paragraaf over mediation.

## Het Electronic Courthouse<sup>85</sup>

Behalve zijn belangrijkste activiteit (mediation) biedt het Electronic Courthouse tevens arbitrage en Early Neutral Evaluation aan. Laatstgenoemde dienst kan worden gebruikt, indien er een duidelijk omljnd juridisch of feitelijk geschilpunt is dat de partijen gescheiden houdt. Dit punt kunnen ze dan aan een deskundige of een neutrale partij voorleggen. Indien de partijen de opinie van de deskundige aanvaarden vormt dit de definitieve beslissing over het betreffende punt.

## Hong Kong International Arbitration Centre (HKIAC)<sup>86</sup>

Het in 1985 opgerichte HKIAC is non-profit geschiloplosser voor handelsgeschillen, met name in de sfeer van het intellectuele eigendomsrecht en de informatietechnologie. De online diensten van HKIAC omvatten: gTLD en bepaalde ccTLD domeinnaamgeschillen,<sup>87</sup> geschillen met betrekking tot domeinnaamregistraroverdrachten, en met betrekking tot Internet keywords. Een Internet keyword is een alias voor een domeinnaam. Tenslotte kunnen e-commerce geschillen die onder het HKIAC Webtrust Program rijzen online worden beslecht. Onder het Webtrust Program kunnen webwinkels hun geschillen met consumenten voorleggen aan een online arbiter. Uit de arbitrageregels blijkt dat hearings ook op afstand kunnen plaatsvinden. De HKIAC zorgt voor veilig verbindingen die de vertrouwelijkheid van verzonden data garanderen. Ze sluit ter zake echter haar aansprakelijkheid uit. De beslissingen in zaken over domeinnamen, registrars of Internet keywords staan op de website gepubliceerd.

---

<sup>82</sup> Zie <http://www.cpradr.org/>

<sup>83</sup> Zie [http://www.cpradr.org/ICANN\\_Cases.asp?M=7.5](http://www.cpradr.org/ICANN_Cases.asp?M=7.5)

<sup>84</sup> Zie <http://www.disputemanager.com/>

<sup>85</sup> Zie <http://www.electroniccourthouse.com/>

<sup>86</sup> Zie [http://www.hkiac.org/HKIAC/HKIAC\\_English/main.html](http://www.hkiac.org/HKIAC/HKIAC_English/main.html)

<sup>87</sup> Onder andere .hk, .cn, .pw en .ph. Voor de gTLD-geschilbeslechting, zie CIETAC.

### I-courthouse

Het meest bijzondere aspect van I-courthouse is dat het leken gebruikt als juryleden in de zaken die aan het I-courthouse worden voorgelegd. De juryleden zijn dus geen juristen of anderszins personen die een bijzondere juridische training hebben. Iedereen kan jurylid worden en zaken selecteren waaraan hij of zij wil bijdragen. Alle zaken worden aan de juryleden op geanonimiseerde wijze gepresenteerd. De partijen in een geschil gebruiken niet hun eigen namen of andere identificerende informatie. In de loop van de procedure kan ieder jurylid vragen stellen aan de partijen. De partijen zijn niet verplicht om te antwoorden. De juryleden geven ieder een individueel oordeel. Het eindoordeel in de zaak wordt afgeleid uit het geheel van alle afzonderlijke juryoordelen. Partijen kunnen bijvoorbeeld overeenkomen dat bij een gewone meerderheid of een tweederde meerderheid of bij enig ander percentage van oordelen in het voordeel van een van de partijen de zaak beslist is. Een zaak blijft open staan totdat partijen een eindoplossing gevonden hebben of de zaak geschikt hebben. Partijen kunnen overeenkomen dat alleen de juryoordelen van voor een bepaalde datum bijdragen aan het eindoordeel of dat alleen een tevoren bepaald aantal, eerst binnengekomen oordelen meetelt. Het zogenaamde Trial Book toont het aantal oordelen dat dan toe geüpload is, de commentaren van de juryleden en het gemiddelde oordeel. Een bereikt resultaat wordt bindend als de partijen dat overeenkomen. I-Courthouse heeft een template die partijen voor een dergelijke overeenkomst kunnen gebruiken. I-Courthouse beperkt zich niet tot een bepaald type geschil. I-Courthouse heeft altijd een substantieel aantal zaken aanhangig. Bij een bezoek aan de site waren ongeveer vijfhonderd zaken aanhangig. Onduidelijk is of de partijen die van I-Courthouse gebruik maken dat doen om tot een eindoordeel in de zaak te komen of dat I-Courthouse veeleer gebruikt wordt om tot een initiële waardering van de zaak te komen. Case-evaluation is ook een dienst die tegen betaling aan advocaten wordt aangeboden.<sup>88</sup> I-Courthouse heeft voor zover bekend geen links met traditionele ADR-dienstverleners.

### InfoTech Dispute Resolution Center<sup>89</sup>

Het Center biedt arbitrage-diensten aan op het gebied van software, computers, informatietechniek, Internet en e-commerce. Voor meer informatie zij verwezen naar de aan het Center gewijde paragraaf in de sectie over mediation.

### JAMS<sup>90</sup>

Het in 1979 door een rechter opgerichte JAMS (Judicial Arbitration and Mediation Services) is een van de grotere Amerikaanse ADR-aanbieders met kantoren in verschillende steden. Om het bereik van haar diensten te vergroten, biedt JAMS ook de mogelijkheid van ADR op afstand. Daartoe kan gebruik gemaakt worden van videoconferencingruimtes in haar kantoren. Uiteraard is het ook mogelijk van andere niet geaffilieerde videoconferencing ruimtes gebruik te maken. Het videoconferencing pakket is ontwikkeld door Zephyr Legal Technologies Network, een bedrijf gespecialiseerd in toepassingen voor de juridische praktijk.<sup>91</sup> JAMS richt zich op verschillende typen geschillen, met name: faillissementsgeschillen, groepsacties en massaschades, arbeidsgeschillen, overheidsgeschillen, geschillen met internationale aspecten, en conflicten over zekerheden.

### Money Claim Online (MCOLO)<sup>92</sup>

De Britse 'Her Majesty's Courts Service' heeft met Money Claim Online een procedure in het leven geroepen om online een geldvordering in te stellen. Money Claim Online kan slechts

---

<sup>88</sup> Zie JurySmart op: [http://www.i-courthouse.com/main.taf?area1\\_id=jurysmart](http://www.i-courthouse.com/main.taf?area1_id=jurysmart)

<sup>89</sup> Zie <http://www.infotechdispute.com/>

<sup>90</sup> Zie <http://www.jamsadr.com/>

<sup>91</sup> Het maakt gebruik van veilige eSDN dataverbinding via een breedbandige T1 telecommunicatieverbinding.

<sup>92</sup> Zie <https://www.moneyclaim.gov.uk/csmco2/index.jsp>



gebruikt worden voor geldvorderingen waarvan het bedrag vaststaat. Overige voorwaarden zijn dat zowel de eiser als de gedaagden (maximaal 2) een fysiek adres hebben in Engeland of Wales. Eiser moet over een e-mailadres beschikken. Zowel eiser en gedaagden kunnen de voortgang van de claim online volgen. MCOL leidt alleen tot een oplossing als de gedaagde niet op de vordering reageert en bij verstek veroordeeld wordt, de vordering geheel of gedeeltelijk erkent of zelfs onmiddellijk tot betaling overgaat. Indien de gedaagde verweer voert tegen de vordering of een tegeneis instelt wordt de zaak verwezen naar een traditionele offline procedure ('small claims track' of 'fast track'). De claims worden beoordeeld door het Northampton County Court en kunnen indien nodig met de sterke arm ten uitvoer worden gelegd.

#### NASD<sup>93</sup>

NASD reguleert en houdt toezicht op het gedrag van effectenhandelaren. Een bijzonderheid is dat NASD via zelfregulering tot stand is gekomen. Effectenhandelaren zijn verplicht lid van NASD of van een van haar zusterorganisaties. NASD Dispute Resolution richt zich op financiële en anderszins zakelijke geschillen tussen investeerders, effectenhandelaren en onafhankelijke tussenpersonen in de effectenhandel. NASD biedt zowel arbitrage als mediation aan. Een claim kan online ingediend worden via een daarvoor bestemd formulier. NASD heeft een databank met de gegevens van meer dan een half miljoen mensen werkzaam in de effectenhandel. Bij het invullen van het claimformulier wordt technisch afgedwongen dat de correcte gegevens uit de CRD (de databank) worden gebruikt. Met het formulier kunnen vooralsnog geen andere elektronische documenten worden meegestuurd. In de praktijk moet nog het een en ander in papieren vorm nagestuurd worden. Het online claimen lijkt daarom veeleer in het belang van NASD dan dat het het leven van eisers gemakkelijker maakt. Het eigenlijke arbitrage- of mediationproces verloopt geheel off line. De Code of Arbitration procedure(-voorschriften) en de Code of Mediation procedure(-voorschriften) zijn beschikbaar op de website.<sup>94</sup> De website van NASD is zowel in het Engels als in het Spaans gesteld.

#### National Arbitration Forum<sup>95</sup>

Dit is een voorbeeld van een traditionele ADR-aanbieder, die zijn vleugels heeft uitgeslagen over de online wereld. Haar arbiters zijn door de wol geverfde juristen, zoals voormalige rechters, senior advocaten en professoren in het recht. Het National Arbitration Forum pakt de beslechting van alle soorten geschillen op, zoals IE- en e-commerce-geschillen en domeinnaamgeschillen voor een breed palet aan domeinnamen onder verschillende procedureregels, zoals: UDRP, RDRP (voor '.biz' extensies), ERDRP (voor '.name' extensies), usDRP (voor '.us' extensies), usNDP (ook voor '.US' extensies), KIDS.US (voor '.kids.us' extensies), en MDRP (voor '.new.net' extensies).

#### Ombudsmann.de<sup>96</sup>

Ombudsmann.de is een initiatief van de Duitse consumentenbond 'Verbraucher Initiative e.V.'. Duitse consumenten kunnen er voor geschillen met Europese onlinewinkels terecht. Een consument kan – nadat hij eenmaal zijn inloggegevens per e-mail heeft verkregen – zijn klacht kwijt in een online formulier. Dit formulier is gebaseerd op het door de Europese Commissie opgestelde Europees klachtformulier.<sup>97</sup> Als een ontvangen klacht ontvankelijk is, zal Ombudsmann.de eerst via mediation het geschil proberen op te lossen. Als dit niet

---

<sup>93</sup> Zie <http://www.nasd.com/ArbitrationMediation>

<sup>94</sup> Zie

[http://nasd.complinet.com/nasd/display/display.html?rbid=1189&record\\_id=1159001049&highlight=c ode+of+arbitration+procedure](http://nasd.complinet.com/nasd/display/display.html?rbid=1189&record_id=1159001049&highlight=c ode+of+arbitration+procedure)

<sup>95</sup> Zie <http://www.arbitration-forum.com/>

<sup>96</sup> Zie <http://www.ombudsmann.de/>

<sup>97</sup> Zie [http://ec.europa.eu/consumers/redress/compl/cons\\_compl/acce\\_just03\\_nl.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/compl/cons_compl/acce_just03_nl.htm)

succesvol is, kan Ombudsmann.de desgewenst een beslechtsprocedure starten. Deze procedure mondt uit in een door Ombudsmann.de opgesteld schikkingsvoorstel of een vonnis.

#### Philippine Online Dispute Resolution<sup>98</sup>

Voor neutral evaluation en arbitrage wordt van e-mail gebruik gemaakt. Voor nadere informatie over Ph-ODR, zij verwezen naar de sectie over mediation.

#### Private Judge<sup>99</sup>

Afgezien van de meer gebruikelijke diensten als arbitrage en mediation, biedt Private Judge ook zogenaamde Fast Read/ Quick Call diensten en Referee/ Special Master diensten. Fast Read en Quick Call zijn bedoeld voor situaties waarin een welomlijnd geschilpunten partijen verdeeld houdt; ze verschillen bijvoorbeeld over een regel in een contract of als ze een geschil hebben over een pure rechtsvraag, waarbij ze het eens zijn over de feiten. Een neutrale partij kan daar dan in korte tijd een oordeel over geven. Referees zijn bedoeld voor complexe zaken waarbij vele partijen betrokken zijn, zoals class actions. Afgezien van de hoofdvragen in zulke zaken zijn er vaak kleinere problemen die de voortgang in de hoofdzaak vertragen. Moet bijvoorbeeld een bepaald document ingebracht worden in de hoofdzaak? Onder de partijen die aan dezelfde kant staan in het hoofdgeschil kan over dit soort vragen onenigheid ontstaan. Een referee is bedoeld om dit soort probleempjes op te lossen zodat de voortgang in de hoofdprocedure niet teveel vertraging oploopt. In geval van een class action is een special master degene die de zaak coördineert en de groep partijen managet.

#### TRUSTe<sup>100</sup>

De Amerikaanse non-profit organisatie TRUSTe beheert een certificeringsprogramma voor website privacy- en e-mailbeleid. TRUSTe monitort zelf of haar licentiehouders (houders van aangesloten websites) zich aan de certificeringsvoorwaarden houden. Gebruikers van door TRUSTe gecertificeerde websites kunnen echter ook met bepaalde privacyklachten over de gelicentieerde website(houder)s terecht bij TRUSTe. De privacyklachten dienen persoonlijke identificerende informatie te betreffen van de klager of van aan zijn gezag onderworpen kinderen en de gedragingen waarover geklaagd wordt vormen een overtreding van het eigen privacy statement van de betreffende websitehouder. TRUSTe verzoekt een klager eerst te proberen zelf de klacht in overleg met de betreffende websitehouder op te lossen. Indien dat niet tot resultaat leidt, wordt de klacht ingebracht in het Watchdog Dispute Resolution Program. TRUSTe behoudt zich het recht voor klachten die kennelijk feitelijke grondslag ontberen of die misbruik van recht opleveren niet in behandeling te nemen. Is een klacht ontvankelijk, dan entameert TRUSTe een strak geregisseerde e-mailwisseling tussen klager en licentiehouder. Na onderzoek van de klacht en de gewisselde e-mails, kan TRUSTe de licentiehouder desgevallend opdragen persoonlijk identificerende informatie te wijzigen of verbeteren of de geregistreerde gebruikersvoorkeuren aan te passen. Tevens kan TRUSTe verlangen dat privacystatements of de omgang daarmee worden aangepast. Bovendien kan de licentiehouder onderworpen worden aan een audit door een onafhankelijke derde die de geldigheid van het privacystatement onderzoekt en verifieert of de uitspraak van TRUSTe correct geïmplementeerd is. Indien de licentiehouder de beslissing niet naleeft kan TRUSTe zulks aanklaarten bij ter zake bevoegde autoriteiten, de licentiehouder buiten het TRUSTe programma plaatsen of nakoming van de licentieovereenkomst (in rechte) afdwingen. Zowel klager als licentiehouder kunnen in beroep gaan bij het zogenaamde TRUSTe Appeals Committee (TAC). De wederpartij van de appellant krijgt de gelegenheid schriftelijk (via e-mail) te reageren op het beroepschrift. Indien het TAC zulks nodig oordeelt kan een videoconferentie belegd worden. Momenteel zijn ongeveer 2600 websites aangesloten en er zijn sinds 1997 ongeveer eenzelfde aantal klachten behandeld.

<sup>98</sup> Zie <http://www.disputeresolution.ph/default.asp> . Zie voor informatie over Ph-ODR ook de secties over mediation en schikkingsystemen.

<sup>99</sup> Zie <http://www.privatejudge.com/>

<sup>100</sup> Zie <http://www.truste.org/>



### The Virtual Magistrate<sup>101</sup>

Het door de Kent-Chicago School of Law en het Illinois Institute of Technology beheerde VMag verzorgt online arbitrage van geschillen die in een online setting gerezen zijn over communicatie, bezit, onrechtmatig gedrag of contracten. De nadruk in de omschrijvingen op de website ligt op geschillen over onrechtmatige uitingen op het Internet. Communicatie vindt plaats via e-mail en online via de website. VMag streeft naar oplossing van geschillen binnen 72 uur. het is twijfelachtig of VMag nog actief is. De 'nieuwsberichten' op de website zijn allen van 1996. De pagina met beslissingen was ten tijde van het schrijven van dit rapport niet bereikbaar.<sup>102</sup>

### WebAssured.com

Webassured.com heeft een keurmerk dat gekenmerkt wordt door de integratie van informatie over ervaringen met aangesloten bedrijven (beschikbaar via dAtabase), online aankoopbescherming (dit is een soort verzekering) en laagdrempelige toegang tot ODR. Haar ODR dienst heet AddReSsed. Partijen (bedrijven en consumenten) proberen eerst hun geschil zelf op te lossen. WebAssured neemt zelf contact op met het (gedaagde) bedrijf indien dat niet reageert op de klacht van de consument. Als uiteindelijk blijkt dat partijen er niet zelf uitkomen, kan de zaak doorgegeven worden aan de WebAssured Mediator. De mediator schrijft een opinie over wat hij als een redelijke en juiste oplossing ziet. Leden van het keurmerk hebben zich verplicht gehoor te geven aan de opinies van mediators en te leveren of restitueren aan consumenten wat van hen verlangd wordt in zulk een opinie. Hoewel hier de term mediation wordt gebruikt heeft het materieel meer weg van arbitrage in de zin waarin deze term in dit onderzoek wordt gebruikt. Mediation in de zin waarin deze term in dit onderzoek gebruikt wordt ziet slechts op geschiloplossing waarbij de mediator partijen begeleidt bij het zelf vinden van een oplossing; de mediator formuleert niet zelf zijn visie op de beste oplossing.

### WIPO

Het WIPO Arbitration and Mediation Center biedt een grote variëteit aan ADR-diensten aan, waaronder arbitrage, mediation en domeinnaamgeschiloplossing. Ter ondersteuning van de geschilbeslechting is de zogenaamde WIPO Electronic Case Facility (WIPO-ECAF) gebouwd.<sup>103</sup> Dit systeem functioneert als de rol voor zaken die bij WIPO aanhangig zijn gemaakt. In het systeem kunnen ook volledige documenten worden opgeslagen, het geeft een overzicht in de tijd van alle handelingen die met betrekking tot een zaak hebben plaatsgevonden en van de financiële status van een geschil. Tevens bevat het een messageboard (een prikbord) dat gebruikt kan worden om afspraken te plannen. Het systeem is vooral administratief ondersteunend. Het systeem is niet beschikbaar voor de beslechting van domeinnaamgeschillen.

De Internet Corporation for Assigned Names and Numbers (hierna: ICANN) heeft in 1999 een op arbitrage gelijkende procedure gecreëerd voor het oplossen van domeinnaamgeschillen die kunnen rijzen wanneer een persoon aanspraak maakt op een domeinnaam waarvan een ander de houder is<sup>104</sup>. De procedure wordt beheerst door de zogenaamde Uniform Domain name dispute Resolution Policy (hierna: UDRP).<sup>105</sup> De procedure is bedoeld voor relatief eenvoudige geschillen waarin de gedaagde geen rechten op of te respecteren belang heeft bij de domeinnaam. De belangen van de houder van de domeinnaam hoeven derhalve – idealiter

---

<sup>101</sup> Zie <http://www.vmag.org/>

<sup>102</sup> Zie <http://webboard.kentlaw.edu:8080/%7EVMAG> (niet bereikbaar in december 2006)

<sup>103</sup> Zie <http://www.wipo.int/amc/en/ecaf/index.html>.

<sup>104</sup> Geschilbeslechting onder de UDRP is beschikbaar voor domeinnamen in de '.com', '.net' en '.org' TLD's. Bovendien is geschilbeslechting mogelijk met betrekking tot sommige country code TLD's en is geschilbeslechting mogelijk geworden voor 'nieuwe' gTLD's, zoals: '.biz', '.name' en '.info'.

<sup>105</sup> Zie <http://www.icann.org/udrp/udrp-policy-24oct99.htm>.

- niet afgewogen te worden tegen die van de eiser.<sup>106</sup> De eigenlijk geschilbeslechting wordt uitgevoerd door geschilbeslechttingsdienstverleners die geaccrediteerd zijn door de ICANN.<sup>107</sup> Het WIPO Arbitration and Mediation Center is het meest prominente onder deze aanbieders en neemt ook het leeuwendeel van de zaken voor zijn rekening. De procedure voor een panel – de arbiters – wordt beheerst door voornoemde UDRP, de Rules for Uniform Domain name dispute Resolution Policy (hereinafter: UDRP-Rules) en de Supplementary Rules van de aanbieder.<sup>108</sup>

Documenten kunnen in velerlei vorm aangeleverd worden: via de fax, traditionele post of elektronisch. Het Center heeft een Internetgebaseerd systeem voor het archiveren en beheren van zaken zodat optimaal gebruik gemaakt kan worden van de mogelijkheden van elektronische communicatie. In beginsel vinden er geen hoorzittingen meer plaats waarbij de partijen fysiek aanwezig zijn, behalve indien het panel – geheel te harer beoordeling - beslist dat een hoorzitting nodig is. Het panel stuurt haar beslissing in het geschil aan alle partijen, ICANN en de zogenaamde Registrar, dat is de instantie bij wie de domeinnaam geregistreerd is. Als het panel heeft beslist dat de domeinnaam overgedragen of doorgehaald moet worden, dan voert de Registrar die beslissing uit, tenzij de (voormalige) gedaagde een zaak tegen de (voormalige) eiser aanhangig maakt bij de bevoegde overheidsrechter en de Registrar daarvan op de hoogte stelt.<sup>109</sup> De beslissing van het panel wordt in het algemeen in haar geheel op het Internet gepubliceerd.

#### Word&Bond<sup>110</sup>

Word&Bond heeft de zogenaamde Word&Bond global loyalty standard<sup>TM</sup> opgezet. Deze standaard is van toepassing op alle bedrijven (zowel in B2C als in B2B relaties) die hebben toegestemd de standaard te eerbiedigen. Volgens Word&Bond is de standaard gebaseerd op de uitgangspunten neergelegd in de Richtlijn Koop op Afstand. Een bedrijf dat toegetreden is tot de standaard moet de beslissingen van een i-neutral evaluation of een i-arbitration in geschillen over haar product- of dienstleveringen eerbiedigen. Een procedure begint met het indienen van een zogenaamd i-claim<sup>TM</sup>. Het bedrijf antwoordt met behulp van een zogenaamd i-defend<sup>TM</sup>-formulier. Veertien dagen later velt de aangewezen arbiter zijn i-award<sup>TM</sup>. Het bedrijf moet eventuele verplichtingen voortvloeiend uit het vonnis binnen 21 dagen nakomen. Word&Bond heeft zich aangesloten bij het EEJ-NET.

### 3.3.3 De verhouding tot de beginselen

#### Onpartijdigheid

Er zijn velerlei maatregelen waarmee (een zekere) onpartijdigheid bereikt kan worden. Sommige diensten realiseren onpartijdigheid door middel van onafhankelijkheid. De CISAS-arbiters zijn leden van het Chartered Institute of Arbitrators en onafhankelijk. De arbiters zijn gebonden aan een beroepscode die versterkt is met disciplinair tuchtrecht. Bij Word&Bond zijn de i-neutrals en i-arbitrators eveneens onafhankelijk. In het geval van i-arbitration zijn de arbiters bovendien steeds juristen. Ook wordt omwille van de onpartijdigheid wel de eis gesteld dat neutrale partijen afzien van gerelateerde activiteiten zoals juridische adviesdiensten (zoals bijvoorbeeld bij BRC).

---

<sup>106</sup> Het blijkt dat UDRP arbiters hun jurisdictie langzaam maar zeker uitbreiden. Zie I.L Stewart, The Best Laid Plans: How Unrestrained Arbitration Decisions Have Corrupted the Uniform Domain Name Dispute Resolution Policy, *Federal Communications Law Journal*, Vol. 53, Number 3, p. 509 – 532.

<sup>107</sup> Op dit moment zijn vijf geschilbeslechtters geaccrediteerd door de ICANN. Zie <http://www.icann.org/udrp/approved-providers.htm>.

<sup>108</sup> Voor de UDRP-Rules, zie: <http://www.icann.org/udrp/udrp-rules-24oct99.htm>. Voor de Supplementary Rules van het WIPO Arbitration and Mediation Center, zie: <http://arbitrator.wipo.int/domains/rules/supplemental.html>.

<sup>109</sup> Voor details, zie art. 4.k UDRP.

<sup>110</sup> Zie <http://www.wordandbond.com/>

Een enkele dienst vergroot de onpartijdigheid door zaken in anonieme vorm te presenteren. Dit is het geval bij i-Courthouse waar leken optreden als juryleden. Partijen en juryleden zijn anoniem voor elkaar. Het is niet duidelijk of de anonimiteit negatieve implicaties heeft voor de procedure: legt de anonimiteit bijvoorbeeld beperkingen op aan de bewijslevering? Een kennelijk nadeel van de laagdrempelige toegang tot i-Courthouse is dat een partij de onpartijdigheid gemakkelijk kan frustreren door vrienden of familieleden te vragen op te treden als juryleden in de hoop zo een groot aantal favorabele juryoordelen te verkrijgen.

#### Transparantie

De websites geven genoeg informatie voor een eerste oriëntatie op de merites van de dienstaanbieders. Enkele ODR-aanbieders laten zelfs voorbeeldzaken op hun websites zien (Bijv. i-Courthouse).

#### Effectiviteit

Effectiviteit is de optelsom van een groot aantal concrete maatregelen, zoals kosten, tijdigheid, taal en gebruiksgemak.

De wijze waarop de kosten die partijen in rekening worden gebracht berekend worden zijn zeer divers. Sommige ODR-diensten zijn gratis voor beide partijen (i-Courthouse). Soms zijn diensten gratis voor de consumenten in het geschil (CISAS). Soms moeten beide partijen betalen. Andere betalingsmodaliteiten betreffen het tijdstip waarop betaald moet worden (vooraf bij Word&Bond), de hoogte van het bedrag (bij BRC gerelateerd aan het bedrag van de uitkomst van het geschil) en de informatie die op de website daarover wordt verstrekt.

Om de voortgang van een procedure te bewaken wordt vaak gewerkt met strikte deadlines. Bij CISAS mag bijvoorbeeld niet meer dan zes weken verstrijken tussen het indienen van de klacht en de uiteindelijke beslissing van de arbiter. Bij Word&Bond mag de procedure zelfs niet langer duren dan drie weken. Bij BRC wordt de duur van de procedure zelfs veeleer uitgedrukt in dagen dan in weken. Een en ander wordt bereikt door het stellen van harde termijnen waarbinnen producties 'binnen' moeten zijn.

Hoewel de talen waarin een ODR-procedure gevoerd kan worden zeer relevant is voor de effectiviteit ervan is niet op alle websites informatie te vinden over de talen waarin de procedure gevoerd kan worden. Procedures bij Word&Bond kunnen in alle belangrijke talen van de Europese Unie gevoerd worden. Bij BRC zijn procedures met de Resolutionizer, correspondentie en communicatie uitsluitend in het Engels. Documenten, bewijsmateriaal en informatie kan in het Engels, Frans, Duits, Italiaans, Portugees of Spaans worden aangeleverd als dat de taal is waarin zij gesteld zijn.

Gebruiksgemak kan uiteraard op velerlei manieren vergroot worden, bijvoorbeeld door elektronische ondersteuning (CISAS) maar ook door ondersteuning bij het benaderen van de wederpartij. Bij Word&Bond kan ook een i-arbitration-zaak aanhangig gemaakt worden tegen een bedrijf dat niet aangesloten is en dan benadert Word&Bond dat bedrijf zelf.

#### Billijkheid

Bij CISAS hoeft de consument niet vertegenwoordigd te worden door een advocaat; het is natuurlijk wel toegestaan. De kosten van procesvertegenwoordiging kunnen echter niet geclaimd worden. BRC eist dat iedere partij vertegenwoordigd wordt door een voldoende gekwalificeerd jurist.

Bij CISAS is de consument niet gebonden aan de beslissing tenzij hij de beslissing aanvaardt. Als de consument de beslissing niet accepteert is hij vrij naar de overheidsrechter te stappen. De vertrouwelijkheid van de beslissing wordt gegarandeerd.

### 3.3.4 Conclusie

Een aantal factoren kunnen onderscheiden worden die wellicht van belang zijn voor het succes van ODR-initiatieven.

Van groot belang is dat de bedrijven wier gedrag voorwerp van een procedure gemaakt kan worden het betreffende ODR-initiatief ondersteunen. Als de bedrijven meedoen is de drempel om een procedure te starten lager en zijn relatief weinig problemen te verwachten bij de uitvoering van de arbitrale vonnissen. De voorafgaande steun van de bedrijven is echter geen *conditio sine qua non*, zoals het succes van i-Courthouse bewijst.

Sommige ODR-aanbieders hebben een voorbeeldbeding opgesteld dat partijen in hun contracten kunnen opnemen die ze lang voordat een geschil ontstaat sluiten. Het beding verplicht de contractspartijen om geschillen die uit hun contractuele verhouding ontstaan voor te leggen aan de ODR-aanbieder. Als eenmaal een geschil gerezen is is het voor partijen vaak moeilijk om het eens te worden over de wijze waarop het geschil opgelost kan worden en in het bijzonder om een geschilbeslechter te vinden die het vertrouwen van beide partijen geniet. Bovenbedoeld beding kan dit probleem aanzienlijk vereenvoudigen.<sup>111</sup>

In een enkele geval (Word&Bond) wordt ook een standaard waaraan het gedrag van het bedrijf moet voldoen van tevoren vastgelegd.

De duidelijkheid en omvattendheid van de informatie die op de website wordt verschaft lijkt ook van belang te zijn. De CISAS website heeft een prijs gewonnen voor het gebruik van duidelijk en eenvoudig te begrijpen Engels.

De deskundigheid van de arbiters is van belang. Sommige aanbieders benadrukken de grote expertise van hun arbiters: CISAS stelt bijvoorbeeld dat zij een hoog niveau van geschilbeslechtingsexpertise in huis heeft vanwege haar band met het Chartered institute of arbitrators. Andere aanbieders zoals i-Courthouse gebruik maken van juryleden en zoeken wellicht kwaliteit in aantallen: er zijn vaak vele juryleden betrokken bij een zaak. Overigens is het de vraag in hoeverre i-Courthouse daadwerkelijk gebruikt wordt voor het vinden van een definitieve oplossing voor een geschil. Het heeft wellicht meer een functie als assessment tool.

## **3.4 Schikkingssystemen**

### **3.4.1 Introductie**

Schikkingssystemen worden gebruikt om geschillen op te lossen waarin de hoogte van het bedrag dat de gedaagde aan de eiser moet betalen het enige is dat partijen verdeeld houdt. De geschiloplossing vindt in beginsel als volgt plaats. Een van beide partijen (schuldeiser of schuldenaar) initieert de schikkingsprocedure. De procedure verloopt geautomatiseerd in een aantal rondes. In een ronde doen beide partijen een blind bod. Als de biedingen meer dan een tevoren bepaald bedrag van elkaar verschillen, volgt een nieuwe ronde waarin de biedingen dichter bij elkaar komen. Zodra de biedingen dicht genoeg bij elkaar liggen wordt een schikking aangekondigd en wordt het schikkingsbedrag vastgesteld. Dit is vaak het gemiddelde van het aangeboden en gevraagde bedrag. Indien het aangeboden bedrag groter is dan het gevraagde bedrag wordt het schikkingsbedrag vaak op een andere manier vastgesteld. In een dergelijk geval is vaak het aangeboden of het gevraagde bedrag zelf het schikkingsbedrag. Partijen worden niet verteld wat het bedrag is dat de wederpartij heeft geboden. Het wordt alleen bekend gemaakt of een schikking is bereikt en, indien van toepassing, het schikkingsbedrag. Als een partij in de loop van de procedure een bod doet wordt vaak automatisch berekend wat het voor die partij meest ongunstige schikkingsbedrag is waartoe het bod aanleiding kan geven. Dit is mogelijk omdat het maximale verschil tussen de biedingen waarbij nog een schikking bereikt wordt van tevoren is bepaald. Een partij weet

---

<sup>111</sup> Zie bijvoorbeeld de FAQ op de website van i-Courthouse.

dus steeds wat de meest ongunstige uitkomst – afgezien van het niet bereiken van een schikking – is.

### 3.4.2 Aanbieders van automatische schikkingsystemen

#### ADRonline<sup>112</sup>

Een schikkingprocedure kan online plaatsvinden via het Settlement Online System of offline via de klantenservice van ADRonline. Een schikking wordt bereikt indien het aanbod tenminste tweederde van het gevraagde bedrag bedraagt. Het schikkingsbedrag is het gemiddelde van beide bedragen.

#### CyberSettle, SettleOnline and SettlementOnline<sup>113</sup>

SettleOnline en SettlementOnline worden hier niet apart behandeld omdat ze beide een strategische alliantie zijn aangegaan met CyberSettle. Bezoekers van de websites van SettleOnline of SettlementOnline worden automatisch doorgeleid naar de website van CyberSettle. CyberSettle is volgens eigen zeggen de grootste online schikkingsaanbieder.<sup>114</sup> Haar Computerized Dispute Resolution System and Method is geöctrooieerd in de Verenigde Staten en in verschillende andere landen.<sup>115</sup> NAM is veroordeeld wegens inbreuk op een CyberSettle octrooi. CyberSettle heeft een uitgebreide technische infrastructuur opgebouwd. Een schikking wordt bereikt indien in een ronde het aangeboden bedrag gelijk is aan of groter is dan het gevraagde bedrag. Het schikkingsbedrag is het gemiddelde van beide bedragen, maar bedraagt nooit meer dan 120% van het gevraagde bedrag. Daarnaast heeft CyberSettle goede contacten met een aantal Amerikaanse advocatenverenigingen; wellicht is dit de reden dat ze in staat is veel zaken aan te trekken.

#### DisputeManager.com<sup>116</sup>

Bijzonder aan dit schikkingssysteem is dat partijen in de derde (van maximaal vijf ronden) een bod en zogenaamde ‘rationale’ moeten uitbrengen. De rationale is een document waarin de partij uitlegt waarom zij het bedrag biedt dat ze biedt. De rationale wordt in de vierde ronde aan de wederpartij bekendgemaakt met het doel een partij een beter inzicht te geven in de positie van de wederpartij. De uitkomst van het schikkingsproces is een bindende schikkingsovereenkomst. DisputeManger.com biedt ook andere vormen van geschilbeslechting aan, die reeds hiervoor aan de orde zijn gekomen.

#### e-Settle.co.uk<sup>117</sup>

eSettle richt zich op alle geschillen die vatbaar zijn voor een geldelijke schikking. eSettle is een volledig geautomatiseerd, online schikkingssysteem. Een schikking wordt bereikt indien het aanbod van schuldenaar meer dan 80% van het door de schuldeiser gevraagde bedrag bedraagt. Het schikkingsbedrag is het rekenkundige gemiddelde van beide bedragen. Er zijn twee uitzonderingen. Als de schuldenaar de zaak aangebracht heeft en hij meer biedt dan de schuldeiser vraagt dan is het aangeboden bedrag het schikkingsbedrag. Omgekeerd, indien de schuldeiser de zaak aangebracht heeft en hij vraagt minder dan de schuldenaar biedt dan schikt de zaak voor het gevraagde bedrag. Dit is wellicht een prikkel voor de ‘gedaagde’ partij om meete doen aan beslechting via eSettle. Een aantal Britse verzekeraars maakt gebruik van eSettle. De eerste schikking via eSettle dateert van april 2001.

---

<sup>112</sup> Zie <http://www.adronline.com.au/>

<sup>113</sup> Zie <http://www.cybersettle.com>, <http://www.resolutesystems.com/settleonline.htm> en <http://www.settlementonline.com>

<sup>114</sup> Zie Conley Tyler & Bretherton 2003, sectie 3.4.1 .

<sup>115</sup> Patent nr. 6,330,551 (USPTO).

<sup>116</sup> Zie <http://www.disputemanager.com/>

<sup>117</sup> Zie <http://e-Settle.co.uk/>

### Intersettle<sup>118</sup>

Dit is een volledig geautomatiseerde schikkingdienst voor puur financiële geschillen. De partij die de zaak bij Intersettle aanbrengt bepaalt het zogenaamde schikkingspercentage. Een schikking wordt bereikt indien de eis van de schuldeiser lager is dan het aanbod van de schuldenaar of indien eis en bod binnen het schikkingspercentage vallen. Het schikkingsbedrag is het gemiddelde van het laatste aanbod en de laatste eis. Partijen komen overeen dat indien een schikking die bereikt wordt via het protocol een bindende schikkingsovereenkomst oplevert. Dit is tevens de finale oplossing van het geschil.

### Mediation Arbitration Resolution Services (MARS)<sup>119</sup>

MARS biedt het zogenaamde Supersettle ADR program aan (hierna: Supersettle). Het geschil is opgelost indien het bod van de gedaagde minder dan 10% verschilt van eiser's laatste vraag. In B2B-zaken is dit percentage 5%. Aanpassing aan de specifieke behoeften van verzekeraars, algemene commercie, de overheid en private en publieke agenten is mogelijk.

### SmartSettle<sup>120</sup>

Smartsettle is een gesofisticeerd schikkingsstelsel waarin meer issues dan geld alleen gekwantificeerd worden. In het kort, werkt het als volgt: onder leiding van een of meer 'facilitators' stellen de partijen een raamwerkovereenkomst op. Dit is een concept schikking waarin alle zaken die partijen verdeeld houden opengelaten zijn. Dit zijn zaken zoals bijvoorbeeld het bedrag dat A aan B dient te betalen, de tijd waarbinnen B moet presteren en een aantal alternatieve contractbedingen (zeg X, Y en Z). Zodra deze zaken geïdentificeerd zijn moeten partijen hun voorkeuren kwantificeren. Dit betekent dat ze de onderhandelingsruimte aangeven (bijv. met betrekking tot geld: van \$10.000,- tot \$ 20.000,-), het relatieve belang van de zaken (bijv. geld is twee keer zo belangrijk als tijd) en dat ze hun tevredenheid aangeven (bijv. beding X is 100% tevredenstellend, beding Y 90% etc.). vervolgens maken beide partijen een voorstel. Een voorstel is een pakket dat een aanvaardbare uitkomst biedt voor de partij die het voorstel opstelt. Een voorstel is bijvoorbeeld \$ 17.000,-, presteren binnen 20 dagen en beding Z. De voorstellen krijgen een waardering gebaseerd op de kwantificatie van de voorkeuren. Een waardering is een getal, bijv. 182. In feite, krijgt ieder voorstel twee waarderingen, een volgens de voorkeuren van A en een volgens de voorkeuren van B. Een partij krijgt alleen de waarderingen van de beide voorstellen volgens zijn eigen voorkeuren te zien. Het bereik, i.e. het verschil tussen de eigen waarderingen van beide voorstellen, is het onderhandelingsruimte die gedicht moet worden. In feite zijn er natuurlijk twee bereiken, een voor iedere set voorkeuren. De twee voorstellen zijn in wezen concessies die de onderhandelingsruimte, zoals die initieel bestond verkleinen. Iedere partij doet als het ware afstand van het voor hem meest optimistische deel van de onderhandelingsruimte. Het systeem genereert nu een aantal suggesties die binnen de beide bereiken vallen. Een suggestie is een pakket, net als een voorstel. De partijen geven aan welke van deze suggesties ze acceptabel vinden. Als beide partijen dezelfde suggestie aanvaarden, is een oplossing bereikt. Als dat niet het geval is genereert het systeem suggesties equivalent aan de aanvaarde suggesties, dat zijn andere pakketten die dezelfde of een hogere waardering hebben dan de aanvaarde suggesties. De hoop is dat partijen dan wel een suggestie vinden waarmee ze beiden kunnen instemmen. Het programma kan efficiënt zoeken naar geoptimaliseerde suggesties. Als een resultaat bereikt wordt dan worden de open plekken in de raamwerkovereenkomst ingevuld. De meerwaarde van het programma schuilt behalve in de ondersteuning van allerlei processen en het optimaliseren ook daarin dat het stimuleert om te denken in pakketten (zoals voorstellen en suggesties), zodat langdurige onderhandelingen over losse elementen (bijvoorbeeld bedrag, tijd of bedingen) voorkomen worden.

<sup>118</sup> Zie <http://www.intersettle.co.uk/>

<sup>119</sup> Zie <http://www.resolveydispute.com/>

<sup>120</sup> Zie <http://www.smartsettle.com/>

Webmediate<sup>121</sup>

Bijzonder aan de schikkingsdienst van Webmediate is dat beide partijen een bod afgeven en een percentage ten opzichte van het bod. Ze geven daarbij aan dat een schikking acceptabel is die binnen het door het percentage aangegeven bereik valt. Een schikking is bereikt als de door partijen aangegeven bereiken overlappen. Het schikkingsbedrag is het gemiddelde van de boven en de ondergrens van de overlap. Alleen indien het geboden bedrag groter is dan het gevraagde bedrag wordt het gemiddelde van die beide bedragen genomen, zonder acht te slaan op de bereiken. Partijen zijn gebonden aan de resultaten die met behulp van Webmediate zijn bereikt.

WeCanSettle<sup>122</sup>

WeCanSettle beveelt aan dat de initiërende partij de andere partij informeert over haar voornemen de zaak via WeCanSettle op te lossen. De gedaagde heeft de mogelijkheid om aan te geven of haar biedingen all-in zijn of dat ze de kosten van rechtsbijstand uitgesloten worden. Een schikking is bereikt als de biedingen minder dan een tevoren bepaald percentage van elkaar verwijderd zijn. Dit percentage staat standaard op 20%, maar de initiërende partij kan er ook voor kiezen het percentage op 10% of 30% te zetten. Het schikkingsbedrag is het gemiddelde van beide biedingen. Alle communicatie bij WeCanSettle verloopt via e-mail.

### 3.4.3 Verhouding tot de beginselen

Onpartijdigheid

Schikkingsystemen werken automatisch volgens een tevoren bepaald stelsel. De uitsluiting van menselijke tussenkomst kan gezien worden als een garantie voor onpartijdigheid. Voor een daadwerkelijke bepaling van onpartijdigheid moet dan de gebruikte software beschikbaar zijn voor onafhankelijke inspectie. Op de websites van de verschillende aanbieders is daarover nauwelijks informatie aangetroffen. Soms is er langs indirecte weg enige openheid. CyberSettle's systeem is bijvoorbeeld gepatenteerd. De vernieuwende elementen kunnen dus in octrooidatabases geraadpleegd worden. Zulks is echter onvoldoende om tot een alomvattend oordeel over de onpartijdigheid van de software te komen. De diensten garanderen over het algemeen de betrouwbaarheid van de verschillende biedingen uitgebracht door partijen. De aanbieders van de diensten zullen over het algemeen kennis kunnen nemen van gegevens die partijen hebben verstrekt ten behoeve van het schikkingsproces. Dergelijke informatie kan dan bijvoorbeeld voor management- of verbeteringsdoelinden gebruikt worden. Het CyberSettle systeem voorziet bijvoorbeeld in de mogelijkheid om zogenaamde Adjuster Claim Reports te genereren. Deze rapporten geven managementinformatie op geaggregeerd niveau.

Transparantie

De websites geven over het algemeen informatie over de procedure, de verbindendheid van bereikte resultaten, en de eventuele (non-)consequenties indien een schikking niet lukt. De diepgang van de informatie varieert van beknopt (CyberSettle) tot uitgebreid (WeCanSettle).

Effectiviteit

Met betrekking tot de tarieven voor schikkingsystemen wordt een groot aantal verschillende modellen gehanteerd. eSettle is gratis voor eisers en hun vertegenwoordigers. De gedaagden betalen een tarief dat ze overeenkomen met eSettle. De gedaagde is bovendien verplicht de eiser redelijke proceskosten, uitgaven en onkosten te vergoeden voorzover er een juridische aanspraak bestaat op zulke kosten. In geval van WeCanSettle, kunnen beide partijen een rekening krijgen, zij het alleen indien een schikking bereikt is. Deelnemers aan

---

<sup>121</sup> Zie <http://www.webmediate.com/>

<sup>122</sup> Zie <http://www.wecansettle.com/>



Disputemanager.com betalen een klein vast bedrag per ronde. Supersettle vraagt betaling voor de registratie, de rondes<sup>123</sup> en de schikking. Claims worden ingedeeld volgens hun waarde en geschillen waar meer op het spel staat verplichten tot een hoger tarief. De website van InterSettle gaf geen informatie over de tarieven.

De meeste diensten hebben een mechanisme ingebouwd dat moet voorkomen dat het proces onbeperkt doorloopt. eSettle stelt dat een schikking doorgaans binnen 48 uur wordt bereikt. Een tijdige oplossing wordt in de hand gewerkt doordat de initiërende partij een tijdslimiet op de onderhandelingen zet. Dit kan variëren van 14 tot 90 dagen. Supersettle hanteert een tijdslimiet van 15 dagen, Webmediate een van 45 dagen. Sommige websites gaven geen informatie over tijdslimieten (InterSettle, WeCanSettle).

#### Billijkheid

Alle diensten hanteren het principe van dubbel ‘blind bidding’. Dit betekent dat een partij niet te weten komt welke biedingen de andere partij heeft afgegeven. Slechts indien een schikking is bereikt zou een partij in staat kunnen zijn uit te rekenen wat het laatste bod van de andere partij geweest moet zijn, maar dit is dan wellicht minder relevant gezien het feit dat al een schikking bereikt is. Uiteraard betracht ook de aanbieder van de schikkingsdienst vertrouwelijkheid met betrekking tot de verkregen informatie. Bij de meeste aanbieders is blind bidding verplicht. InterSettle laat echter ook non-blind bidding toe.

### 3.4.4 Conclusie

Het succes van schikkingdiensten is afhankelijk van een groot aantal factoren.

Bijna alle schikkingsdiensten richten zich uitsluitend op een bepaalde type geschillen, te weten geschillen waarbij het duidelijk is dat de ene partij een som geld aan de ander partij moet betalen en slechts de hoogte van het bedrag partijen gescheiden houdt. Er is dus een welbepaald geschil en de grenzen van het geschil staan niet meer ter discussie. Dat betekent ook dat partijen hun geschil al voor een deel opgelost hebben. Partijen zijn daardoor wellicht ook minder sterk tegen elkaar gekant.

Alle schikkingsdiensten maken – optioneel of verplicht - gebruik van blind bidding. Indien de tussenkomst van de schikkingsdienst niet tot een oplossing voor het geschil leidt, kunnen partijen op zoek gaan naar andere methoden om hun geschil op te lossen zonder dat zij hun strategie prijsgegeven hebben.

Het geautomatiseerde karakter van de schikking kan mogelijke psychologische barrières voor beslechting, zoals imponeergedrag, wegnemen.

## 3.5 *Andere initiatieven*

### 3.5.1 **Introductie**

Het succes van ODR-initiatieven hangt niet slechts af van de wijze waarop de eigenlijke geschilbeslechting plaatsvindt. Andersoortige diensten kunnen een nuttige ondersteunende rol vervullen. In dit verband is bijvoorbeeld te denken aan verwijzingsdiensten en diensten die litiganten adviseren over de keuze van een type geschilbeslechter. Soms is een dergelijke dienst nauw gelieerd aan een ODR-dienst. e@DR's moderator geeft advies over het type geschil dat het beste past bij het geschil. Soms worden dergelijk verwijzings- en adviesdiensten opgezet onafhankelijk van ODR-diensten. Vanwege hun belang voor ODR worden zij hier niettemin behandeld.

---

<sup>123</sup> Als de eis minder dan \$5,000.- bedraagt hoeft geen fee per ronde betaald te worden.



Ook zijn er diensten die litiganten helpen hun klachten te formuleren, maar vervolgens de behandeling van het geschil overlaten aan andere organisaties. Behalve de hiervoor genoemde diensten zijn er nog vele andere. Ze worden hierna behandeld. Interne klachtafhandeling is niet opgenomen in deze paragraaf.

### 3.5.2 De aanbieders

#### The Academy of Experts<sup>124</sup>

De Britse Academy of Experts accrediteert deskundigen die behulpzaam zijn bij ADR. De website bevat een lijst van geaccrediteerde deskundigen. De deskundigen beslaan de volgende expertises: bouwkunde, forensische accountancy, forensische onderzoekers, ingenieurs, medisch recht, letselschade en taxateurs.

#### BBBOnline<sup>125</sup>

BBBOnline beschikt alleen over een online klachtenformulier. Het online ingediende klachtenformulier wordt dan doorgestuurd naar het dichtstbijzijnde fysieke BetterBusinessBureau. Het wordt daarom in dit onderzoek niet beschouwd als een vorm van ODR. Het klachtenformulier zorgt al voor een eerste structurering van de klacht.

#### CCForm<sup>126</sup>

CCForm is een online klachtenformulier dat consumenten ondersteunt in het structureren van hun klachten. Een ingevuld klachtenformulier wordt door CCForm doorgestuurd naar de onderneming waarop de klacht betrekking heeft. Indien de betreffende onderneming aangesloten is bij CCform gebeurt dit direct. Indien de onderneming niet aangesloten is wordt de onderneming eerst benaderd met de vraag of zij zich bij CCForm wil aansluiten. Indien de onderneming daarop ingaat kan de klacht alsnog doorgestuurd worden. In het andere geval zal CCform de consument waar mogelijk de weg wijzen naar ADR- of ODR-aanbieders. CCForm is kosteloos voor consumenten; de kosten worden gedragen door aangesloten ondernemingen. De consument kan het formulier in zijn eigen taal invullen. CCForm vertaalt het ingevulde formulier automatisch naar de taal van de aangesproken onderneming; vrije tekstvelden worden overigens niet vertaald.

De aangesloten ondernemingen moeten zich conformeren aan een gedragscode.<sup>127</sup> Er is een onafhankelijke commissie van toezicht waar consumenten met klachten over CCForm terecht kunnen. De commissie van toezicht treedt op tegen ondernemingen die hun verplichtingen niet nakomen. Voorts heeft de commissie de taak om de gedragscode te interpreteren en zondig aan te passen. CCForm heeft een privacy-policy.

#### The Claim Room<sup>128</sup>

The Claim Room biedt software aan voor 'team collaboration'. De software voor 'team collaboration' vermijdt naar eigen zeggen van The Claim Room een aantal risico's verbonden aan het gebruik van gewone e-mail, zoals virusaanvallen, verlies van e-mailberichten, verlies van e-mailadressen, onbeschikbaarheid van e-mailfaciliteiten, omslachtig forwarden van threads van e-mail communicatie en adresseringsfouten. Behalve de algemene software voor samenwerking zijn er specifieke toepassingen voor online onderhandelen/blind bidding,

---

<sup>124</sup> Zie <http://www.academy-experts.org/>

<sup>125</sup> Zie <https://odr.bbb.org/odrweb/public/GetStarted.aspx>

<sup>126</sup> Zie <http://ccform.interbyte.be/Hollandais/NL-Help.htm>. De FEDMA - Federation of European Direct Marketing - staat met een aantal Europese partners achter het project.

<sup>127</sup> Zie <http://ccform.interbyte.be/Hollandais/NL-Code%20of%20conduct.htm>

<sup>128</sup> Zie <http://www.theclaimroom.com>

mediation en arbitrage.<sup>129</sup> De toepassingen kunnen onder white label aangeboden worden, dat wil zeggen dat ze naadloos in een bestaande website kunnen worden ondergebracht.<sup>130</sup>

#### DisputeInfo<sup>131</sup>

Het Australische DisputeInfo helpt partijen verwikkeld in bepaalde veel voorkomende conflicten (bijvoorbeeld burenruzies over de erfafscheiding) een stuk op weg naar de voor hen beste vorm van geschilbeslechting. Via een interactieve website geeft een litigant in een aantal stappen informatie over het type geschil. De website geeft typisch aan wat partijen zelf kunnen doen om hun conflict niet verder te laten escaleren, hoe het conflict te bespreken en welke stappen te zetten indien het voorgaande niet tot resultaat leidt. Er wordt concreet aangegeven bij welke ADR-aanbieders partijen zich kunnen vervoegen.

#### econsumer.gov<sup>132</sup>

Econsumer.gov is een initiatief van de International Consumer Protection Enforcement Network (ICPEN), een organisatie waarin 13 landen hun krachten gebundeld hebben teneinde het vertrouwen van consumenten in elektronische handel te vergroten en hen daadwerkelijke bescherming te bieden. De website biedt de mogelijkheid om een klacht online in te dienen. Econsumer.gov geeft de klacht dan door aan de overheidsdienst die in het betreffende land bevoegd is economisch toezicht te houden op (e-)bedrijven, bijvoorbeeld de Federal Trade Commission in de V.S. Er is geen enkele garantie dat de betreffende overheidsdienst de individuele klacht oppakt. De klacht kan wel gebruikt worden om verdachte bedrijven nader onder de loep te nemen, om nieuwe fraudepraktijken aan het licht te brengen of om trends in Internetfraude te signaleren. Een klacht dient veeleer om andere Internetgebruikers te beschermen dan dat de klager er zelf direct baat bij heeft.

#### EEJNET<sup>133</sup>

EEJNET staat voor European Extra Judicial NET. Het geeft een verwijzingsdienst voor verschillende soorten ADR-diensten.<sup>134</sup> Het biedt ook een standaard klachtenformulier dat consumenten helpt met het structureren van hun klacht. Het EEJNET richt zich niet specifiek op geschillen ter zake van elektronische handel. De activiteiten van het EEJNET worden inmiddels ter hand genomen door het zogenaamde European Consumer Centres Network.<sup>135</sup>

#### European Advertising Standards Alliance (EASA)<sup>136</sup>

In vele Europese landen zijn – op basis van zelfregulering - instanties geschapen die klachten over advertenties behandelen, zoals in Nederland de Reclame Code Commissie. Via de website van EASA kunnen klachten online ingediend worden. Tevens maakt de website het mogelijk om te klagen over advertentie-uitingen die hun oorsprong vinden in een ander land dan het land waar de klager met de uiting is geconfronteerd. De klacht wordt dan doorgeleid naar de instantie in het land van oorsprong. De verdere afhandeling vindt steeds plaats door nationale instanties. De uitspraken van de verschillende instanties worden gepubliceerd op de website van EASA.

#### Family Mediation Canada (FMC)<sup>137</sup>

---

<sup>129</sup> Voor online mediation, zie <http://www.odr.info/unforum2004/ross.htm>

<sup>130</sup> Voor een overzicht van sites met white label <http://v2.theclaimroom.com/>

<sup>131</sup> Zie <http://www.justice.vic.gov.au/disputeinfo>

<sup>132</sup> Zie <http://www.consumer.gov/econsumer/english/index.html>

<sup>133</sup> Zie <http://www.eejnet.org/> (deze link is niet meer actief).

<sup>134</sup> Zie [http://ec.europa.eu/consumers/policy/developments/acce\\_just/acce\\_just14\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/policy/developments/acce_just/acce_just14_en.pdf)

<sup>135</sup> Zie [http://ec.europa.eu/consumers/redress/out\\_of\\_court/adrdp\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/redress/out_of_court/adrdp_en.htm)

<sup>136</sup> Zie <http://www.easa-alliance.org/>

<sup>137</sup> Zie <http://www.fmc.ca/>

FMC geeft informatie over mediation in familierechtelijke conflicten en verwijst families naar mediators gespecialiseerd in familierecht. Het is niet zelf een mediation-aanbieder, maar heeft wel een eigen certificeringsprogramma voor mediators.

Global Arbitration and Mediation Association Inc. (GAMA)<sup>138</sup>

GAMA biedt een elektronische verwijzingsdienst voor arbiters,<sup>139</sup> mediators<sup>140</sup> en geschiloplossingsorganisaties. Over arbiters en mediators wordt de volgende informatie verstrekt: het aantal jaren ervaring in arbitrage en mediation, opleiding, getuigschriften, affiliaties, specialisme, geografische plaats, talenkennis, gebruik van videoconferencing techniek, uurtarief en een waardering die de tevredenheid van vroegere cliënten uitdrukt. Tevens wordt aangegeven of een arbiter de mogelijkheid biedt om zijn ervaring en getuigschriften te laten verifiëren. GAMA ondersteunt ook de selectie van een geschikte arbiter. Op de site is voorzien in verschillende faciliteiten voor het kiezen van een arbiter: Het trekken van strootjes, keuze door een vertrouwende derde partij, keuze door de advocaten van beide partijen en meer uitgebreide mogelijkheden zoals de volgende twee. Iedere partij kiest een aantal arbiters. Vervolgens haalt iedere partij een aantal van de door de andere partijen gekozen arbiters door. Uit de overgebleven arbiters wordt er een door het lot aangewezen. Een andere manier is om iedere partij een aantal arbiters te laten kiezen en de arbiters bepalen dan zelf wie het geschil in behandeling neemt (en dat kan best een derde arbiter zijn). GAMA biedt ook een aantal voorbeeldformulieren, zoals een 'Demand for Arbitration', een 'Response to Demand' of een 'Demand for Mediation'. GAMA kent ook voorbeeldbedingen die bedrijven in hun algemene voorwaarden op kunnen nemen. GAMA is een commerciële dienst. Ze geeft op haar website aan dat ze informatie die aangeleverd wordt door arbiters en mediators niet controleert voor hij in de verwijzingsindex wordt opgenomen.

Mediate.com<sup>141</sup>

Deze Amerikaanse site is vooral een informatiesite met artikelen, informatie over mediatortrainingen en video's. De site bevat ook een databank met Amerikaanse mediators. De mediators kunnen op vestigingsplaats of expertisegebied gezocht worden. Indien een geschikte mediator gevonden is kan per e-mail contact gemaakt worden en kan online een zogenaamd 'Dispute Intake Form' ingevuld worden. Behalve de eigen personalia en die van de andere partij kan zo ook eerste informatie over het geschil aan de mediator worden doorgegeven.

National Mediation Helpline<sup>142</sup>

NMH is een telefonische informatiedienst. NMH geeft algemene informatie over mediation en kan bellers in contact brengen met mediationaanbieders. Het is ook mogelijk online via de website informatie aan te vragen.

NotGoodEnough.org (NGE)<sup>143</sup>

NGE is een Australische non-profit organisatie, opgericht door sociologe Fiona Stewart. Consumenten kunnen met hun klachten over goederen en diensten terecht bij NGE. NGE plaatst – na een moderatieslag – een aantal van deze klachten op haar homepage. Indien het bedrijf dat of de organisatie die voorwerp van een klacht is geen contact opneemt met de consument om de klacht te bespreken wordt de klacht verplaatst naar de zogenaamde 'top gripes' lijst; dit is vorm van 'shaming'. Indien het betreffende bedrijf of organisatie wel reageert maar de besprekingen met de consument (nog) niet tot resultaat hebben geleid wordt de klacht op de 'They're talking' lijst geplaatst. Wordt de klacht naar tevredenheid opgelost

---

<sup>138</sup> Zie <http://www.gama.com/>

<sup>139</sup> Zie ook <http://www.arbitration.com/>

<sup>140</sup> Zie ook <http://www.mediation.com/>

<sup>141</sup> Zie <http://www.mediate.com/>

<sup>142</sup> Zie <https://www.nationalmediationhelpline.com/>

<sup>143</sup> Zie <http://www.notgoodenough.com/> (.com extensie is correct!)

dan wordt de klacht op het ‘Winners board’ geplaatst. Consumenten moeten hun identiteit aan NGE bekendmaken. Dit moet ertoe bijdragen dat alleen serieuze, althans verifieerbare, klachten op de website terecht komen.

#### Online Public Disputes Project<sup>144</sup>

Deze dienst richt zich op beslechting van geschillen met een publiek karakter waarbij vele partijen betrokken zijn. Haar cliënten zijn gemeentelijke, staats- of federale instanties, nutsbedrijven en andere bedrijven en non-profit organisaties. Een van haar steunpilaren is het actieve gebruik van ICT voor het faciliteren van geschilbeslechting. Haar faciliteiten omvatten onder andere: online face-to-face meetings, online werkgroepen, deliberative polling<sup>145</sup>, online stemmen en webgebaseerde publieksparticipatie. ICT wordt gebruikt om bijeenkomsten te ondersteunen, om online gegevens te beheren, om online interactiviteit te ondersteunen evenals geschiloplossingsprocessen. Als een commerciële dienst, worden de technologie en de consultancydiensten beschikbaar gesteld aan andere ODR aanbieders. Het Online Public Disputes Project evalueert ook ODR experimenten. Behalve geschiloplossing, biedt OPDP dus ook wat men metaservices zou kunnen noemen. Colin Rule is een van de drijvende krachten achter het OPDP.

#### PICE<sup>146</sup>

Personal Injury Claim Express (hierna: PICE, uit te spreken als pike) is een project dat beoogt het proces van het afhandelen van een letselschade te structureren door middel van een gedragscode en een online case site. Bij het afhandelen van een letselschade zijn doorgaans een verzekeraar, een slachtoffer en diens juridisch vertegenwoordiger betrokken. De gedachte is dat PICE wordt ingezet vanaf het eerste moment dat partijen contact met elkaar hebben. Het poogt partijen aan te zetten tot een constructieve houding die moet leiden tot consensuele afhandeling van de letselschade. PICE lijkt daarom veeleer te voorkomen dat een geschil ontstaat dan dat het helpt een eenmaal gerezen geschil op te lossen. PICE valt wellicht het best te karakteriseren met uitdrukkingen als kanalisering van een in beginsel consensueel proces, voorkoming van geschillen en het voorsorteren van partijen voor een constructieve oplossing in geval toch een geschil zou rijzen. PICE is een Nederlands project dat is ontstaan in een samenwerking tussen het Nederlandse Ministerie van Justitie, verzekeraars, letseladvocaten, slachtofferorganisaties en wetenschappers. PICE verkeert op het moment van schrijven nog in een experimenteel stadium. Slechts enkele tientallen zaken zijn onder behandeling in PICE.<sup>147</sup>

#### SettleTheCase<sup>148</sup>

Dit is een hulpmiddel voor het ontwikkelen, verfijnen en oefenen van de beste strategieën voor ADR. Partijen kunnen zo optimaal voorbereid aan het proces van geschilbeslechting beginnen.

---

<sup>144</sup> Zie <http://www.publicdisputes.org/>

<sup>145</sup> Deliberative polling is een concept bedacht door J.S. Fishkin. Hij definieert het als volgt: “Deliberative Polling was devised precisely in order to combine statistical representativeness of the mass public with deliberation. The idea is to take a statistical microcosm of the public, and after an initial survey, invite its members to engage in a continuing dialogue with carefully balanced briefing materials, opportunities to interact with panels of competing experts and decision-makers and, over time, come to a considered and informed judgment on the issue. The aim, in other words, is to provide an informed and representative input from the public on complex issues.” Zie <http://cyber.law.harvard.edu/rcs/fish.html> en <http://cdd.stanford.edu/polls/docs/2003/executivesummary.pdf> .

<sup>146</sup> Zie <http://www.letselcode.nl/> .

<sup>147</sup> Zie Zeeland e.a. 2006.

<sup>148</sup> Zie <http://www.settlethecase.org/main.html>

### **3.5.3 Conclusie**

Ondersteuning van partijen in hun eerste stap op weg naar ODR zou wel eens net zo belangrijk kunnen zijn als de ODR-diensten zelf. Het vinden van een ODR-aanbieder, het aankaarten van ODR en het kiezen van een type geschilbeslechter hoort eigenlijk niet aan partijen zonder enige vorm van ondersteuning overgelaten te worden. Ook de te gebruiken technologie kan zo ingewikkeld worden dat het zin heeft de technologie uit te besteden aan gespecialiseerde bedrijven.



## Hoofdstuk 4 Conclusies

### 4.1 *Introductie*

In het eerste hoofdstuk is de volgende probleemstelling geformuleerd:

Welke ODR projecten bestaan er en hebben betekenis in de oplossing van conflicten in B2C relaties en hoe verhouden hun juridische kwaliteiten zich tot hun praktische succes?

Het eerste deel van de probleemstelling behelst een inventarisatie van ODR-projecten of ODR-diensten. Deze diensten zijn beschreven in hoofdstuk 3. Daarbij is een onderverdeling gemaakt in mediationdiensten, arbitragediensten en zogenaamde geautomatiseerde schikkingssystemen. Laatstgenoemde diensten onttrekken zich aan indeling in mediation- of arbitragediensten en rechtvaardigen door hun grote aantal het creëren van een aparte categorie. Bij de uitvoering van het onderzoek is bovendien gebleken dat er een groot aantal aanpalende diensten bestaat. Zij behelzen niet een volledig conflictbeslechtingsproces, maar richten zich op deelaspecten daarvan of op processen voorafgaand aan de eigenlijke geschilbeslechting (anders dan klachtenafhandeling). Deze aanpalende diensten vertonen een grote variëteit en richten zich op velerlei deeltaken die in het kader van geschilbeslechting plaatsvinden. Zo zijn er verwijzingsdiensten, zoals EEJNET en GAMA. Zij geven lijsten van ODR-aanbieders. Andere diensten, zoals eConsumer.gov en EASA, fungeren als doorgeefluik voor klachten. Weer andere diensten geven algemene informatie over ODR-diensten. In dit verband kunnen Family Mediation Canada, Mediate.com en National Mediation Helpline worden genoemd. Er zijn ook diensten die op een interactieve en geautomatiseerde manier een partij helpen te bepalen wat voor haar (c.q. haar geschil) het meest geschikte type geschilbeslechtingsdienst is. Dispute.info is hiervan een goed voorbeeld. Ook is het mogelijk dat niet de keuze voor een bepaalde dienst wordt ondersteund, maar de keuze van de neutrale partij die het conflict zal helpen beslechten (GAMA). Ook zijn er diensten die zich richten op het ondersteunen van het eigenlijke geschilbeslechtingsproces. SettleTheCase bereidt partijen bijvoorbeeld voor op het ADR-proces door hen de mogelijkheid van 'droogzwemmen' te bieden. Een partij kan een strategie kiezen en dan oefenen om te zien hoe die strategie uitwerkt. CCFORM biedt consumenten vergaande, geautomatiseerde ondersteuning bij het formuleren van hun klachten. Tenslotte zijn er nog diensten die zich minder op de individuele partij in een geschil richten. In dit verband valt bijvoorbeeld te denken aan NotGoodEnough.org dat misstanden van bedrijven en organisaties in hun omgang met hun klanten openlijk aan de kaak stelt. De betreffende bedrijven en organisaties worden dusdoende niet slechts gestimuleerd een oplossing te vinden voor de aanbrenner van de klacht, maar voor alle klanten die zich in een soortgelijke situatie bevinden. Tenslotte moet het Online Public Disputes Project genoemd worden. Dit project biedt als dienst aan andere ADR- en ODR-diensten te evalueren.

Wat opvalt aan deze aanpalende diensten is dat zich veel diensten richten op de aanvang van het geschilbeslechtingsproces. Dit zou erop kunnen duiden dat juist in de aanloop naar een ODR procedure nog veel te ondersteunen valt en wellicht veel te winnen valt.

Interne klachtenafhandeling - die ter hand genomen wordt door een van beide partijen - is niet meegenomen in dit onderzoek.

### 4.2 *De aanbevelingen van de Europese Commissie van 1998 en 2001*

Het tweede deel van de probleemstelling betreft de verhouding tussen de juridische kwaliteiten van geïnventariseerde ODR-projecten en hun praktische succes. Voor de juridische kwaliteiten van ODR projecten zijn de Aanbevelingen van 1998 en 2001 als uitgangspunt genomen. Hierna worden de beginselen uit deze Aanbevelingen nagelopen en afgezet tegen de praktijk zoals die uit de beschrijving van de projecten in hoofdstuk 3 naar voren komt. Daarbij moet opgemerkt worden dat vele geïnventariseerde projecten geografisch niet onder de werkingssfeer van de Europese Aanbevelingen vallen. Met dit bezwaar valt te leven omdat het hier niet gaat om een toetsing van individuele projecten aan de Aanbevelingen, maar om vergelijking tussen algemene praktijkrends en de eisen die uit de Aanbevelingen voortvloeien. Praktijken van buiten Europa kunnen een belangrijk aanvullend licht werpen op issues die ook in Europa van belang zijn.

#### Onpartijdigheid en onafhankelijkheid

Onpartijdigheid is vanuit juridisch perspectief een onmisbare voorwaarde voor daadwerkelijke geschiloplossing. Toch blijkt aan een ODRdienst die weinig of geen garanties in dit opzicht biedt nog best wel behoefte te kunnen bestaan; denk bijvoorbeeld aan i-Courthouse. Bij i-Courthouse is de onpartijdigheid niet gegarandeerd. Leken nemen de beslissingen bij i-Courthouse en de drempel om jurylid te worden is bijzonder laag. De vaststelling van de identiteit van de juryleden heeft niet veel om het lijf. Een partij in een conflict zou zelfs onder een pseudoniem jurylid in zijn eigen zaak kunnen worden. Desalniettemin trekt i-Courthouse veel zaken. Een mogelijke verklaring voor het succes van i-Courthouse is dat de dienst niet zozeer gebruikt wordt om een geschil te beslechten, maar veeleer om een eerste inschatting te verkrijgen van de merites van een zaak waarbij de inschatting van de zaak weer een belangrijke input kan zijn voor een te bereiken minnelijke schikking. Indien i-Courthouse in Europa actief zou zijn dan zou het allicht niet voldoen aan de toepasselijke Aanbeveling. Het gegeven dat een dergelijke dienst toch wel in een behoefte kan voorzien roept de vraag op hoe het vereiste van onpartijdigheid dan wel ingevuld zou moeten worden. Een mogelijkheid is dat de eis van onpartijdigheid vertaald wordt in een informatie- of waarschuwingsplicht. Hoewel een dergelijke plicht de toets van de betreffende Aanbeveling allicht niet doorstaat, is het toch van belang dat niet de indruk van onkreukbare onpartijdigheid wordt gewekt waar dat allerminst gegarandeerd is. Hoewel er natuurlijk altijd discussie blijft bestaan over de vraag of 'we i-Courthouse in zijn huidige vorm wel moeten willen hebben' blijkt dat iets juridisch vanzelfsprekends als het inbouwen van garanties tegen partijdigheid in de praktijk minder vanzelfsprekend is dan een jurist zou vermoeden.

Als websites aandacht besteden aan onpartijdigheid en onafhankelijkheid dan richt zich zulks voornamelijk op de onpartijdigheid van mediators en arbiters die de eigenlijke geschiloplossing voor hun rekening nemen. Het lijkt echter moeilijk om de neutrale partijen helemaal los te zien van de ODR-aanbieders onder wier paraplu zij hun werkzaamheden verrichten. De in dit onderzoek beschreven ODR-aanbieders vertonen een grote variëteit in achtergrond. Sommige aanbieders komen uit de hoek van de consumentenbescherming (ombudsmann.de), andere zijn branche-organisaties (bijv. eCogra). Weer andere organisaties hebben een publieke achtergrond, zoals Kamers van Koophandel of rechtbanken (Money Claim Online). Vaak is er sprake van traditionele ADR-aanbieders die langzaam maar zeker ODR verkennen. Soms ook hebben aanbieders helemaal geen achtergrond in de geschilbeslechting, maar zijn het bijvoorbeeld technologiebedrijven (i-Courthouse en Infotech Dispute Resolution Center). Hoewel het als gezegd de neutrale partij is die het geschil daadwerkelijk helpt oplossen, is het voor partijen wel degelijk van belang te weten wat de achtergrond van de dienstaanbieder is. Een aantal organisaties heeft een andere primaire taak in de maatschappij dan geschilbeslechting. Zulks kan invloed hebben op de wijze waarop geschilbeslechting bedreven wordt. Een branche-organisatie die geschilbeslechting organiseert is iets anders dan een zelfstandige ADR-aanbieder. De Aanbevelingen zouden hier ook aandacht aan moeten besteden en moeten verlangen dat de geschilaanbieder informatie over zijn achtergrond verschaft. Zulke informatie is overigens niet alleen van belang in het kader van onpartijdigheid. Informatie over de aanbieder is ook van belang voor een inschatting van de aard van de geschilbeslechting. Zo is het bijvoorbeeld van belang te



weten of het een door een universiteit aangeboden dienst betreft (die allicht een meer experimenteel karakter draagt) of een door een technologiebedrijf aangeboden dienst (welk bedrijf misschien minder ervaring met geschiloplossing heeft).

### Transparantie

Op basis van dit beginsel dient een ODR dienstverlener informatie te verschaffen over een veelheid aan elementen van de geschilbeslechting. Informatie over geschilbeslechtingdiensten is relevant voor allerlei doeleinden. Een partij verwickeld in een geschil heeft behoefte aan globale informatie ter oriëntatie op een ODR-dienst en om een geïnformeerde keuze te maken tussen verschillende ODR-aanbieders. Als eenmaal een keuze is gemaakt is gedetailleerder informatie nodig over de procedure. Behalve ter informatie van de strijdende partijen dient informatie – meer in het bijzonder informatie over het presteren van een ODR-aanbieder - ook als publieke prikkel tot en controle op het naar behoren functioneren van de aanbieder als geschilbeslechter. Verschillende gebruiksdoelen van informatie stellen verschillende eisen aan de informatie. De aanbevelingen laten echter in het midden welke gebruiksdoelen haar opstellers op het oog hadden.

Ten aanzien van het eerste type informatie - globale informatie ter oriëntatie en voor het maken van een keuze door een in een conflict verwickelde partij – kan opgemerkt worden dat deze informatie niet noodzakelijk alleen door een ODR-aanbieder zelf verschaft zou moeten worden. Een onafhankelijke en deskundige verwijzingsdienst zou hier nuttige aanvullende diensten kunnen vervullen. Nu bestaan er wel lijsten van ODR-aanbieders, maar die zijn vaak niet bruikbaar voor rechtzoekenden. Dat ligt er soms aan dat ze weinig toegankelijk zijn omdat ze opgenomen zijn in beleidsdocumenten of academische stukken. Soms zijn de lijsten ook verre van compleet (EEJNET). Zelfs indien de lijsten toegankelijk en compleet zouden zijn, dan nog is er het probleem dat van een rechtzoekende niet verwacht kan worden dat hij de websites van een groot aantal aanbieders bezoekt, en zich een beeldt vormt van de betreffende dienst om te kunnen beoordelen of de dienst geschikt is voor zijn geschil. De rechtzoekende heeft behoefte aan ondersteuning bij het maken van zijn keuze. De Aanbevelingen gaan hieraan eigenlijk voorbij omdat zij veeleer zien op informatie over de ODR-procedure zelf en niet zozeer ingaan op het voorafgaande keuzeprocess. De aanbevelingen richten zich ook niet op ondersteunende diensten maar op de ADR- of ODR-aanbieders zelf.

Informatie over de procedure zelf is in het algemeen wel in voldoende mate aanwezig. Soms wordt extra informatie beschikbaar gemaakt nadat een partij zich geregistreerd heeft op de website.

De Aanbevelingen verlangen dat de ODR-aanbieder informatie verschaft over zijn 'track record' als geschilbeslechter.<sup>149</sup> Zo moet hij bijvoorbeeld aangeven hoeveel zaken met behulp van zijn dienst tot een oplossing zijn gekomen. Dergelijke statistische informatie is in de praktijk echter nauwelijks voorhanden. Mogelijkerwijze hebben sommige aanbieders slechts een gering aantal zaken behandeld en beschouwen ze statistische informatie die dit kenbaar maakt als slechte reclame voor hun dienst. Om zich een oordeel te kunnen vormen over de kwaliteit van geschiloplossing zou het ook wenselijk zijn indien de beslissingen van de neutrale partij ook – in geanonimiseerde vorm – voor het publiek beschikbaar zouden zijn. Vertrouwelijkheid zit echter diep bij de geschilbeslechters. Vrijwel iedere dienst garandeert de vertrouwelijkheid van informatie die partijen in de loop van de procedure naar voren brengen. Slechts een enkele dienst – bijv. bij UDRP-diensten - geeft een wat ruimere openheid bij het publiceren van vonnissen.

### Effectiviteit

Effectiviteit is een beginsel met een ietwat misleidende naamgeving. Letterlijk genomen, zou het duiden op de mate waarin een ODR dienst erin slaagt daadwerkelijk geschillen op te

---

<sup>149</sup> Dergelijke informatie moet vaak betrokken worden uit secundaire bronnen, zoals Rolph, Moller & Petersen 1996.

lossen. Dat is uiteraard wel belangrijk, maar het is niet het enige waarover het beginsel gaat. Het gaat vooral ook om efficiëntie. Onder de aldus begrepen noemer van effectiviteit vallen een aantal deelkwesties, waarvan de volgende hier behandeld worden: de kosten van de procedure, de doorlooptijd, de taal van de procedure en het opstarten van de procedure.

De Aanbevelingen verlangen dat de procedures kosteloos zijn voor consumenten, dan wel dat de kosten betrekkelijk laag zijn en in verhouding staan tot het bedrag van het geschil. Een groot aantal diensten is inderdaad kosteloos voor consumenten. Er zijn ook aanbieders die beide partijen kosten in rekening brengen. Niet zo gemakkelijk is te beoordelen of kosten laag dan wel hoog zijn. Dat hangt sterk af van het criterium dat voor een dergelijke beoordeling wordt gekozen. Overigens is het wel zo dat veel aanbieders een tariefstructuur hanteren die gebaseerd is op de waarde van het geschil. Afgezien van de absolute hoogte van de kosten is ook van belang of voor partijen van tevoren in te schatten is wat een procedure gaat kosten. Over het algemeen bevatten de websites van ODR-diensten uitgebreide informatie over de tarieven die voor de verschillende diensten of handelingen in rekening worden gebracht. Aangezien de meeste dienstverleners uitgebreide tariefinformatie verstrekken, is te verwachten dat partijen in het algemeen de kosten redelijk kunnen inschatten.

De Aanbevelingen vragen om een korte procedure. In de Aanbeveling van 2001 wordt het geschilbeslechtsorgaan bovendien gevraagd tussentijds de vinger aan de pols van de voortgang te houden. De bekeken ODR-diensten hanteren verschillende systemen voor het beperkt houden van doorlooptijden. Sommige diensten doen dit door termijnen te stellen voor bepaalde handelingen. Andere diensten stimuleren de partijen om zelf afspraken te maken over termijnen, bijvoorbeeld over de termijn waarbinnen men moet reageren op een e-mailbericht van de wederpartij. Sommige diensten volstaan met – voor zover kenbaar uit hun websites – met het aangeven van typische doorlooptijden van geschillen.

De Aanbevelingen zwijgen onder de noemer van effectiviteit over de talen waarin de procedure plaatsvindt. Onder het beginsel van transparantie is overigens te lezen dat de organen informatie moeten geven over de taal waarin de procedure plaatsvindt. Bij geschillen die op het Internet ontstaan en waarbij partijen uit verschillende landen betrokken zijn, zijn echter het palet aan talen waarin de geschiloplossing plaats kan vinden en eventueel vertaalfaciliteiten van groot belang. Dit is een punt van aandacht dat wellicht van groter belang is bij ODR dan bij offline ADR.

Een grote bottleneck voor het succes van ODR is gelegen in problemen bij het opstarten van de procedure. In de eerste plaats moet een rechtzoekende natuurlijk zijn weg vinden naar de ODR-dienst. Zoals we boven hebben gezien kan dit gestimuleerd worden via informatievoorziening. Maar ook opname van een ODR-dienst in een waarmerkprogramma is een belangrijke factor. Zo is het succes van SquareTrade mede te verklaren door haar associatie met veilingsite eBay. Wat ook van belang is, is de manier waarop de gedaagde benaderd wordt. Wordt dit overgelaten aan de initiërende partij of neemt de ODR-aanbieder dit voor zijn rekening? Zelfs indien de ODR aanbieder dit doet, bestaat het risico dat het verzoek de gedaagde tegenstaat, omdat de ODR-aanbieder door de initiërende partij is gekozen. In de psychologie staat dit verschijnsel bekend als *reactive devaluation*. Het wordt gezien als een belangrijke reden waarom het vaak zo moeilijk is een oplossingsproces op te starten.<sup>150</sup> Dit probleem kan wellicht voor een deel weggenomen worden, indien een boven de partijen staande derde partij de in het conflict betrokken partijen ondersteunt in het vinden van een ODR-aanbieder.

#### Het beginsel van wettigheid

Dit beginsel is alleen van toepassing op geschillenbeslechting waarbij een derde een oplossing voorstelt of oplegt. De consument kan aanspraak maken op een wettelijk minimumbeschermingsniveau. Uit dit onderzoek kan niet afgeleid worden of in de praktijk bereikte resultaten het wettelijke beschermingsniveau ten minste evenaren. Onduidelijk is overigens ook of het wel wenselijk is deze eis te stellen. Zij leidt tot grotere complexiteit van

---

<sup>150</sup> Zie Barendrecht & de Vries 2004.

het geschil en dat alleen al verkleint wellicht de kans op succes. Dit geldt temeer nu de eis niet gesteld wordt bij consensuele geschillenbeslechting, terwijl het toch vaak om dezelfde geschillen gaat. Een geschil doorloopt als ware de verschillende beslechtingmethoden. Nadat mediation niet succesvol is gebleken, doet de neutrale partij concrete voorstellen voor oplossingen van een geschil, waardoor partijen allicht in een setting terecht komen waarop de Aanbeveling van 1998 van toepassing is. Het is in wezen vreemd dat dan plotseling de ‘wettelijk te bereiken’ oplossing een breekpunt zou moeten zijn. Bij consensuele geschillenbeslechting hoeft de consument slechts tijdig – i.e. voor aanvaarding van de oplossing - ervan op de hoogte gebracht te worden dat het bereikte resultaat minder gunstig kan zijn dan een door een rechtbank aan de hand van de wettelijke regels te bereiken oplossing. De vraag is ook of een rigide toepassing van deze regel voor consensuele geschiloplossing in de praktijk niet tot veel problemen leidt. Allicht ligt het voor de hand om deze regel met gezond verstand toe te passen: de consument zou alleen gewaarschuwd moeten worden in situaties waarin daartoe ook aanleiding bestaat, bijvoorbeeld omdat de uitkomst aanzienlijk afwijkt van wat een overheidsrechter waarschijnlijk beslist zou hebben.

#### Het beginsel van vrijheid

In het kader van geschillen waarop de Aanbeveling van 1998 van toepassing is betekent dit beginsel dat partijen slechts gebonden zijn aan de bereikte oplossing indien zij daarmee na het rijzen van het conflict hebben ingestemd of indien zij de mogelijkheid hebben het geschil alsnog aan de overheidsrechter ter beslechting voor te leggen. Bij de Aanbeveling van 2001 speelt het idee dat men zich voorafgaand aan het geschil zou kunnen binden aan de eindoplossing niet. Dit volgt uit de consensuele aard van de methode van geschilbeslechting. De Aanbeveling volstaat dan ook met de eis dat partijen voldoende tijd moeten hebben om over het voorstel na te denken alvorens ze daarmee instemmen. Uit het onderzoek kan niet afgeleid worden of deze bepalingen in de praktijk tot problemen leiden. Het lijkt niet het geval te zijn.

#### Het beginsel van hoor en wederhoor

Dit beginsel uit de Aanbeveling van 1998 laat duidelijk uitkomen dat de voorstelling van de Europese Commissie bij ADR en ODR nog in grote mate bepaald wordt door het model van overheidsprocedures. In de praktijk hebben zich nieuwe vormen van geschilbeslechting ontwikkeld, zoals geautomatiseerde schikkingssystemen. Geschiloplossing draait dan niet om argumentatie, maar veeleer op het goed in beeld brengen van de waarde die de partijen aan de litigieuze belangen hechten. Van alle schikkingssystemen die in dit onderzoek betrokken zijn laat slechts een enkele (bijvoorbeeld DisputeManager uit Singapore) een beperkte vorm van argumentatie toe in haar proces.

#### Het beginsel van vertegenwoordiging

Het recht om zich te laten bijstaan is in dit onderzoek niet naar voren gekomen als een belangrijke factor voor het succes van ODR-diensten.

#### Conclusie

Sommige kwaliteiten die verlangd worden door de Aanbevelingen blijken in de praktijk niet nageleefd te worden, zonder dat dat - voorzover kenbaar - afdoet aan het succes van de initiatieven. De Aanbevelingen van de Europese Commissie stellen vooral eisen die vanuit juridisch oogpunt relevant zijn. Ze lijken niet steeds een noodzakelijke voorwaarde voor succes van een ODR-procedure. Gegeven dat ODR procedures nog slechts een klein percentage van de markt voor geschilbeslechting afdekken, is meer aandacht voor succesfactoren wel op zijn plaats.

### 4.3 *Beleidsaanbevelingen*

Er zijn meer dan voldoende aanwijzingen dat ADR en in het verlengde daarvan ODR het beproeven waard is. Niettemin worden nog steeds relatief weinig geschillen opgelost via ODR. Een ODR-project opzetten dat erin slaagt rechtzoekenden te trekken en geschillen in relevante aantallen op te lossen blijkt geen sinecure te zijn. De beginselen in de Aanbevelingen van de Europese Commissie zijn een eerste aanzet om de trend om te buigen. De focus van de Aanbevelingen ligt echter nog sterk op juridische aspecten. Hoewel het belang van juridische aspecten van geschilbeslechting buiten kijf staat, wordt steeds duidelijker dat andere aspecten (sociale, psychologische, economische) evenzeer van belang zijn. De overheid doet er goed aan – in haar beleid met betrekking tot ODR – zich ook op andere dan juridische aspecten te richten. In deze paragraaf wordt bezien welke uitgangspunten de overheid daarbij zou kunnen hanteren. De uitgangspunten richten zich op Nederlandse beleidsmakers.

Het te formuleren beleid is in hoge mate afhankelijk van de doelstellingen die de nationale overheid zich stelt ten aanzien van ODR. Derhalve wordt hier eerste bezien welke doelstellingen de overheid kan nastreven, met andere woorden: wat zijn de mogelijke taken van de overheid met betrekking tot ODR? De volgende opties kunnen onderscheiden worden:

- De overheid kan juridische randvoorwaarden stellen aan ODR als geschiloplossingsmethode.
- De overheid kan het gebruik van ODR als geschiloplossingsmethode stimuleren.
- De overheid kan zelf ODR aanbieden.
- De overheid kan het gebruik van ODR verplicht stellen.
- De overheid kan onderzoek naar ODR stimuleren.
- De overheid kan niets doen.

Voor ieder van deze doel- of taakstellingen wordt hierna bekeken hoe de overheid de verdere ontwikkeling van ODR kan ondersteunen, kanaliseren of stimuleren. Het beleid met betrekking tot ODR hangt uiteraard nauw samen met het beleid dat de overheid ten aanzien van ADR voert. Sterker nog, de vraag is of een ODR-beleid überhaupt wel te onderscheiden is van beleid ten aanzien van ADR. Daarom wordt hier eerst ingegaan op de vraag wat de verhouding is tussen ADR en ODR.

Is ODR wezenlijk iets anders dan ADR?

Dient de overheid voor haar beleid apart af te stemmen op ODR naast ADR of wordt ODR vanzelf meegenomen als de overheid ADR beleid maakt? Daartoe wordt hier bezien wat de toegevoegde waarde van ODR is ten opzichte van ADR. Vele ODR projecten die in dit onderzoek aan de orde zijn gekomen doen niet meer dan het traditionele ADR-proces te automatiseren. Ook dat kan al een grote impact hebben. De kosten kunnen lager blijven omdat partijen niet hoeven te reizen en conflictbeslechting kan beter ingepast worden in drukke agenda's, met name indien communicatie asynchroon plaatsvindt. Daarnaast worden soms ook de-escalerende effecten toegeschreven aan de fysieke afstand die dankzij ICT tussen partijen blijft bestaan. Overigens kan ook betoogd worden dat zonder face-to-face contact iets verloren gaat in de communicatie en dat het geschiloplossingsproces daaronder lijdt. De specifieke ODR-taken van de overheid liggen vooral op het vlak van het wegnemen van juridische belemmeringen, zoals het gebruik van elektronische equivalenten voor traditionele geschriften en handtekeningen.

Er zijn echter ook ODR-diensten die iets wezenlijk nieuws brengen en die duidelijk andere paden inslaan dan de traditionele. In dit verband kunnen SmartSettle en SquareTrade worden genoemd. De taak van de overheid is hier uitdagender. Zij dient veeleer te evalueren of nieuwe diensten nieuwe reguleringsvraagstukken oproepen. Zijn bijvoorbeeld de gebruikte technieken wel voldoende transparant om zaken als de onpartijdigheid te beoordelen?

Er is ook een ander opzicht waarin het gebruik van ICT technieken een belangrijke bijdrage kan leveren en dat is in het traject dat naar geschilbeslechting leidt. Nog altijd wordt slechts een klein deel van alle geschillen via andere dan de traditionele overheidsrechtspraak opgelost, terwijl juist uit efficiëntieoverwegingen vaak andere en lichtere methodes de voorkeur zouden verdienen. Strijdende partijen vinden kennelijk moeilijk hun weg naar ADR- en ODR-aanbieders. In de literatuur worden verschillende oorzaken hiervoor aangewezen.<sup>151</sup> Zo wordt bijvoorbeeld aangenomen dat de psychische instelling van partijen in een conflict er niet naar is om het met de andere partij(en) eens te worden over de wijze waarop het conflict opgelost moet worden. Ieder voorstel te dier zake dat afkomt van de ander partij zal alleen al daarom met argwaan bekeken worden. Bij ADR en ODR moeten partijen het wel eens worden over de methode van geschilbeslechting als zulks niet reeds voorafgaand aan het geschil is overeengekomen. In deze kwetsbare fase van een conflict kan juist de – wellicht soms onterechte - perceptie van neutraliteit die uitgaat van geautomatiseerde systemen van waarde blijken.<sup>152</sup> Juist daarin kan ICT een belangrijke rol vervullen. Ook de laagdrempeligheid waarmee via Internet toegang gekregen kan tot informatie over geschilbeslechting maakt het gemakkelijker te communiceren over opties voor geschilbeslechting. In dit onderzoek zijn een aantal diensten aan bod gekomen die zich juist op de voorfase richten: het kiezen voor ODR. Dit kan gaan van simpelweg het verschaffen van lijsten met ADR- en ODRAanbieders of neutrale partijen tot een stappenplan voor de aanpak van een geschil (DisputeInfo) of het – door shaming – stimuleren van deelnamebereidheid bij de wederpartij (NotGoodEnough.org of Cibertribunal). Juist omdat bij de aanvang van ODR een duidelijke drempel ligt is er reden voor de overheid om nader te bezien of zij kan stimuleren dat op innovatieve wijze de aanvang van een geschil wordt vergemakkelijkt. Concluderend kan gezegd worden dat ODR specifieke kenmerken heeft die bijzondere vragen oproepen en daarom specifieke overheidsaandacht behoeven. Hierna worden de hiervoor onderscheiden deeltaken die de overheid ter zake heeft nader bezien.

Dient de overheid juridische randvoorwaarden te stellen?

Waar het gaat om juridische randvoorwaarden voor geschilbeslechting heeft de overheid een tweeledige functie. Enerzijds is het zaak dat geschilbeslechting voldoet aan bepaalde juridische minimumvereisten. Dat zou men de waarborgfunctie kunnen noemen. De Europese overheid neemt deze functie bijvoorbeeld waar via de twee Aanbevelingen die centraal staan in dit boek. Anderzijds is het aan de overheid om eventuele juridische barrières voor ODR weg te nemen. In dit verband kan gesproken worden van een faciliterende functie. Deze laatste functie vergt bijvoorbeeld dat elektronische varianten van geschriften en handtekeningen aan hun traditionele equivalenten worden gelijkgesteld. In dit verband is reeds veel werk verricht in het kader van wetgeving over elektronische handel. Overigens lijken bestaande ADRAanbieders met redelijk beperkte aanpassingen in hun ADR-reglementen ODR te kunnen bedrijven.

Dient de overheid het gebruik van ODR te bevorderen?

Is het bevorderen van ODR-gebruik überhaupt wel een overheidstaak? In eerste instantie kan gezegd worden dat de overheid onmiskenbaar een taak heeft in geschilbeslechting. Afgezien van de door de overheid georganiseerde traditionele geschilbeslechting blijkt dit uit het overheidsbeleid met betrekking tot ADR en ODR.<sup>153</sup> De Nederlandse overheid streeft in haar beleid rond geschiloplossing nadrukkelijk naar een vergroting van het eigen probleemoplossend vermogen van burgers.<sup>154</sup> Uit de Geschilbeslechtingsdelta 2003 blijkt dat

---

<sup>151</sup> Zie Barendrecht & de Vries 2004 en de Vries 2004.

<sup>152</sup> Zie de Vries, Leenes & Zeleznikow 2005. Zij beschrijven de waarde van BATNA's bij de keuze van een geschiloplossingmethode en noemen geautomatiseerde instrumenten die een partij een beter zicht gunst op haar BATNA.

<sup>153</sup> Zie bijvoorbeeld Kamerstukken II, 2003-04, 29528, nr. 1 (Notitie mediation en het rechtsbestel).

<sup>154</sup> Kamerstukken II 2005-06, 29279, nr. 31, p. 4 e.v. (Rechtsstaat en Rechtsorde, reactie minister op RMO-advies).

in de praktijk al veel conflicten door partijen zelf worden opgelost.<sup>155</sup> ADR- of ODR-instrumenten die daarbij aansluiten – zoals bijvoorbeeld mediation – worden echter weer opvallend weinig gebruikt. De Nederlandse overheid wil daarom het gebruik van mediation - ongedifferentieerd naar online en offline - bevorderen. Maar zijn er specifiek ODR-taken die de overheid in dit verband dient op te pakken? Om op deze vraag een antwoord te geven zullen een aantal deeltaken die de overheid op zou kunnen pakken afzonderlijk bezien. Hier worden de volgende drie deeltaken onderscheiden: 1. het vergroten van de toegankelijkheid van ODR, 2. het ondersteunen van privaat initiatief om tot nieuwe of verbeterde ODR-diensten te komen en 3. het door de overheid zelf organiseren van ODR. De overwegingen die de overheid zou kunnen hebben om tot actie over te gaan verschillen per deelgebied.

#### Toegankelijkheid van ODR

De overheid zou de volgende redenen kunnen aanvoeren om enige vorm van verantwoordelijkheid te nemen in het vergroten van de toegankelijkheid van ODR. In de eerste plaats, is het vergroten van toegankelijkheid tot ADR en ODR een kritische succesfactor in het realiseren van een doelstelling van het overheidsbeleid: het vergroten van het eigen probleemoplossend vermogen van burgers. Juist Internetinstrumenten kunnen hierin door hun laagdrempeligheid een belangrijke rol vervullen. In de tweede plaats is aan te nemen dat vertrouwen een grote rol speelt in de toegankelijkheid van ADR- of ODR-diensten. Het zijn immers de eerste stappen van twee of meer strijdende partijen op weg naar een oplossing van hun geschil. De overheid is met haar overheidsrechtspraak natuurlijk al een gekende grootheid op het gebied van geschilbeslechting. Dat de overheid een ODR-dienst helpt toegankelijk te maken kan het vertrouwen scheppen om in zee te gaan met de betreffende dienstverlener. De overheid zou dus juist vanuit haar bijzondere positie als een ondersteuner van geschiloplossingsdiensten kunnen fungeren.

#### Stimuleren van ODR?

Heeft de overheid een taak in het stimuleren van privaat initiatief om tot nieuwe of verbeterde vormen van ODR te komen? Het landschap van ODR is in wezen een grillig landschap. Voor welke geschillen alternatieve methoden van geschilbeslechting bestaan is relatief arbitrair. Er is geen masterplan volgens welk een dekkend geheel van ODR-diensten is of wordt geschapen. Een volledig dekkend systeem is met name van belang omdat het de perceptie van ADR en ODR als volwaardig alternatief voor de traditionele overheidsgeschilbeslechting versterkt. Juist vanuit het perspectief van de rechtzoekende burger is dat een belangrijk voordeel. Het scheppen van een dekkend systeem is een zorg die uitgaat boven het belang van een individuele geschiloplosser. Het ligt op de weg van de overheid om hier een aanjagende functie te vervullen. Dat roept weer de vraag op voor welke geschillen ODR in tegenstelling tot ADR aangewezen is, zodat duidelijk is waar de lacunes zitten. In dit onderzoek blijken vrijwel alle mogelijke geschillen via enige vorm van ODR aangepakt te kunnen worden. Geschillen die in een online context rijzen zijn echter oververtegenwoordigd. Tevens blijken eenvoudige geschillen, bijvoorbeeld over de hoogte van een verschuldigd geldsbedrag, goed via ODR – in het bijzonder via geautomatiseerde schikkingssystemen – opgelost te kunnen worden.

#### Organiseert de overheid ODR zelf of moet ze op zelfregulering afstemmen?

Hoewel de naam *Alternative Dispute Resolution* – waarvan ODR de online variant is – impliceert dat afgeweken wordt van de normale geschilbeslechting via overheidsrechters, is hiermee nog niet gezegd dat de alternatieve geschilbeslechting ook door een ander dan de overheid opgepakt moet worden. Dit onderzoek laat zien dat er goede argumenten zijn om de overheid niet automatisch te passeren als het om ODR gaat. De volgende argumenten zijn naar voren gekomen:

- Als ODR georganiseerd wordt door een rechtbank of een nauw daaraan gelieerde organisaties is het heel makkelijk over en weer te verwijzen. Eenvoudige of

---

<sup>155</sup> Velthoven, van Voert & van Gammeren 2003.

anderszins voor ODR vatbare zaken die bij de traditionele rechter worden aangebracht zijn eenvoudig te verwijzen naar ODR. Zaken die aan de ODR aanbieder worden aangeboden maar daarvoor eigenlijk te ingewikkeld blijken kunnen naar de traditionele rechtbank verwezen worden.

- Aan een rechtbank gelieerde ODR levert vaak een kostenbesparing op voor het traditionele gerechtelijke apparaat. ODR financiert zich dusdoende eigenlijk vanzelf en daarmee is een belangrijke voorwaarde voor continuïteit gegeven. Commerciële of anderszins zelfstandige initiatieven weten niet altijd voldoende zaken aan te trekken om levensvatbaar te zijn.
- OverheidsODR kan uitmonden in gemakkelijk te executeren eindoordeelen, zoals bijvoorbeeld het geval is bij het Engelse Money Claim Online.

De hier genoemde voordelen zijn niet per se exclusief voor door de overheid georganiseerde ODR. Adequate afstemming met private initiatieven kan voor een deel dezelfde voordelen brengen. Niettemin zijn de voordelen gemakkelijker te realiseren door overheidsODR dan door private vormen van ODR. Door de overheid georganiseerde ODR dient daarom niet te snel terzijde geschoven te worden.

### Een verplichting tot ODR?

In de discussie over mediation komt vaak naar voren dat een verplichting tot mediation positief werkt. Partijen hebben kennelijk een zetje in de rug nodig om zich ertoe te zetten te werken aan een oplossing onder leiding van een mediator.<sup>156</sup> Op een eventuele algemene verplichting tot mediation zou ook door ICT ondersteunde mediation kunnen meeliften. Zijn er echter ook gronden om tot een verplichting tot ODR te komen, alternatieve geschiloplossing met gebruik van ICT-middelen? Om tot een verplichting tot het gebruik van ODR te komen zou tenminste aan twee voorwaarden voldaan moeten zijn. In de eerste plaats, dient er sprake te zijn van een noodzaak tot het gebruik van ODR. In de tweede plaats, zou duidelijk moeten zijn dat het gebruik van ODR niet van de grond komt zonder plicht tot gebruik.

Als men kijkt naar het type geschil dan lijkt ODR, gegeven de mogelijkheden om op afstand te handelen, in ieder geval aangewezen in zaken waar partijen geografisch ver uit elkaar zitten en de waarde van het geschil gering is. Zou men wellicht nog een eind komen met het aannemen van een noodzaak tot gebruik van ODR in dergelijke geschillen, het is lang niet duidelijk dat ODR zonder plicht daartoe niet van de grond komt. Wellicht is eerder te verwachten dat de overheid in het kader van de totstandbrenging van dekkende alternatieve rechtsbescherming stimulerende maatregelen aan de aanbodzijde zou nemen, maar dat is natuurlijk nog geen plicht tot gebruik van ODR.

Een andere context levert wellicht wel een situatie waarin een plicht tot het gebruik van ODR denkbaar is. Daar waar rechterlijke instanties overbelast zijn zou ODR als een soort selectie mechanisme kunnen fungeren. Eenvoudige zaken zouden zo in ODR opgelost kunnen worden. Zaken die in de ODR procedure ongeschikt blijken staan daarmee al goed voorgesorteerd voor behandeling door traditionele rechterlijke instanties. Dit levert echter niet een beleidsaanbeveling op die specifiek is voor ODR ten opzichte van ADR.<sup>157</sup>

Een aandachtspunt bij ODR blijft echter dat gebruik van ODR veronderstelt dat de betreffende partij de beschikking heeft over ICT middelen. Hoewel de penetratiegraad van ODR steeds hoger wordt, zijn er nog steeds mensen die geen ICT middelen ter beschikking hebben. Dat betekent dat een verplichting tot ODR in principe het risico inhoudt van selectiviteit. Nu zal dit risico nooit helemaal tot nul gereduceerd kunnen worden. Dat roept de vraag op wat de beleidsconsequenties van het risico van selectiviteit zouden moeten zijn. Er is natuurlijk enig moment waarop een omslagpunt wordt bereikt en er sterkere argumenten voor een verplichting tot ODR kunnen zijn dan voor het vermijden van selectiviteit. Het passeren van het omslagpunt betekent uiteraard niet dat de overheid geen rekening meer behoeft te

<sup>156</sup> Zie Asser e.a. 2006, p. 68 en 75.

<sup>157</sup> Vergelijk in dit verband bijvoorbeeld Kamerstukken II, 2006-07, 30951, nr. 1 (Herbezinning burgerlijk procesrecht).



houden met de belangen van de ICT-lozen, maar de omgang met het fenomeen wordt een andere. De overheid kan met andere maatregelen - het scheppen van openbare ICT-plekken - het probleem op een acceptabele manier afdekken. De hamvraag blijft natuurlijk wanneer een omslagpunt bereikt wordt. Bij de beantwoording van die vraag kunnen niet alle geschillen over een kam geschoren worden. Geschillen die in een online context gerezen zijn kan het risico van selectiviteit geen reden meer zijn om af te zien van een eventuele plicht to ODR-gebruik.

#### De overheid en onderzoek naar ODR

De queeste naar de beste manier om een geschil op te lossen zal wel altijd doorgaan. Zo nodig nog ingewikkelder ligt de vraag hoe ICT het best ingezet kan worden bij de oplossing van geschillen. De vraag of de overheid onderzoek naar innovatieve toepassing van ODR zou moeten financieren of dat dit aan de markt kan worden overgelaten is een vraag die hier niet beantwoord kan worden. Wat wel duidelijk is is dat geavanceerde instrumenten die raken aan de kern van geschiloplossing niet vanzelf transparant zijn. Het is al ingewikkeld om erachter te komen hoe bijv. Smartsettle precies werkt, laat staan dat zo in te zien zou zijn dat het juridisch op een wijze functioneert die de toets van de Europese Aanbevelingen doorstaat. Met het oog op juridische randvoorwaarden voor ODR, is het wenselijk dat er inzicht bestaat in de wijze waarop technische hulpmiddelen functioneren. In beginsel zou het verschaffen van transparantie natuurlijk aan marktwerking overgelaten kunnen worden, in het vertrouwen dat dienstverleners die onvoldoende transparantie betrachten zichzelf uit de markt prijzen. De vraag is echter of transparantie wel voldoende aan marktwerking onderhevig is. De recente opschudding rond (gebrekkige) voorlichting en waarschuwing bij financiële producten, zoals beleggingen, doet vermoeden dat zulks inderdaad niet het geval is.<sup>158</sup> Daarbij moet uiteraard wel aangetekend worden dat de markt voor financiële producten natuurlijk in veel opzichten niet te vergelijken met die voor geschiloplossing. Als deze aanname over het verschaffen van adequate transparantie desalniettemin correct is zou de overheid enig toezicht moeten uitoefenen op de transparantie die betracht wordt. Dat veronderstelt echter dat de kennis en deskundigheid bij de overheid aanwezig is om de transparantie te toetsen. Tevens veronderstelt het dat de overheid een visie ontwikkelt op de wijze waarop transparante technische systemen voor geschiloplossing getoetst kunnen worden op juridische randvoorwaarden die aan hun eigenlijke functioneren te stellen zijn. Vooralsnog bestaat zo een visie niet en kan onderzoek een belangrijke input voor de ontwikkelen visie vormen.<sup>159</sup>

#### Is niets doen een optie voor overheidsbeleid?

Hiervoor zijn een aantal issues genoemd waarin het op de weg van de overheid ligt verantwoordelijkheid te nemen. Niets doen is eigenlijk alleen een optie als de betreffende vragen reeds door de partijen die actief zijn in het veld worden opgepakt. Zoals hiervoor bleek is zijn er verschillende redenen waarom dit niet steeds te verwachten is. De volgende typen van redenen werden aangetroffen:

- sommige vragen overstijgen het niveau van het enkele individu of de sector,
- de overheid verkeert in een unieke positie vanwege het vertrouwen dat de overheid ter zake van geschilbeslechting geniet of vanwege de mogelijkheden die de overheid in haar hoedanigheid heeft, en
- de overheid heeft een waarborgfunctie.

Gegeven het potentieel van ODR en het relatief geringe aandeel in de oplossing van geschillen is er allerm minst reden om op de lauweren te rusten, noch voor de overheid, noch voor de partijen in het veld.

---

<sup>158</sup> Zie bijvoorbeeld Gerechtshof Amsterdam 25 januari 2007, 1783/05, LJN: AZ7033 (Dexia-regeling).

<sup>159</sup> Vergelijk ook Overweging 4 bij de Aanbeveling van 2001.

## Summary

The central problem formulated in this report is:

What ODR projects exist that actually have a significant meaning in the solution or de-escalation of conflicts and how do their legal qualities relate to their real world success?

The first part of the problem definition concerns an inventarisation of ODR-projects or – services. In the description of these services in this report, mediation-, arbitration and automated settlement services have been dealt with separately. The latter category could not be classified as either arbitration or mediation, and because of the sheer number of automated settlement services these have been awarded a separate category. When conducting the research it also appeared that there are many adjacent services. These adjacent services do not address the complete dispute resolution process, but they focus on particular aspects of the resolution process or on processes preceding the actual resolution process. These services are e.g. directory services, such as EEJNET and GAMA, or services passing on consumer complaints to suitable dispute resolvers (eConsumer.gov en EASA). Other services focus on the support of the actual dispute resolution process. SettleTheCase e.g. prepares parties for an ADR- or ODR-process by offering them the possibility of practicing their strategy in a simulation environment, before applying it in the actual resolution. CCForm offers consumers advanced and automated support in the formulation of their complaints and claims. What is remarkable about many of the adjacent services is that they focus on the start of the resolution process. This may be an indication that especially in the run up to a ODR-procedure still much is to be gained.

Internal complaint handling - executed by one of the parties to the dispute – has been excluded from this research and report.

The second part of the problem definition concerns the relation between the legal qualities of the ODR-services and their practical success. For the legal qualities of the ODR-projects two Recommendations of the European Commission have been used as a bench mark: the Recommendation of 30 March 1998, on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes<sup>160</sup> and the Recommendation of 4 April 2001 on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes<sup>161</sup>. Many of the services that have been described in the research geographically fall outside the scope of the two European recommendations. This is however not problematic because this research does not aim to test individual services for compatibility with the Recommendations. It rather aims to compare general trends in the practices of dispute resolution with the requirements of the European Recommendations. the aim is to identify potential success factors that are not included in the Recommendations. Hereinafter, the qualities required by the recommendations are addressed.

Impartiality and independence: sometimes services have no or hardly any guarantees in the way of impartiality, let alone independence, in place. Nevertheless, such a service may enjoy quite some success in terms of numbers of cases dealt with (e.g. i-Courthouse). An explanation may be that parties have a mutual interest in getting an assessment of the case. Then, the parties have no interest in compromising the impartiality and hence the need for

---

<sup>160</sup> Commission Recommendation of 30 March 1998, on the principles applicable to the bodies responsible for out-of-court settlement of consumer disputes, 98/257/EC (OJ L 115, 17.4.1998, p. 31), hereinafter: Commission Recommendation 1998.

<sup>161</sup> Commission Recommendation of 4 April 2001 on the principles for out-of-court bodies involved in the consensual resolution of consumer disputes, 2001/310/EC (OJ L 109, 19.4.2001, p. 56).

guarantees diminishes. In such cases, a mere warning as to the lack of guarantees seems to be enough (instead of hard guarantees).

Transparency: Information about dispute resolution services can serve many purposes, inter alia the following: information for a first orientation on dispute resolution services, hands-on information for performing the procedure and information about past disputes for evaluation purposes. Information of the first type (for orientation purposes) need not necessarily be provided by ODR-services themselves. In practice a need may exist for neutral services that guide parties in a dispute to the 'right' resolution service. Such services are however still thin on the ground. Information of the last type (for evaluation purposes) is typically information that resolution services should provide themselves. Such information is in practice hardly ever provided. Confidentiality is often invoked as reason not to provide such information. This does however hamper public evaluation of the services' functioning.

Effectiveness: a number of issues are relevant under this heading. This summary focuses on the issue of translations. The recommendations do not address the availability of translation facilities as an effectiveness issue. However, with ever more disputes arising on the Internet, with disputants with diverging mother tongues, the lack of translation facilities is bound to become an increasing hurdle to effective dispute resolution. In practice translation facilities offered by the services are marginal.

Legality: in case non-consensual resolution, the resolution reached by the neutral must meet the minimum legal level of protection afforded to the consumer. This may complicate dispute resolution and therefore not always be desirable. For consensual resolution this requirement need not be met; then a less far-reaching obligation to inform applies. This difference may be somewhat difficult to justify since often they relate to the same dispute: a dispute that could not be resolved through mediation often progresses to arbitration and then falls under another regime.

In conclusion, the ODR-services not always adhere to all the principles formulated in the recommendations. This does apparently not adversely affect their success. Other factors than purely legal ones seem to be important as well.

To what policy implications does the foregoing give rise? In this report the following tasks for the government with respect to ODR have been identified:

- The government – through its court system - uses its established and trusted position in conflict resolution to make ODR-services more accessible.
- The government takes a responsibility in creating a network of ADR or ODR services that covers all types of disputes.
- The government could in certain circumstances organise ODR itself, especially where enforcement is a bottleneck
- The government should take a responsibility in creating transparency, especially for ODR systems that are technically complex.

In view of the relative small proportion of disputes that is solved through the use of ADR or ODR, there is little reason to rest on ones laurels, neither for the government, nor for private parties active in the field of dispute resolution.

## Appendix A Literature

### ABA

American Bar Association Taskforce on E-commerce and ADR, Recommended best practices for online dispute resolution service providers, <http://www.law.washington.edu/ABA-eADR/documentation/docs/BestPracticesFinal102802.pdf> .

### ABA 2002

American Bar Association Taskforce on E-commerce and ADR, Addressing disputes in electronic commerce, [http://www.law.washington.edu/ABA-eADR/drafts/docs/ABAAddressingDisputesInECommerce\(V1\).pdf](http://www.law.washington.edu/ABA-eADR/drafts/docs/ABAAddressingDisputesInECommerce(V1).pdf) .

### Abernethy 2003

S. Abernethy, Building Large-Scale Online Dispute Resolution & Trustmark Schemes, in: *Proceedings of the UNECE Forum on ODR 2003*, <http://www.info.odr/unece2003> .

### Asser e.a. 2006

W.D.H. Asser, H.A. Groen, J.B.M. Vranken, m.m.v. I.N. Tzankova, Uitgebalanceerd. Eindrapport Fundamentele herbezinning Nederlands burgerlijk procesrecht, Den Haag: Boom Juridische uitgevers 2006.

### Barendrecht & de Vries 2004

J.M. Barendrecht en B.R. de Vries, *Fitting the Forum to the Fuss with Very Sticky Defaults: Failure on the Market for Dispute Resolution Services?*, [http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=572042](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=572042) .

### Brenninkmeijer 2003

A.F.M. Brenninkmeijer, Mediation, in: A.F.M. Brenninkmeijer, H.J. Bonenkamp, J. van Bruggen en P. Walters (eds.), *Handboek Mediation*, The Hague: SDU 2003, <http://www.handboek-mediation.nl>, p. 1 – 24.

### Brown & Marriott 1999

H. Brown en A. Marriott, *ADR Principles and Practice*, London: Sweet & Maxwell 1999.

### Conley Tyler & Bretherton 2003

M. Conley Tyler en D. Bretherton, Seventy six and counting: An Analysis of ODR Sites, A Report of Research Conducted for the Department of Justice, Victoria, Australia, in: *Proceedings of the UNECE Forum on ODR 2003*, <http://www.info.odr/unece2003> .

### Cruquenaire & Patoul 2002

A. Cruquenaire en F. de Patoul, Le développement des modes alternatifs de règlement des litiges de consommation : Quelques réflexions inspirées par l'expérience ECODIR, *Lex Electronica* 2002/1, <http://www.lex-electronica.org/articles/v8-1/cruquenaire-patoul.htm> .

### GBDE 2003

GBDe, Alternative Dispute Resolution Guidelines, Agreement reached between Consumers International and the Global Business Dialogue on Electronic Commerce, November 2003, <http://www.gbde.org/adragreement03.pdf> .

### Geelhoed & de Witte 2003

L.A. Geelhoed en B. De Witte, Besluitvormen en besluitvorming, in: P.J.G. Kapteyn, L.A. Geelhoed, K.J.M. Mortelmans en C.W.A. Timmermans (eds.), *Kapteyn Verloren van*

*Themaat's Het recht van de Europese Unie en van de Europese Gemeenschappen*, Deventer: Kluwer 2003, p. 229 – 344.

Goodman 2003

J.W. Goodman, The pros and cons of online dispute resolution: an assessment of cybermediation websites, *Duke Law & Technology Review* 2003, p. 4 – [].

ICC 2003a

ICC, *Resolving disputes online, Best practices for Online Dispute Resolution (ODR) in B2C and C2C transactions*, Paris, International Chamber of Commerce 2003, [http://www.iccwbo.org/home/e\\_business/word\\_documents/DISPUTES-rev.pdf](http://www.iccwbo.org/home/e_business/word_documents/DISPUTES-rev.pdf) .

ICC 2003b

ICC, *Putting it right, Best practices for customer redress in online business*, Paris, International Chamber of Commerce 2003, [http://www.iccwbo.org/home/e\\_business/word\\_documents/PUTTING-rev.pdf](http://www.iccwbo.org/home/e_business/word_documents/PUTTING-rev.pdf) .

Rolph, Moller & Petersen 1996

E. Rolph, E. Moller en L. Petersen, Escaping the Courthouse: Private Alternative Dispute Resolution in Los Angeles, *Journal of Dispute Resolution* 1996, p. 277 – 323.

Rule 2002

C. Rule, *Online Dispute Resolution for Business. For e-commerce, B2B, Consumer, Employment, Insurance, and other Commercial Conflicts*, San Francisco: John Wiley & Sons 2002.

Schultz et al. 2001

Th. Schultz, G. Kaufmann-Kohler, D. Langer en V. Bonnet, *Online Dispute Resolution: The State of the Art and the Issues*, Geneva 2001, <http://www.online-adr.org/reports/TheBlueBook-2001.pdf>

Velthoven, van Voert & van Gammeren 2003

B. van Velthoven, M. ter Voert, M. van Gammeren, *Geschilbeslechtingdelta* 2003, Den Haag: WODC 2003, [http://www.wodc.nl/onderzoeken/onderzoek\\_90.asp?loc=/onderwerp/trefwoordabc](http://www.wodc.nl/onderzoeken/onderzoek_90.asp?loc=/onderwerp/trefwoordabc) .

Viitanen 2000

K. Viitanen, The Baltic Model for the Settlement of Individual Consumer Disputes, *Journal of Consumer Policy* 2000, p. 315 – 339.

De Vries 2004

B.R. de Vries, *Barriers to Agreeing on an ODR Procedure*. Melbourne, Australia, The Third Annual UN Forum on Online Dispute Resolution, 2004.

De Vries, Leenes & Zeleznikow 2005

B.R. de Vries, R.E. Leenes, J. Zeleznikow, Fundamentals of Providing Negotiation Support Online: the Need for developing BATNA's, in: J. Zeleznikow & A.R. Lodder (Eds.), *Second International ODR Workshop (odrworkshop.info)*, Tilburg: Wolf Legal Publishers 2005, p. 59-67.

Zeeland e.a. 2006

C. van Zeeland, R. Leenes, J. van Veenen en J. van der Linden, Handling Personal Injury Claims PICE, in: T. M. van Engers (Ed.), *Legal Knowledge and Information Systems*, Amsterdam Berlin Oxford Tokyo Washington DC: IOS Press 2006.

## Appendix 2    Afkortingenlijst

ccTLD	country code Top Level Domain
gTLD	generic Top Level Domain
TLD	Top Level Domain

## Appendix 3 Niet behandelde ODR aanbieders

Uit de website van ACI - A Commercial Initiative for Dispute Resolution<sup>162</sup> blijkt niet van het gebruik van ICT-hulpmiddelen.

ADJUDICATEonline dat onderdeel uitmaakt van MEDIATEonline is niet opgenomen omdat de geschillen die ze behandelen beperkt zijn tot bouw- en constructiebedrijven.<sup>163</sup> De mediation- en schikkingsdiensten van MEDIATEonline worden wel behandeld.

Allsettle biedt geen ODR-diensten aan volgens haar website.<sup>164</sup>

Arbitraje y Mediacion (AryME)<sup>165</sup> is volgens haar website een particuliere aanbieder van informatie en documentatie over nationale en internationale ADR. Het is niet een zaakbehandelaar.

De Camera Arbitrale di Milano<sup>166</sup> biedt arbitrage en conciliatie-diensten aan maar – voorzover af te leiden uit haar website – vindt dit niet online plaats. Haar Arbitration Rules regelen geen issues die specifiek zijn voor een online procedure.

De website van ChinODR is uitsluitend in het Chinees gesteld.<sup>167</sup>

ClaimChoice is voor zover bekend gestopt met haar mediationdiensten.<sup>168</sup>

Claimresolver is gestopt met haar werkzaamheden. De website is onbereikbaar.<sup>169</sup>

Complain.com.au is gestopt met zijn werkzaamheden.<sup>170</sup> Het concept is beschikbaar voor licentiering.

Court.com is een organisatie die technische ondersteuning ontwikkelt voor geschilbeslechting.<sup>171</sup>

Het Cultures of Peace News Network is gericht op de verspreiding van normen en waarden die leiden tot meer onderling begrip, in die zin een preventieve werking hebben en de kans op het ontstaan van conflicten verkleinen.<sup>172</sup> Dit staat echter te ver af van geschilbeslechting om behandeling in dit onderzoek te rechtvaardigen.

Cybercourt is de website van een IP-, IT- en telecommunicatierechtsectie van een advocatenkantoor.<sup>173</sup> Er vinden geen specifieke ODR-activiteiten meer plaats.

Het Indiase Cyberlaws.net<sup>174</sup> biedt arbitrage-diensten aan voor cybergeschillen. Haar website geeft echter te weinig informatie om behandeling te rechtvaardigen.

Cybertribunal is niet meer actief sinds 1999.<sup>175</sup> Het was een experimenteel en academisch initiatief van de Canadese professoren Benyekhlef en Trudel dat voor het eerst de haalbaarheid van online mediation en arbitrage demonstreerde. Tegenwoordig wordt onder de naam Cybertribunal voor onderwijsdoeleinden nog slechts een soort oefenrechtbank bedreven.

De website van e-Consens is niet bereikbaar.<sup>176</sup>

Het Canadese eResolution heeft haar activiteiten gestaakt in 2001.<sup>177</sup>

---

<sup>162</sup> Zie <http://www.aci-adr.com/adr.htm>

<sup>163</sup> Zie <http://www.mediateonline.com.au/>

<sup>164</sup> Zie <http://www.allsettle.com/>

<sup>165</sup> Zie <http://www.aryme.com/>

<sup>166</sup> Zie <http://www.camera-arbitrale.com/>

<sup>167</sup> Zie <http://www.chinaodr.com/>

<sup>168</sup> Zie <http://www.claimchoice.com>

<sup>169</sup> Zie <http://www.claimresolver.com>

<sup>170</sup> Zie <http://complain.com.au/>

<sup>171</sup> Zie [http://www.courtcom.co.uk/holder/holder\\_frameset.htm](http://www.courtcom.co.uk/holder/holder_frameset.htm)

<sup>172</sup> Zie <http://cpnn-usa.org/>

<sup>173</sup> Zie <http://www.cybercourt.de/index.php>

<sup>174</sup> Zie <http://www.cyberarbitration.com/>

<sup>175</sup> Zie <http://www.cybertribunal.org/>

<sup>176</sup> Zie <http://www.e-consens.com>



Federal Court of Australia eCourt<sup>178</sup> is slechts elektronische ondersteuning van de normale procedure voor de overheidsrechter en dus geen vorm van ADR of ODR.

Freiwillige Selbstkontrolle Multimedia (hereinafter: FSM)<sup>179</sup> is niet opgenomen omdat het klachtenafhandeling is.

iLevel heeft geen website meer.

Info-Share beperkt zich te zeer tot omringende activiteiten zoals informatie-voorziening om als een ODR aanbieder aangemerkt te kunnen worden.<sup>180</sup>

InternetNeutral is niet behandeld omdat haar website geen ODR-diensten (meer) aanbiedt.<sup>181</sup>

IRS Electronic Account Resolution Is een vorm van klachtenafhandeling door de Amerikaanse belastingdienst.<sup>182</sup>

Justica Sobre Rodas is een project waarbij een Braziliaanse rechter – met griffier en laptop - zich te plaatse van een verkeersongeluk begeeft en ter plekke beslist over boetes, gevangenisstraf en schadevergoeding.<sup>183</sup>

LegalGrid Online is onder deze naam niet meer actief.<sup>184</sup>

Michigan Cybercourt heeft geen werkende website meer.<sup>185</sup>

Van het Amerikaanse National Mediation is geen website aangetroffen. Deze aanbieder is niet te verwarren met National Mediation Helpline, een telefonische informatiedienst in het Verenigd Koninkrijk.

De website van NovaForum was niet bereikbaar.<sup>186</sup>

De NytendaSamtökin (hereinafter: NS) is de Consumentenvereniging van IJsland<sup>187</sup>. Op het Engelstalige deel van haar website is geen ODR-dienst aangetroffen.

Online Confidence<sup>188</sup> is een Europees Project, geleid door Eurochambres, dat tot doel heeft het vertrouwen van de consument in e-commerce te vergroten door middel van het aanbieden van ODR-diensten. De website van Online Confidence was echter gedurende de gehele looptijd van dit onderzoek onbereikbaar.

Online Resolution is een van de eerste Amerikaanse ODR-aanbieders. De website geeft aan dat de activiteiten in 2003 gestaakt zijn.<sup>189</sup>

Resolution Canada beperkt zich tot domeinnaamgeschillen in het ‘.ca’-domein.<sup>190</sup>

Scenario Builder<sup>191</sup> is een website-ontwikkelhulpmiddel dat onder andere voor het ontwikkelen van online ODR-intake processen.

De Australische Retail Tenancy Unit NSW<sup>192</sup>, ingesteld op grond van de Retail Leases Act 1994, richt zich op huurgeschillen waarbij detailhandelaren partij zijn. Gedurende dit onderzoek waren de online diensten tot nader order niet beschikbaar.

Settlesmart is niet behandeld omdat haar website onbereikbaar is.<sup>193</sup>

Sopra Mediation<sup>194</sup> biedt, voorzover uit de website opgemaakt kan worden, geen on line mediation aan.

---

<sup>177</sup> Zie <http://www.eresolution.ca/>

<sup>178</sup> Zie [http://www.fedcourt.gov.au/ecourt/ecourt\\_slide.html](http://www.fedcourt.gov.au/ecourt/ecourt_slide.html)

<sup>179</sup> Zie <http://www.fsm.de/>

<sup>180</sup> Zie <http://www.info-share.org/index.html>

<sup>181</sup> Zie <http://www.internetneutral.com/>

<sup>182</sup> Zie [http://www.irs.gov/pub/irs-news/electronic\\_irs\\_press\\_kit.pdf](http://www.irs.gov/pub/irs-news/electronic_irs_press_kit.pdf)

<sup>183</sup> Zie <http://www.seger.es.gov.br/legislacao/leis/lei5077.asp>

<sup>184</sup> Zie <http://www.courtcom.co.uk/>

<sup>185</sup> De domeinnaam <http://www.michigancybercourt.net/> is niet meer actief. Inmiddels historische informatie is te vinden op: <http://writ.news.findlaw.com/ramasastry/20020206.html>

<sup>186</sup> Zie <http://www.novaforum.com/>

<sup>187</sup> Zie <http://www.ns.is/>

<sup>188</sup> Zie <http://www.onlineconfidence.org/>

<sup>189</sup> Zie <http://www.onlineresolution.com/>

<sup>190</sup> Zie <http://www.resolutioncanada.ca>

<sup>191</sup> Zie <http://demo.scenariobuilder.com.au/default.jsp?xcid=1>

<sup>192</sup> Zie <http://www.retail.nsw.gov.au/staticsite/index.aspx>

<sup>193</sup> Zie <http://www.settlesmart.com>

<sup>194</sup> Zie <http://www.sopra-mediation.de/>

De website van TrustEnforce<sup>195</sup> was onbereikbaar ten tijde van de uitvoering van dit onderzoek.

USSettle is niet opgenomen omdat het een search-engine is.<sup>196</sup>

WEBdispute is onbereikbaar online omdat haar website onder constructie is.<sup>197</sup>

---

<sup>195</sup> Zie <http://www.trustenforce.org/>

<sup>196</sup> Zie <http://www.ussettle.com/>

<sup>197</sup> Zie <http://www.webdispute.com/>