



Wetenschappelijk Onderzoek- en  
Documentatiecentrum

**Cahier 2021-24**

## Het Civil Resolution Tribunal

Een eerste verkenning

T. Geurts  
G. Teeuwen

**Cahier**

De reeks Cahier omvat de rapporten van onderzoek dat door en in opdracht van het WODC is verricht. Opname in de reeks betekent niet dat de inhoud van de rapporten het standpunt van de Minister van Justitie en Veiligheid weergeeft.

## Voorwoord

Het Civil Resolution Tribunal is een overheidsinstantie in Brits-Columbia (Canada) voor de behandeling van wat we in Nederland handelszaken zouden noemen. Sinds de invoering ervan veranderden de spelregels voor partijen in civiele handelszaken tot € 3.400 die voorheen door de rechtbank werden afgedaan. Zo verloopt de procedure bij het tribunaal in principe volledig digitaal, is vertegenwoordiging alleen in uitzonderingsgevallen mogelijk en dient mediation te worden beproefd voordat in de zaak een beslissing kan worden genomen. Bovendien kent het tribunaal een digitaal voorportaal waarin rechtzoekenden, nog voor het starten van een procedure, worden voorzien van probleemdiagnose, informatie en zelfhulpinstrumenten. De gedachte achter het digitale tribunaal is dat het professionele geschilbeslechting eenvoudiger en toegankelijker maakt. Daarnaast zouden geschillen sneller, voordeliger, informeler en flexibeler worden opgelost. Het voorliggende rapport doet verslag van een onderzoek naar de ontstaansgeschiedenis, kenmerken, en voor- en nadelen van dit tribunaal. Bovendien wordt aandacht besteed aan hoe het tribunaal zich tot de Nederlandse context verhoudt en de te verwachten knelpunten als Nederland een soortgelijk systeem zou willen invoeren.

Ik dank, mede namens de onderzoekers, de geïnterviewden voor hun waardevolle inzichten en de leden van de klankbordgroep (zie bijlage 1) voor hun constructieve opmerkingen bij eerdere conceptversies van het onderzoek.

Prof. dr. Gerty Lensvelt-Mulders  
Directeur WODC

# Inhoud

## **Samenvatting — 6**

### **1 Inleiding — 12**

- 1.1 Onderzoeksvragen — 12
- 1.2 Methode van onderzoek — 13
- 1.3 Het CRT in het Brits-Colombiaanse rechtsbestel — 13

### **2 Ontstaansgeschiedenis van het CRT — 17**

- 2.1 Achtergrond en aanleiding — 17
- 2.2 Wetsinvoering en implementatieproces — 20
- 2.3 Betrokkenheid belanghebbenden — 21
- 2.4 Kritieken vanuit parlement en advocatuur — 23

### **3 Kenmerken van het CRT-systeem — 25**

- 3.1 Verloop van het CRT-traject — 25
- 3.2 CRT-trajectgebruik — 31
- 3.3 Kosten voor partijen — 36
- 3.4 Doorlooptijden — 38
- 3.5 Tevredenheid rechtzoekenden — 40
- 3.6 Kosten voor de overheid — 42

### **4 Voor- en nadelen van het CRT-systeem — 44**

- 4.1 Doelstellingen van het CRT — 44
- 4.2 Wijze van communiceren — 49

### **5 Vergelijking met Nederland — 51**

- 5.1 CRT vergeleken met publieke ODR in Nederland — 51
  - 5.1.1 De Huurcommissie — 51
  - 5.1.2 Rechtwijzer uit elkaar — 53
  - 5.1.3 Informatievoorziening en zelfhulp in de publieke sector — 54
  - 5.1.4 Wat is er nieuw of anders aan het CRT? — 56
- 5.2 CRT vergeleken met de kantonprocedure — 57
  - 5.2.1 Aantal zaken — 57
  - 5.2.2 De tarieven van de procedure — 58
  - 5.2.3 Doorlooptijden — 60
  - 5.2.4 Juridische waarborgen — 61
- 5.3 Het CRT in de Nederlandse context — 67
  - 5.3.1 Knelpunten bij implementatie — 67
  - 5.3.2 Voor- en Nadelen — 69
  - 5.3.3 Ontlasten rechtspraak — 72

### **6 Samenvatting en conclusie — 73**

#### **Summary — 81**

#### **Literatuurlijst — 87**

**Bijlagen**

- 1 Leden klankbordgroep — 91
- 2 Stroomdiagram CRT en de provinciale rechtbank — 92
- 3 Formulieren — 93
- 4 Tabellen bij het onderzoek — 112
- 5 Openbaarheid CRT — 114
- 6 Enkele private ODR-systemen en pilots van de rechtspraak — 115

## Samenvatting

Het *Civil Resolution Tribunal* is een geschilbeslechtinginstantie voor burgers en bedrijven in Brits-Columbia, een provincie van Canada. Het betreft een door de overheid ingestelde voorziening in het civielrechtelijke domein voor het behandelen van wat we in Nederland 'handelszaken' zouden noemen. De procedure verloopt in principe volledig digitaal en vervangt de procedure bij de rechtbank. De gedachte achter de instantie is dat het de toegang tot professionele geschilbeslechting eenvoudiger maakt. Daarnaast zouden geschillen sneller, voordeliger, informeler en flexibeler kunnen worden opgelost door middel van een overeenkomst tussen partijen en, waar nodig, een beslissing van het tribunaal. De meerwaarde van dit systeem voor de Nederlandse context is echter niet zonder meer duidelijk. Het onderhavige onderzoek beoogt inzicht te geven in de ontstaansgeschiedenis van dit geschilbeslechtingstribunaal en in kaart te brengen wat de mogelijke voor- en nadelen zijn van invoering van een soortgelijk systeem in Nederland.

De volgende vier onderzoeksvragen staan in dit onderzoek centraal:

- 1 Wat is de ontstaansgeschiedenis van het CRT-systeem?
- 2 Wat zijn de kenmerken van het CRT-systeem?
- 3 Welke voor- en nadelen van (elementen van) het CRT-systeem worden in de rechtswetenschappelijke literatuur genoemd in de periode 2012 tot en met medio 2020?
- 4 Hoe verhoudt het CRT-systeem zich tot de Nederlandse context?

## Methoden

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van een deskstudy, secundaire data-analyse en twee interviews. De kernbronnen voor de deskstudy zijn de parlementaire stukken omtrent de wet behorend bij het tribunaal, de CRT-wet zelf, de door het tribunaal opgestelde regels geldend van 1 mei 2020 tot 1 mei 2021, de jaarverslagen van het CRT en de jaarverslagen van de rechtspraak in Brits-Columbia en Nederland. Middels een quick scan van de rechtswetenschappelijke literatuur is bovendien aanvullende informatie verkregen over het geschilbeslechtingssysteem en de voor- en nadelen ervan. Verder is er secundaire data-analyse verricht op de bij het CRT opgevraagde en verkregen gegevensbestanden omtrent instroom, zaaktypen, afdoening en doorlooptijden, én zijn enkele cijfermatige naslagwerken geraadpleegd zoals de WODC-tabellenset 'Civiel en Bestuur' (WODC, 2021). Met informatie vanuit een interview met de voorzitter van het CRT en een interview met een Nederlandse expert op het gebied van Online Dispute Resolution zijn de resultaten aangevuld waar nodig, en zijn de te verwachten knelpunten bij het invoeren van een soortgelijke systeem in kaart gebracht.

## Onderzoeksbevindingen

### Ontstaansgeschiedenis

Het ontstaan van het *Civil Resolution Tribunal* kan worden begrepen tegen de achtergrond van brede hervormingen van het rechtssysteem, private initiatieven op het gebied van online geschilbeslechting en problemen met de toegang tot het recht voor rechtzoekenden in appartementengeschillen. Vanuit de wens om te komen tot

dienstverlening die meer aansluit bij de behoeften van burgers, is het idee voor het ontwikkelen van het *Civil Resolution Tribunal* in de brede hervormingsplannen terechtgekomen. De inspiratiebron voor het CRT werd gevormd door de enorme hoeveelheid geschillen die Ebay en Paypal online afwikkelen in combinatie met een tweetal non-profit-organisaties met tevreden gebruikers van hun ODR platform. Belangenverenigingen voor rechtzoekenden in appartementengeschillen vonden in het idee van het CRT een goed alternatief voor de dure en trage procedure bij het *Supreme Court*.

In 2012 werd de wet aangenomen waarin het CRT op papier werd vastgelegd. Ten tijde van de introductie van de wet was het idee dat het optuigen van het CRT ongeveer achttien maanden in beslag zou nemen. Het duurde echter tot juli 2016 voordat het CRT haar virtuele deuren opende voor rechtzoekenden met een appartementengeschil. Vanaf 2017 werd deze route ook voor kleine geldvorderingen verplicht (maximaal € 3.400) en in 2019 is het nog verder uitgebreid naar ongevallen met motorvoertuigen (schade en klein letsel) en geschillen omtrent verenigingen en coöperatieve samenwerkingsverbanden. In 2019 werkten er bij het CRT in totaal achttien zaakbehandelaars en twaalf arbiters.

### **Kenmerken van het Civil Resolution Tribunal**

De procedure verloopt in principe volledig via de website van het tribunaal. In de zogeheten *Solution Explorer* krijgen rechtzoekenden op het geschil toegespitste informatie, formuleren en verwijzingen. Hiermee kan de rechtzoekende zelf aan de slag om het geschil aan te pakken. Als dit geen soelaas biedt kan de rechtzoekende op dezelfde website een procedure starten. Als de gedaagde niet tijdig reageert op de digitaal verzonden dagvaarding, waarbij ontvangst is bevestigd, kan een verstekvonnis worden aangevraagd. Als de gedaagde wel reageert worden de procespartijen eerst de mogelijkheid geboden om via de website te onderhandelen. Daarna wordt via de website bemiddeld door een zaakbehandelaar en als overeenstemming uitblijft dan wordt de weg vrij gemaakt voor zaakbehandeling door een arbiter van het tribunaal. De arbitrale uitspraak kan worden gedeponerd bij de rechtbank voor het verkrijgen van een executoriale titel. Een overeenkomst na bemiddeling kan ook bij de rechtbank worden gedeponerd, maar alleen na goedkeuring van een arbiter waarbij de overeenkomst is omgezet in een arbitraal vonnis.

De tarieven van een procedure verschillen per geschiltype en gewenste handeling. Het indienen van een claim voor het starten van de zaak kent een tarief van € 51 of € 85. Reageren op een claim is meestal gratis en een eventuele tegenvordering kent een tarief van € 51 of € 85. Als de aanmelding, het verweerschrift of de tegenvordering via post, email of fax wordt verstuurd in plaats van via de website wordt € 17 extra in rekening gebracht. Partijen die tijdens de onderhandelingsfase tot overeenstemming komen krijgen de inschrijfkosten terug. Voor een verstekbeslissing en voor de formele vastlegging van afspraken in een vaststellingsovereenkomst (*consent resolution order*) is een tarief van € 17 vastgesteld. Het krijgen van een beslissing op tegenspraak is € 34 of € 68. Extra verzoeken, zoals voor het verkrijgen van gewaarmerkte kopieën en voor het ongedaan maken van een verstekbeslissing, kennen afzonderlijke tarieven. Het aanvragen van een executoriale titel kent een tarief van € 34 of € 74. In het geval van een proceskostenveroordeling kunnen de kosten van de procedure worden verhaald op de andere partij. Afhankelijk van het inkomen/vermogen kunnen eisers of gedaagden aanspraak maken op kwijtschelding van de kosten.

Verreweg de meeste geschillen hebben betrekking op een geringe geldvordering van maximaal € 3.400 (85%). Andere zaken betreffen appartementengeschillen (14%),

geschillen omtrent motorvoertuigenongevallen (<1%), en geschillen omtrent verenigingen en coöperatieve samenwerkingsverbanden (<1%). In 2019 werd in 18% van alle ingeschreven zaken overeenstemming bereikt, al dan niet met hulp van bemiddeling. Van alle ingeschreven zaken eindigde 20% in een eindbeslissing en 28% in een verstekbeslissing. Van de ingeschreven zaken werd 20% door de rechtzoekende weer ingetrokken en 12% werd door het tribunaal niet in behandeling genomen. In 3% van de zaken liep er nog een bezwaarprocedure en was de procedure nog niet tot een einde gekomen. De gemiddelde doorlooptijd in kalenderjaar 2020 is 83 dagen (mediaan is 54 dagen).

Een ruime meerderheid van de deelnemers aan de tevredenheidsmonitor van het CRT is tevreden over de dienstverlening van het CRT. Ze zouden het gebruik van het CRT aan anderen aanraden. Daarnaast waren de meeste respondenten ook meestal tevreden over de informatie, begrijpelijkheid en eenvoud van de procedure. Bovendien vonden de meeste procespartijen de online diensten eenvoudig te gebruiken en de medewerkers professioneel. Tot slot was een ruime meerderheid van mening dat ze eerlijk zijn behandeld tijdens het proces en dat het geschil tijdig is afgehandeld.

#### **Voor- en nadelen CRT-systeem**

Voor rechtzoekenden die zichzelf schriftelijk goed kunnen uitdrukken, digitaal vaardig zijn en toegang hebben tot het internet is de CRT procedure toegankelijker dan de procedure bij de rechtbank. De procedure is voor hen onafhankelijk van tijd en locatie beschikbaar. Voor rechtzoekenden die zich minder goed schriftelijk kunnen uitdrukken, digitaal beperkt vaardig zijn of geen internettoegang hebben is de verbeterde procedure echter minder evident. Voor deze groep rechtzoekenden zijn er papieren (per post) formulieren beschikbaar. In praktijk wordt er van deze formulieren bijna geen gebruik gemaakt. Ook kunnen zij naar een algemene fysieke servicebalie van de overheid gaan om hulp te krijgen bij het voeren van de procedure. Hoeveel rechtzoekenden hiervan gebruik maken is ons echter niet bekend.

De bedragen die een rechtzoekende betaalt aan leges voor het voeren van een procedure bij het CRT zijn ongeveer gelijk aan die van de rechtbank in Brits-Columbia. Indien de kosten voor het krijgen van een executoriale titel worden meegerekend dan vallen de kosten bij het CRT hoger uit dan bij de rechtbank (€ 34 of € 74 extra). De winst zit volgens het Civil Resolution Tribunal echter vooral in de gelaagdheid van de procedure, de veel eenvoudigere mogelijkheid van het aanvragen van vrijstelling voor leges, en de besparing op buitengerechtelijke kosten.

Wat betreft de doorlooptijd komt uit de literatuur naar voren dat de CRT-procedure sneller is dan een procedure bij de provinciale rechtbank. In 2015 was de gemiddelde doorlooptijd bij de provinciale rechtbank drie maanden voor een 'settlement conference' en nog vier maanden extra voor een uitspraak. De gemiddelde doorlooptijd – inclusief ingetrokken en verstekzaken – van de CRT-procedure in zaken met kleine geldvorderingen, dus na het gebruiken van de Solution Explorer, was in 2020 ongeveer 83 dagen (2,7 maanden).

In vergelijking met een procedure bij de rechtbank is de procedure bij het CRT informeler en kent het CRT meer flexibiliteit in het tussentijds aanpassen van het procedureverloop. Zo kunnen termijnen eenvoudig worden aangepast als procespartijen meer tijd nodig hebben. Dit soort beslissingen worden door het CRT zelf gemaakt en niet op basis van op papier geformuleerde criteria. Enerzijds is dit handig met het



oog op een tijdige beslissing, anderzijds kan dit resulteren in willekeur in het verloop van een procedure.

De online procedure verandert de interpersoonlijke dynamiek tussen partijen tijdens het verloop van het proces. Door het schriftelijke proces wordt non-verbale communicatie gelimiteerd en kan het moeilijker zijn emoties te ventileren. Voor de mediator kan het lastiger zijn controle te behouden over het proces. Aan de andere kant kennen online onderhandelingen ook voordelen. Zo hoeft de ene partij niet te wachten als de mediator met de andere partij overlegt en biedt het de mogelijkheid nog eens over een reactie na te denken voordat deze wordt verzonden.

Een van de achterliggende ideeën achter de implementatie van het CRT was het ontlasten van de rechtspraak, maar dit effect hebben we in dit onderzoek niet kunnen vaststellen. Het is onduidelijk hoeveel zaken het CRT daadwerkelijk bij de rechtspraak heeft weggenomen en hoe de verhouding van werklast is tussen zaken met een financieel belang onder en boven de € 3.400. Wanneer het ontlasten van de rechtspraak een van de doelen is van invoering van het CRT in Nederland is het belangrijk te onderzoeken wat de problemen precies veroorzaakt.

## **Vergelijking met Nederland**

### *Huurcommissie*

Nederland kent één instantie met ODR-onderdelen die wat betreft procedure en positie in het rechtsbestel veel gelijkenissen met het CRT vertoont: de huurcommissie. Net als het CRT is de huurcommissie een formeel onderdeel van het rechtsbestel en een door de overheid ingesteld alternatief voor een procedure bij de rechter. De huurcommissie behandelt vooral zaken uit de gereguleerde woningsector en het CRT alleen uit de particuliere woningsector.

De digitale elementen van de procedure bij de huurcommissie zijn als volgt. Via de website kan een rechtzoekende een verzoekschrift indienen en weer intrekken, leges betalen, benodigde processtukken opsturen (bijvoegen bij het verzoekschrift) en de keuze voor het procedurevervolg doorgeven. Een hoorzitting wordt per video gehouden en de uitspraak kan per email worden verstuurd. De uitspraken van de huurcommissie zijn net als bij het CRT op de website raadpleegbaar.

Wat betreft het verloop van de procedure heeft de huurcommissie met het CRT vooral een gelaagde aanpak gemeen. Voorafgaand aan het opstarten van de procedure wordt bij beide platformen eerst informatie gegeven. Het CRT is in deze fase evenwel meer gericht op zelfhulp. Bij de intake worden op beide platformen verschillende aanvliegroutes gebruikt. Bij de huurcommissie moet de gebruiker zelf op de website navigeren naar het juiste verzoekschriftenformulier en daarbij zelf het juiste formulier selecteren. Bij het CRT wordt eerst het probleem gediagnostiseerd door middel van een vragenlijst waarna de rechtzoekende bij het juiste formulier uitkomt. Na de intake volgt bij de huurcommissie soms en bij het CRT altijd een bemiddelingstraject. Bij het CRT wordt daarnaast voorafgaand aan de bemiddeling eerst nog bezien of onderhandeling zonder tussenkomst van een derde soelaas kan bieden. Indien bemiddeling geen vruchten afwerpt kan vervolgens een beslissing worden gevraagd van een neutrale derde in het geschil. Bij beide organisaties kan dit niet degene zijn die de bemiddeling heeft gedaan. De uitspraak van het CRT (en onder voorwaarden ook de vaststellingsovereenkomst) kan worden gedeponereerd bij de rechtbank om hem uitvoerbaar te maken. Een uitspraak van de huurcommissie is in de meeste zaken bindend. Binnen acht weken na het versturen van het afschrift van de uitspraak kan een partij evenwel de rechter nog verzoeken om de zaak te behandelen. Mochten partijen na deze acht weken zich niet aan de nieuwe afspra-

ken houden, dan kan een rechtszaak bij de kantonrechter worden begonnen voor wanprestatie.

#### *Informatiewebsites*

Verder moet worden opgemerkt dat het CRT, in vergelijking met Nederlandse overheidswebsites zoals rechtwijzer, een integralere benadering kent. De meest relevante opties voor het aanpakken van een bepaalde geschiltypen zijn op één plek te vinden. Via dezelfde website kan zelfs een procedure worden gestart voor het krijgen van een beslissing in het geschil (waarbij gebruik wordt gemaakt van de vanuit het voortraject beschikbare informatie). Daarnaast is de eenvoud van de site opmerkelijk. Om bij de juiste informatie, instrumenten of verwijzingen te komen hoeven slechts een paar eenvoudige vragen beantwoord te worden. Bij de Nederlandse sites is dit soms ook het geval, maar meestal wordt er doorverwezen naar een andere site of krijgt de rechtzoekende soms ook niet-relevante informatie te verwerken alvorens de juiste optie gevonden wordt. Op de CRT-website wordt de rechtzoekende er bijna vanzelf heen geleid. De eenvoud van het CRT-platform lijkt het resultaat te zijn van de burgergerichte benadering bij de ontwikkeling ervan en de filosofie dat als minderheidsgroepen in de samenleving hun weg erin kunnen vinden, iedereen dit kan.

#### *De Nederlandse kantonrechter*

In vergelijking met het starten van een procedure bij de kantonrechter, is het starten en doorlopen van een procedure bij het CRT vrijwel altijd goedkoper, zeker als de zaak wordt gestart door een rechtspersoon. Ook min- en onvermogensden zijn in Nederland duurder uit; zij betalen bij de kantonrechter voor het starten en doorlopen van de procedure € 184 (griffierechten en betekeningkosten tezamen) terwijl bij het CRT deze kosten vergoed kunnen worden. Een verschil zit daarnaast in de opbouw van de kosten. Bij het CRT worden de kosten opgebouwd aan de hand van verschillende handelingen in het proces. Wanneer overeenstemming wordt bereikt in de onderhandelings- of mediationfase kan dit goedkoper zijn dan wanneer een beslissing van het tribunaal nodig is.

Zowel in Nederland als bij het CRT kunnen partijen in de proceskosten veroordeeld worden, waarbij de voor de procedure gemaakte kosten worden verhaald kunnen worden op de wederpartij (mits deze kan betalen).

De doorlooptijden bij de kantonrechter zijn korter dan bij het CRT. Een procedure op tegenspraak duurt ongeveer vier weken korter en dit geldt ook voor een verstekprocedure. Het CRT hoeft echter niet altijd te resulteren in een eindbeslissing. Het geschil kan ook worden beslecht in de mediationfase. De duur hiervan is gemiddeld dertien weken. Hoe dit zich verhoudt tot een mediationtraject op advies van de kantonrechter kon door gebrek aan gegevens hieromtrent echter niet worden vastgesteld.

Bij het CRT lijken de juridische waarborgen minder sterk dan bij de kantonrechter. Allereerst wat betreft het recht om gehoord te worden. Bij het CRT zijn er wat betreft inleidende processtukken minder mogelijkheden om de standpunten naar voren te brengen. In de onderhandelings- en de bemiddelingsfase kan de procespartij echter wel op elk gewenst moment zijn of haar standpunten naar voren brengen. De optie van een mondelinge behandeling van de zaak of onderdelen ervan is bij de kantonrechter een recht en bij het CRT een uitzondering. Hetzelfde geldt voor vertegenwoordiging in de procedure. Dit is een mogelijkheid bij de kantonrechter maar een uitzondering bij het CRT. Beide instanties dienen de uitspraak te motiveren. Waar de onderdelen waar de uitspraak in ieder geval uit

moet bestaan in Nederland wettelijk zijn vastgelegd, lijkt dit voor het CRT niet het geval te zijn. De borging van het CRT lijkt ook wat betreft de onafhankelijkheid en onpartijdigheid minder sterk dan bij de kantonrechter. Dit geldt ook voor de expertise. Beide instanties kennen hiervoor belangrijke waarborgen, maar bij het CRT zijn die minder 'streng', of laten meer ruimte voor het tribunaal om hier zelf invulling aan te geven dan die bij de Nederlandse rechtspraak.

#### *Te verwachten knelpunten*

In het onderzoek zijn we tenslotte nog nagegaan welke knelpunten zich zouden kunnen voordoen als in Nederland een soortgelijk systeem als in Brits-Columbia zou worden ingevoerd. In hoofdlijnen laat dit zich misschien wel het beste samenvatten door de dilemma's te schetsen. Het eerste dilemma is dat van een verplichte of een vrijwillige route. Een vrijwillige route lijkt weinig levensvatbaar, maar er zijn ook diverse bezwaren tegen een verplichte route. Dit heeft mede te maken met de financiële belangen van advocaten en deurwaarders die ermee gemoeid zijn. Het tweede dilemma is dan ook of in de totstandkoming en uitvoeringspraktijk bepaalde juridische beroepsgroepen wel of niet moeten worden betrokken. Uitsluiten ervan resulteert uiteraard in weerstand, inclusie brengt het risico met zich mee dat dit ten koste gaat van een burgergerichte benadering. Ditzelfde punt van de burgergerichtheid is ook van belang in het dilemma of de instantie wel de erkenning kan krijgen van professional en burger indien deze buiten de rechtspraak om wordt vormgegeven. Deze dilemma's zijn erg ingewikkeld. Op basis van ons interview met de voorzitter van het CRT hebben we het sterke vermoeden dat het vooral deze dilemma's waren die tot de grote vertragingen hebben geleid in de implementatie van het CRT.

# 1 Inleiding

Volgens het regeerakkoord 'Vertrouwen in de toekomst' zijn de bestaande juridische procedures complex en niet altijd toereikend voor het oplossen van alledaagse problemen van burgers. Procedures zouden eenvoudiger kunnen en zouden meer gericht moeten zijn op het bij elkaar brengen van partijen in plaats van het op de spits drijven van conflicten. Bovendien zou buitengerechtelijke geschilbeslechting een prominenter rol kunnen hebben in ons rechtsbestel, met name als het gaat om civiele of bestuursrechtelijke conflicten (Rutte, Van Haersma Buma, Pechtold & Segers, 2017). Tegen deze achtergrond wordt door beleidsmakers met belangstelling gekeken naar een buitengerechtelijk geschilbeslechtingssysteem in Brits-Columbia (Canada), het zogeheten *Civil Resolution Tribunal* (CRT). De meerwaarde van dit systeem voor de Nederlandse context is echter niet zonder meer duidelijk. Het onderhavige onderzoek beoogt inzicht te geven in de ontstaansgeschiedenis van dit geschilbeslechtingstribunaal en in kaart te brengen wat de mogelijke voor- en nadelen zijn van invoering van een soortgelijk systeem in Nederland.

Het CRT is een geschilbeslechtingsinstantie voor burgers en bedrijven in Brits-Columbia, een provincie van Canada. Het betreft een door de overheid ingestelde voorziening in het civielrechtelijke domein voor het behandelen van wat we in Nederland 'handelszaken' zouden noemen. Het gaat dan met name om zaken met een geringe vordering (maximaal € 3.400). Na het aannemen van de bijbehorende wet in 2012 is het tribunaal in 2016 van start gegaan (Civil Resolution Tribunal, 2021). De gedachte achter het CRT-systeem is dat het de toegang tot professionele geschilbeslechting eenvoudiger maakt. Daarnaast zouden geschillen sneller, voordeliger, informeler en flexibeler kunnen worden opgelost door middel van een overeenkomst tussen partijen en, waar nodig, een beslissing van het tribunaal (CRT-wet div. 2 art. 2.2 & 2.3).

## 1.1 Onderzoeksvragen

- 1 Wat is de ontstaansgeschiedenis van het CRT-systeem?
  - a Wat was de aanleiding voor dit online geschilbeslechtingsplatform?
  - b Voor welke problemen beoogde dit systeem een oplossing te bieden? In hoeverre slaagt dit systeem daarin?
  - c Welke partijen – bijvoorbeeld burgers/bedrijven (rechtzoekenden), advocaten, gerechtsdeurwaarders, rechters en eventueel andere juridische dienstverleners – waren betrokken bij de totstandkoming van het CRT en op welke wijze waren zij betrokken?
  - d Welke problemen deden zich voor tijdens de implementatie van het systeem? Welke aanpassingen zijn doorgevoerd in 2019?
- 2 Wat zijn de kenmerken van het CRT-systeem?
  - a Hoe verloopt het geschilbeslechtingstraject?
  - b Welke rol hebben advocaten, gerechtsdeurwaarders, rechters en eventueel andere juridische dienstverleners?
  - c Wat zijn de kosten van de procedure voor de eiser, de gedaagde en de overheid?
  - d Wat zijn de doorlooptijden van het traject op papier en in de praktijk?

- e Welke geschiltypen worden door het CRT-systeem behandeld? Hoeveel zijn dit er op jaarbasis, hoe worden ze afgedaan (overeenstemming of beslissing), en hoe vaak worden zaken niet-ontvankelijk verklaard?
  - f Hoe tevreden zijn gebruikers over het CRT-systeem?
- 3 Welke voor- en nadelen van (elementen van) het CRT-systeem worden in de rechtswetenschappelijke literatuur genoemd in de periode 2012 tot en met medio 2020?
- 4 Hoe verhoudt het CRT-systeem zich tot de Nederlandse context?
- a Wat is er reeds beschikbaar in Nederland aan publiek gefinancierde ODR en wat is er anders/nieuw aan het CRT-systeem?
  - b Hoe verhouden de procedurestartkosten van de rechtzoekende, de doorlooptijden, en juridische waarborgen van de CRT-arbitrageprocedure zich tot een Nederlandse procedure bij de rechter voor soortgelijke vorderingen?
  - c Hoeveel rechtzoekenden in Nederland maken een procedure aanhangig bij de rechter voor een geschil dat zou vallen binnen het bereik van een online geschilbeslechtingsysteem naar het voorbeeld van Brits-Columbia?
  - d Welke voordelen, nadelen en knelpunten zijn te verwachten als Nederland een soortgelijk systeem zou willen invoeren?

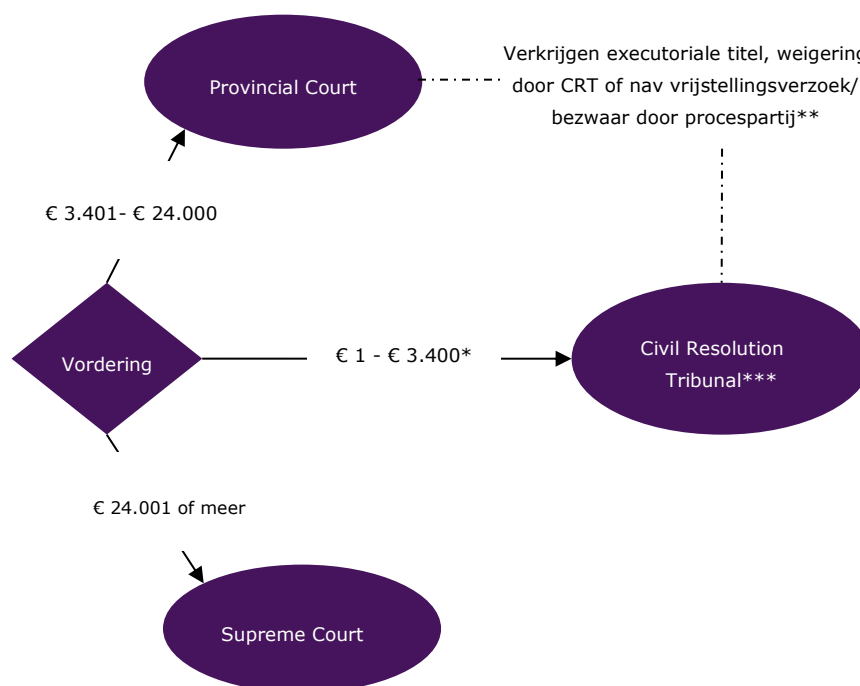
## **1.2 Methode van onderzoek**

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van een deskstudy, secundaire data-analyse en twee interviews. De kernbronnen voor de deskstudy zijn de parlementaire stukken omtrent de wet behorend bij het tribunaal, de CRT-wet zelf, de door het tribunaal opgestelde regels geldend van 1 mei 2020 tot 1 mei 2021, de jaarverslagen van het CRT en de jaarverslagen van de rechtspraak in Brits-Columbia en Nederland. Middels een quick scan van de rechtswetenschappelijke literatuur is bovendien aanvullende informatie verkregen over het geschilbeslechtingsysteem en de voor- en nadelen ervan. Verder is er secundaire data-analyse verricht op de bij het CRT opgevraagde en verkregen gegevensbestanden omtrent instroom, zaaktypen, afdoening en doorlooptijden, én zijn enkele cijfermatige naslagwerken geraadpleegd zoals de WODC-tabellenset 'Civiel en Bestuur' (WODC, 2021). Met informatie vanuit een interview met de voorzitter van het CRT en een interview met een Nederlandse expert op het gebied van Online Dispute Resolution zijn de resultaten aangevuld waar nodig, en zijn de te verwachten knelpunten bij het invoeren van een soortgelijk systeem in kaart gebracht.

## **1.3 Het CRT in het Brits-Colombiaanse rechtsbestel**

Om meer zicht te krijgen op het bereik van het CRT, wordt in deze paragraaf in het kort de positie van het CRT in het Brits-Colombiaanse rechtsbestel besproken door te kijken naar hoe het CRT zich verhoudt tot de rechtbanken. In figuur 1 staat deze positie schematisch weergegeven.

**Figuur 1 Instroom van handelszaken bij rechtbanken en het CRT in Brits-Columbia**



\* Enkele zaaktypen met een financieel belang t/m € 3.400 vallen buiten de CRT-competentie en dienen bij de provinciale rechtbank aanhangig te worden gemaakt, te weten vorderingen omtrent smaad, laster of opzettelijke vervolging, enkele verkeersletselschadezaken die vallen onder bepaalde secties van de Insurance (Vehicle) Act ([www.provincialcourt.bc.ca/types-of-cases/small-claims-matters/motor-vehicle-accident-cases](http://www.provincialcourt.bc.ca/types-of-cases/small-claims-matters/motor-vehicle-accident-cases)), vorderingen tegen of door de overheid, en vragen over rechtsbeginselen ('constitutional questions') of over mensenrechten in relatie tot een andere wet ([www.provincialcourt.bc.ca/types-of-cases/small-claims-matters/claims-5k-crt](http://www.provincialcourt.bc.ca/types-of-cases/small-claims-matters/claims-5k-crt)).

\*\* Zie bijlage 2 voor een schematisch overzicht van hoe het CRT en de provinciale rechtbank zich tot elkaar verhouden.

\*\*\* Naast deze handelszaken behandelt het CRT geschillen die samenhangen met appartementenbezit, ongevallen met motorvoertuigen tot € 34.000 en geschillen omtrent verenigingen en coöperatieve samenwerkingsverbanden.

Bron: [www.provincialcourt.bc.ca/types-of-cases/small-claims-matters](http://www.provincialcourt.bc.ca/types-of-cases/small-claims-matters), bewerking WODC

De provincie Brits-Columbia kent drie rechtbanken: de provinciale rechtbank (Provincial Court), de hogere rechtbank (Supreme Court), en het gerechtshof (Court of Appeal).<sup>1</sup> Een rechtszaak kan worden begonnen bij de provinciale rechtbank of de hogere rechtbank. De provinciale rechter behandelt het gros van zaken die bij de rechtspraak instromen. Hier worden handelszaken met een financieel belang tussen € 3.401 en € 24.000 behandeld, evenals familiezaken, strafzaken en zaken waarin minderjarigen betrokken zijn.<sup>2</sup> De hogere rechtbank behandelt ook dit soort zaken maar dan meestal met een financieel belang vanaf € 24.001. Daarnaast behandelt de hogere rechtbank zaken waarbij een partij in beroep is gegaan tegen een uitspraak van de provinciale rechter of een uitspraak van een tribunaal dat zelf geen bezwaarprocedure kent. Wanneer een van de partijen in beroep gaat tegen een

<sup>1</sup> De beschrijving in deze paragraaf is gebaseerd op informatie van de provinciale rechtbank en hogere rechtbank in Brits Columbia (zie: [www.bccourts.ca/](http://www.bccourts.ca/); [www.provincialcourt.bc.ca](http://www.provincialcourt.bc.ca)).

<sup>2</sup> In dit onderzoek zijn alle bedragen van Canadese Dollars naar euro's omgerekend (\$ 1 = € 0,68; peildatum: mei 2021).

uitspraak van de hogere rechtbank, komt de zaak voor bij het gerechtshof. Hier worden alleen hoger beroepen gehoord. Daarnaast kent Canada, in aanvulling op de rechtbanken van Brits-Columbia, meerdere federale rechtbanken en het Supreme Court of Canada waar rechtzoekenden uit Brits-Columbia ook terecht kunnen. Dit is het hoogste hof in Canada, waar zaken terechtkomen als een van de partijen in beroep gaat tegen een uitspraak van een gerechtshof van één van de provincies van Canada.

Naast de drie rechtbanken kent Brits-Columbia een systeem van administratieve tribunaal (Government of British Columbia, 2021a). Administratieve tribunaal zijn door de overheid opgerichte onafhankelijke organen die beslissingen nemen in kwesties waarin het voor de overheid onpraktisch of ongepast is om dit zelf te doen (Kuttner, 2020). De geschillen die door administratieve tribunaal worden behandeld vallen –met uitzondering van het CRT- binnen het *administrative law*: het rechtsgebied binnen het publiekrecht dat ziet op de activiteiten van de bestuursorganen van de overheid. Administratieve tribunaal zijn onder te verdelen in tribunaal met de bevoegdheid om zaken te behandelen in een vastomlijnd rechtsgebied en tribunaal die geschillen behandelen betreffende standaarden of normen die binnen een bepaalde bedrijfstak zijn opgelegd.

Hoewel administratieve tribunaal hun eigen regels en procedures mogen opstellen, zijn zij hierin gebonden aan de Administrative Tribunals Act (Justice Education Society, 2021). In deze wet zijn onder meer de procedures voor het aanstellen van leden van het tribunaal gereguleerd (vanaf hier arbiters genoemd), evenals de bevoegdheden van het tribunaal en de juridische status van beslissingen. De arbiters van een administratief tribunaal worden aangesteld door de overheid. Van tribunaal wordt verwacht dat zij onafhankelijk en onpartijdig beslissingen nemen. Uitspraken van tribunaal zijn bindend voor de partijen. Als een van de partijen het niet eens is met de genomen beslissing kan hiertegen in beroep worden gegaan. Soms betreft dit een procedure voor beroep of bezwaar bij hetzelfde tribunaal en in andere gevallen kan in cassatie worden gegaan bij een van de rechtbanken van Brits-Columbia ('judicial review'). In sommige gevallen kan de rechter gevraagd worden om de zaak opnieuw te behandelen.

Het Civil Resolution Tribunal betreft één van de 27 administratieve tribunaal die Brits-Columbia telt (Government of British Columbia, 2021a). Sinds de oprichting van het CRT in 2016 houdt dit tribunaal zich bezig met de zogeheten 'condominium'-geschillen (vanaf hier: appartementengeschillen).<sup>3</sup> Appartementengeschillen zijn geschillen tussen bewoners van een appartementencomplex of een vergelijkbare woonruimte, en geschillen tussen bewoners en het beheer van het complex. Voorbeelden zijn geluidsoverlast tussen burens of klachten over het door de verhuurder uitbesteede groenbeheer.

Op 1 juni 2017 werd de bevoegdheid van het CRT uitgebreid naar kleine geldvorderingszaken ('small claims') met een financieel belang tot en met € 3.400. Slechts een paar zaaktypen onder deze financiële drempel bleven binnen de com-

---

<sup>3</sup> Een condominium in Brits-Columbia is een woonruimte die afzonderlijk eigendom en onafhankelijk verkoopbaar is. Deze woonruimte is omgeven door gemeenschappelijke ruimtes die gezamenlijk eigendom zijn. In Brits-Columbia wonen veel mensen in een condominium (vaak afgekort als 'condo'). Meestal gaat dit om een appartement in een appartementencomplex. Zie Mangan (2010).

petentie van de civiele rechter vallen.<sup>4</sup> In uitzonderingsgevallen kunnen zaken die binnen de CRT-competentie vallen bij de civiele rechter van de provinciale rechtbank terecht komen. Dit is alleen het geval als de eiser na een beslissing door het CRT een executoriale titel van de civiele rechter nodig heeft, de zaak door de civiele rechter wordt vrijgesteld van behandeling door het CRT, een procespartij bezwaar heeft gemaakt tegen de beslissing van het CRT, of het CRT zelf de behandeling van de zaak heeft geweigerd.<sup>5</sup>

Op 1 april 2019 is de bevoegdheid van het CRT uitgebreid naar ongelukken met motorvoertuigen waarbij schade of letsel is opgelopen. Het financiële belang in dit soort zaken mag maximaal € 34.000 bedragen. Daarnaast behandelt het CRT sinds 1 juli 2019 geschillen over zogenoemde 'societies and cooperative associations' (vanaf hier: verenigingen en coöperatieve samenwerkverbanden). Verenigingen zijn organisaties zonder winstoogmerk en lopen uiteen van filantropische organisaties tot sportorganisaties (Societies Act, div. 1.2). Coöperatieve samenwerkverbanden zijn organisaties waarbij de gebruikers tevens de eigenaren van de organisatie zijn (BC Coop Association, 2021). Voorbeelden zijn energiecoöperaties waarbij de leden gedeeld eigenaar zijn en profiteren van de voordelen van de opgewekte energie, of coöperaties van boeren die gezamenlijk opslagruimte en machines aanschaffen en gebruiken.

Het CRT neemt alleen zaken tussen private partijen (natuurlijke en rechtspersonen) in behandeling. De overheid kan in principe geen partij zijn.<sup>6</sup> Vertegenwoordiging, bijvoorbeeld door een advocaat, is in principe alleen mogelijk met toestemming van het tribunaal.<sup>7</sup> In de beoordeling van een aanvraag voor vertegenwoordiging neemt het CRT in overweging of de andere partij zich ook laat vertegenwoordigen, of elke partij in het geschil hiermee instemt, de geschiktheid van de beoogde vertegenwoordiger en de fase waarin de procedure zich bevindt. Bovendien moet de rechtzoekende voldoende kunnen motiveren dat vertegenwoordiging het belang dient van rechtvaardigheid en eerlijkheid. Op elk moment mag de zaakbehandelaar beperkingen opleggen aan de deelname van de vertegenwoordiger in de procedure.

---

<sup>4</sup> De volgende zaken met een financieel belang t/m € 3.400 vallen buiten de CRT-competentie: vorderingen wegens smaad, laster of opzettelijke vervolging, enkele verkeersletselschadezaken die vallen onder bepaalde secties van de Insurance (Vehicle) Act, vorderingen tegen of door de overheid, en vragen over rechtsbeginselen ('constitutional questions') of over mensenrechten in relatie tot een andere wet ([www.provincialcourt.bc.ca/types-of-cases/small-claims-matters](http://www.provincialcourt.bc.ca/types-of-cases/small-claims-matters)).

<sup>5</sup> [www.provincialcourt.bc.ca/types-of-cases/small-claims-matters/claims-5k-provincialcourt](http://www.provincialcourt.bc.ca/types-of-cases/small-claims-matters/claims-5k-provincialcourt).

<sup>6</sup> Er zijn uitzonderingen, zie hiervoor de CRT-wet div 2.4, rule 9.

<sup>7</sup> Uitzonderingen zijn zaken betreffende een motorvoertuigongeval, gesubrogeerde verzekeraars die een aan de verzekerde uitbetaald bedrag op een derde probeert te verhalen, en een verzekeraar waarbij de dekking van de polis afhankelijk is van de vertegenwoordiging in een procedure.



## 2 Ontstaansgeschiedenis van het CRT

In dit hoofdstuk beschrijven we de aanleiding voor het ontstaan van het CRT, de partijen die betrokken zijn geweest bij de totstandkoming ervan en de wijze waarop zij betrokken waren. Ook zullen we ingaan op de problemen waarvoor het CRT een oplossing beoogde te bieden. Tot slot gaan we in op het gegeven dat de CRT-wet al in 2012 was ingevoerd en het tot 2016 duurde voordat het CRT operationeel was.

### 2.1 Achtergrond en aanleiding

Het ontstaan van het CRT kan worden begrepen tegen de achtergrond van overheidsplannen voor brede hervormingen van het rechtssysteem (Ministry of Justice, 2012, 2013),<sup>8</sup> private initiatieven op het gebied van online geschilbeslechting, en problemen met de toegang tot het recht voor mensen met appartementengeschillen (Salter 2017).

#### Hervormingen rechtssysteem

In 2012 kondigde de regering van Brits-Columbia aan het gehele rechtssysteem te willen moderniseren (Legal Service Society, 2012). De toenmalige regering vond het noodzakelijk om de hoge en steeds verder stijgende kosten van het systeem, en de vertragingen en lange wachttijden, aan te pakken (Minister of Justice and Attorney General, 2012). Ondanks eerdere maatregelen en afname in het aantal zaken waren de gewenste financiële besparingen en verbeteringen in doorlooptijden niet verwezenlijkt (Minister of Justice and Attorney General, 2012). Volgens het Ministry of Finance (2011) kwam dit voornamelijk door het ontbreken van een alomvattend strategisch plan tussen de ministeries over hoe met werklast en kosten om te gaan.

De hervormingen – die nog steeds gaande zijn – richten zich op het creëren van een transparant rechtssysteem met diensten die meer aansluiten bij de behoeften van burgers (Government of British Columbia, 2021b). Om dit te bereiken zijn ontwikkelingen in gang gezet met het oog op een stelsel met tijdige (timely) en uitgebalanceerde (well-balanced) diensten (Ministry of Justice, 2013). Hiertoe is een tweedelig actieplan opgesteld (Ministry of Justice, 2013; 2013). Het eerste deel geeft een beknopte beschrijving van tien actiepunten die zouden moeten resulteren in een betere en overkoepelende beheersstructuur: het instellen van een Raad voor Rechtvaardigheid en Veiligheid, het maken van een jaarplan, het houden van een jaarlijkse bestuurstop, het verhelderen van verantwoordelijkheden van hogere managementlagen, het veranderen van informatiesystemen, het creëren van een systeem-brede *business intelligence*, het verbeteren van de mogelijkheden om uitgaven te traceren, een meer resultaatgerichte evaluatie van werkzaamheden en optimalisering van casemanagement en workflow onder andere door gebruik van nieuwe technologieën (Ministry of Justice, 2012). Deze structurele veranderingen zouden nodig zijn om de gewenste hervormingen in de uitvoeringspraktijk door te kunnen voeren. In het tweede deel van het actieplan worden vijf algemene thema's beschreven die de basis vormen voor het realiseren van modernisering binnen het

---

<sup>8</sup> Zie ook: Ministry of Finance (2011), Minister of Justice and Attorney General (2012), Cowper (2012), McCuaig (2012), Ministry of Justice (2016), Cowper (2016), Ministry of Attorney General (2019).

rechtssysteem: *early assistance, smart choices at the start, integrated and collaborative approaches, evidence-based practice, en citizen-focused services* (Ministry of Justice, 2013).

Met name het thema *citizen-focused services* is voor het huidige onderzoek van belang. Het heeft betrekking op de transformatie van het civiel- en bestuursrechtelijke onderdeel van het systeem. De gedachte achter *citizen-focused services* is dat de publieke juridische dienstverlening moet zijn ontworpen op een manier die voldoet aan de behoeften van de systeemgebruikers en niet aan de wensen of eisen van degenen die er zelf onderdeel van uitmaken (Ministry of Justice, 2013). Om dit te realiseren dienen de verschillende diensten zorgvuldig te worden afgestemd op de verscheidenheid aan probleemtipes die zich voordoen. Het idee is om met behulp van innovatieve oplossingen en technologie deze diensten beschikbaar te maken op het door de burger gewenste tijdstip en op de locatie waar juridische hulp nodig is (Ministry of Justice, 2013).

Het CRT wordt in het actieplan beschreven als één van de mogelijke voorzieningen waarmee meer burgergerichte diensten kunnen worden geleverd (Ministry of Justice, 2013). Het actieplan ziet het CRT als een alternatief voor de gang naar de rechter voor rechtzoekenden met een appartementengeschil of een kleine geldvorderingszaak. Met het CRT zouden deze geschillen in een eerder stadium en met de best passende middelen kunnen worden afgewikkeld. Het tribunaal zou hiertoe rechtzoekenden moeten stimuleren om een breed scala aan instrumenten voor geschilbeslechting te gebruiken, met keuze uit verschillende communicatiekanalen zoals e-mail, telefoon en video. Het idee van een alternatieve route voor zaken met een kleine geldvordering was overigens niet nieuw. De minister was al langer op zoek naar (uitbreiding van) alternatieve trajecten voor geschilbeslechting, met name om provinciale rechtbanken – die te kampen zouden hebben met achterstanden in het afhandelen van zaken – te ontlasten (Minister of Justice and Attorney General, 2012). Hierbij werd vooral gekeken naar alternatieve trajecten voor zaken met een gering financieel of persoonlijk belang. Deze zaken zouden zich hiervoor het beste lenen omdat, anders dan de gang naar de rechter, de financiële drempel voor een procedure in veel van deze zaken wel kan opwegen tegen het belang in de zaak. Bovendien zouden zo meer middelen beschikbaar komen voor de gerechtelijke behandeling van zaken waarbij de belangen van partijen groter zijn, zoals in straf- en familiezaken (Minister of Justice and Attorney General, 2012).

### **Bestaande private ODR-initiatieven**

Een andere ontwikkeling waaruit het ontstaan van het CRT kan worden begrepen is de opkomst van verschillende organisaties met online geschilbeslechting voor rechtzoekenden (Salter, 2017). Bedrijven zoals Ebay en Paypal bieden kopers en verkopers een manier aan om via het internet tot een oplossing van hun geschil te komen. De enorme hoeveelheid geschillen die Ebay en Paypal online afwikkelen vormde destijds een inspiratiebron voor beleidsmakers (Salter, 2017). De belangstelling van de overheid in online geschilbeslechting werd ook gewekt door een tweetal non-profit organisaties met een online geschilbeslechtingstraject in Brits-Columbia, te weten *Consumer Protection BC* en *BC Property Assessment Appeal Board* (Salter, 2017). In box 1 worden deze twee instanties nader beschreven. Ondanks de relatief lage instroom van zaken waren het aantal opgeloste zaken en de tevredenheid van de gebruikers over beide initiatieven volgens beleidsmakers veelbelovend. Naar aanleiding van deze initiatieven is het ministerie van Justitie van Brits-Columbia gaan bekijken hoe soortgelijke ODR-systemen breder geïmplementeerd konden worden (Salter, 2017).

### **Box 1      Korte beschrijving van twee non-profit geschilbeslechtsinstanties in Brits Columbia**

#### *Consumer Protection BC*

Een organisatie zonder winstoogmerk die zich inzet voor consumentenrechten. Deze organisatie ziet toe op de naleving van het consumentenrecht en draagt zorg voor het uitgeven van licenties en het inspecteren van bedrijven in de branches die onder zijn mandaat vallen (Consumer Protection BC, 2021). Consumer Protection BC is nog altijd actief en is, net als het Civil Resolution Tribunal, een administratief tribunaal (Consumer Protection BC, 2021). Consumer Protection BC lijkt het meest vergelijkbaar met de Autoriteit Consument en Markt (ACM) in Nederland. Bij de ACM kunnen tips doorgegeven worden over overtredingen van het mededingings- of consumentenrecht en betreffende specifieke sectoren die onder het toezicht van de ACM vallen. Ook beheert de ACM ConsuWijzer; het consumentenloket van ACM waar informatie en infobladen over consumentenrecht te vinden zijn. (ACM 'Onze Taken' & ConsuWijzer).

#### *BC Property Assessment Appeal Board*

Een instantie waar ODR gebruikt werd om bezwaren rondom taxaties van woningen te beslechten (Salter, 2017). In British Columbia wordt de waarde van huizen, bijvoorbeeld ten behoeve van de belastingen, vastgesteld door BC Assessment. Als men het niet met de vastgestelde waarde eens is, kan men hiertegen in beroep gaan via een Property Assessment Review Panel. Als de onenigheid daarmee ook niet is opgelost, kan er in beroep gegaan worden bij het BC Property Assessment Appeal Board. In de testfase kregen partijen na het aanmelden de mogelijkheid om te kiezen voor schriftelijke ODR-onderhandelingen als alternatief voor de gebruikelijke procedure (Thompson, 2014). Aanvullend hierop ontwikkelde het Property Assessment Appeal Board de mogelijkheid om online hulpguides te raadplegen die zijn toegespitst op de persoonlijke situatie en advies kunnen geven over de haalbaarheid van de zaak (Thompson, 2014). Momenteel verlopen de procedures bij het appeal board schriftelijk (per post, email of via de website) en via een teleconferentie, maar wanneer nodig kan ook een fysieke hoorzitting georganiseerd worden. De procedures kunnen online opgestart worden en het digitaal aanleveren van informatie voor het zaaksmanagement systeem is in veel gevallen mogelijk (BC Property Assessment Appeal Board, 'Who we are' & 'FAQ'). In Nederland kan men ook in beroep gaan tegen de taxatie van een woning ten behoeve van belastingen (WOZ-waarde). Dit gebeurt schriftelijk via de gemeente, maar tegenwoordig bieden veel gemeentes ook de mogelijkheid om informeel bezwaar te maken waarna er eerst geprobeerd wordt er samen met een taxateur uit te komen. Het informele proces verloopt vaak telefonisch of per email, maar dit verschilt per gemeente. Indien men het niet eens is met de uitkomst van het informele bezwaar wordt alsnog formeel bezwaar aangetekend bij de gemeente. In beroep gaan tegen de beslissing van de gemeente gebeurt bij de sector bestuursrecht van de rechtbank. Een eventueel hoger beroep tegen de uitspraak van de rechtbank gebeurt bij de belastingkamer van het Gerechtshof (Rijksoverheid, 'Kan ik bezwaar maken tegen een WOZ-Beschikking?').

### **Appartementengeschillen**

Volgens de voorzitter van het CRT woont ongeveer de helft van de inwoners van Brits-Columbia in een appartement. Vóór oprichting van het CRT konden rechtzoekenden met een appartementengeschil alleen terecht bij de hogere rechtbank van Brits-Columbia. Volgens de belangenorganisatie was dit een ingewikkelde en kostbare procedure waardoor veel rechtzoekenden afzagen van juridische stappen.

Daarom hebben de belangenverenigingen van appartementenbezitters zich middels een actieve en succesvolle lobby ingezet voor een toegankelijker manier van geschilbeslechting.

## 2.2 Wetsinvoering en implementatieproces

Tegen de in de vorige paragraaf beschreven achtergrond van een maatschappelijke behoefte aan een buitengerechtelijke instantie voor het beslechten van appartementengeschillen, de succesvolle implementatie van ODR bij enkele commerciële bedrijven, de goede ervaringen met ODR bij twee overheidsinstanties, en de systeembrede hervormingen in het rechtssysteem, ontstond in 2012 een *window of opportunity* voor het formeel vastleggen van het voornemen om het CRT te ontwikkelen. Shannon Salter, voorzitter van het tribunaal, zegt dat de invoering van het CRT daarnaast ook te danken is aan de juiste combinatie van besluitvormers die bereid waren om veranderingen door te voeren.<sup>9</sup>

Op 31 mei 2012 trad de zogeheten *Civil Resolution Tribunal Act* in werking. Het betreffende wetsvoorstel werd in 23 dagen door de wetgever goedgekeurd. Het CRT werd geïntroduceerd als een onderdeel van een breed pakket aan maatregelen in het kader van de eerdergenoemde algemene hervormingen van het rechtssysteem.<sup>10</sup> Met de invoering van deze wet werd Brits-Columbia één van de eerste overheden met een volledig publiek gefinancierd systeem voor online geschilbeslechting (Thompson, 2014). Dit systeem bestond toen echter alleen nog maar op papier en op hoofdlijnen (de aangenomen wet). Nadere invulling van het tribunaal moest nog op gang komen.

Ten tijde van de introductie van de wet was het idee dat het optuigen van het CRT ongeveer 18 maanden in beslag zou nemen.<sup>11</sup> Het duurde echter fors langer, namelijk tot 2016, voordat het CRT zijn virtuele deuren kon openen. De Minister van Justitie zei hierover in 2015 dat het opzetten van het CRT veel voorbereidend werk vereist omdat het compleet nieuw is.<sup>12</sup> In de periode van 2012-2016 werd er onder meer een voorzitter aangewezen, personeel aangenomen, de procedure en de CRT-website ontworpen en werden de regels van het CRT nader uitgewerkt. In 2015 werd de CRT-wet nog op verschillende punten gewijzigd. Het voorstel tot aanpassing van de wet werd na zes weken door de wetgever goedgekeurd.<sup>13</sup> Een belangrijke verandering betreft het vrijblijvende karakter van het tribunaal. Uit de parlementaire stukken uit 2012 maken we op dat het tribunaal aanvankelijk, in elk geval voor kleine geldvorderingszaken, bedoeld was als een vrijwillig alternatief voor een gang naar de rechter waarbij alle partijen moesten instemmen met de behandeling van het geschil door het CRT. De stukken uit 2015 geven een ander beeld. In deze stukken komt naar voren dat het de bedoeling was om in het eerste jaar te starten als een vrijwillig tribunaal om later een verplichte route te worden.<sup>14</sup> De lage zaakvolumes – die inherent zouden zijn aan een vrijwillige route – zouden handig zijn

---

<sup>9</sup> Salter in een presentatie op de Access to Justice and Technology Summit.

<sup>10</sup> 'This bill will assist in moving forward our justice reform initiative by taking more cases out of the courts and freeing up judge and court time.' (British Columbia Hansard, 2012a, p. 11571).

<sup>11</sup> British Columbia Hansard (2015c, p. 7395).

<sup>12</sup> British Columbia Hansard (2015c, p. 7396).

<sup>13</sup> British Columbia Hansard (2015d, p. 7454).

<sup>14</sup> British Columbia Hansard (2015a, p. 6568).

om de processen en systemen van het tribunaal te monitoren en te testen voordat er veel zaken zouden worden behandeld.<sup>15</sup> Belanghebbenden vanuit de gemeenschap van appartementenbezitters vreesden echter dat gedaagde partijen, door deelname te weigeren, de procedure volledig zouden kunnen blokkeren, waardoor de eiser alsnog is aangewezen op een procedure bij de rechtbank. Daarom is ervoor gekozen het CRT vanaf de opening al verplicht te maken (Salter, 2017).<sup>16</sup> Bepaalde geschillen konden zo alleen nog maar worden aangebracht bij het CRT en niet meer direct bij de rechter. In ons interview met de voorzitter van het CRT benadrukte ze het belang van het verplicht maken van ODR als volgt: 'if you want a project to fail, the number one thing I would advise you to do is make it voluntary. It has never worked around the world.'

Bij de implementatie van het CRT kwamen ook een aantal technologische ontwikkelingen kijken. Hierbij ging het vooral om het vormgeven van het platform en het ontwikkelen van diverse online tools, formulieren en informatiedocumenten. In een interview benadrukte de voorzitter van het CRT dat de technische vereisten van een geschilbeslechtsplatform aan de 'achterkant' niet complex hoeft te zijn; zo gebruikte het CRT in de beginperiode online spreadsheets om zaken te registreren en te updaten.<sup>17</sup> Inmiddels zijn er meer mogelijkheden voor een soortgelijk systeem als het CRT nu gebruikt, waarvan er verschillende kant en klaar zijn. Voorbeelden hiervan zijn Modria of Matterhorn. Het CRT-platform is gebouwd op Salesforce; een systeem dat vaak gebruikt wordt voor klantenservice en -registratie.

Het ontwikkelen van nieuwe modules, informatie en formulieren gebeurt in een stapsgewijs proces. De concepten worden voorgelegd aan verschillende partijen om de informatie zo volledig en toegankelijk mogelijk te maken. Achtereenvolgens bekijken *community legal advocates*,<sup>18</sup> burgers en advocaten nieuwe concepten en geven feedback waar nodig. Op deze manier worden nieuwe tools en informatie eerst uitvoerig getest om een zo breed mogelijke toegankelijkheid te garanderen.

In juli 2016 konden rechtzoekenden met een appartementengeschil voor het eerst en uitsluitend bij het CRT terecht en vanaf 2017 werd deze route ook voor rechtzoekenden met kleine geldvorderingen verplicht (maximaal € 3.400). In 2019 zijn de bevoegdheden van het CRT nog verder uitgebreid naar geschillen omtrent motorvoertuigongevallen (schade en klein letsel) en geschillen omtrent verenigingen en coöperatieve samenwerkingsverbanden. Voor deze stapsgewijze uitbreiding van de bevoegdheid is gekozen om te garanderen dat het systeem zo effectief mogelijk werkt voordat er grotere volumes zaken worden aangenomen.<sup>19</sup>

### 2.3 Betrokkenheid belanghebbenden

Bij het opstellen van de Civil Resolution Tribunal Act, de implementatie van het tribunaal, de wetwijzigingen en de verbeteringen in de uitvoeringspraktijk die door de jaren heen zijn doorgevoerd, zijn verschillende partijen betrokken geweest. Aan de hand van ons interview met de voorzitter van het tribunaal zijn de actoren en

<sup>15</sup> British Columbia Hansard (2015b, p. 6878).

<sup>16</sup> Zie ook British Columbia Hansard (2015a, p. 6568).

<sup>17</sup> Salter in een presentatie op de Access to Justice and Technology Summit.

<sup>18</sup> De doelgroep en werkzaamheden van *community legal advocates* kennen veel gelijkenis met de sociale raadslieden in Nederland. Sociale raadslieden geven vooral informatie en advies aan mensen met weinig opleiding, een laag inkomen en een beperkte zelfredzaamheid.

<sup>19</sup> British Columbia Hansard (2015b, p. 6878).

hun rol in het proces in kaart gebracht. De informatie in onderstaande sectie is dan ook voornamelijk afkomstig uit dit interview. Daar waar de bevindingen uit het interview worden aangevuld met informatie uit de literatuur zal expliciet worden verwezen naar de literatuurbron.

### **Ministerie van Justitie**

Ten tijde van het doorvoeren van de CRT-wet was er volgens de voorzitter van het tribunaal een sterke visie binnen het ministerie van Justitie. Het *Dispute Resolution Office* bestond uit een innovatief team dat zich bezighield met het verbeteren en vernieuwen van geschilbeslechting. Deze directie bracht het idee van het CRT voort en koppelde dit aan de behoefte van appartementenbezitters aan een eenvoudigere toegang tot het recht. De voorzitter benadrukte dat sterk leiderschap van cruciaal belang was in het ontstaan van het tribunaal. Zij stelde dat de sterke visie van de minister essentieel was in de ontstaansgeschiedenis van CRT. In Brits-Columbia waren verschillende partijen, waaronder de advocatuur, kritisch op het model en de invoering van het CRT. Volgens de voorzitter was het daarom cruciaal dat de Minister van Justitie een duidelijke visie had en hiervan niet afweek onder invloed van lobbygroepen door wie het vernieuwde systeem als bedreigend werd gezien. Dit was volgens de voorzitter belangrijk omdat het vernieuwde systeem in het teken staat van een betere aansluiting op de behoeften van rechtzoekenden (*citizen focused services*). Toegeven aan de wensen van partijen die belang hebben bij het voortzetten van het traditionele systeem (met name de advocatuur en de rechtspraak) staat volgens de voorzitter gelijk aan inboeten op het overkoepelende doel van een burgergerichte dienstverlening.

### **Community Legal Advocates**

Een centrale rol binnen het CRT is weggelegd voor zogenoemde *community legal advocates*. Deze 'advocates' vertegenwoordigen mensen die moeite hebben met het halen van hun recht. Om de behoeften van deze doelgroep mee te nemen in het ontwerp van het CRT, zodat het voor iedereen toegankelijk is, zijn met name *community legal advocates* betrokken in het ontwerp van bijvoorbeeld de (juridische) informatie, de formulieren, de websitenavigatie, en het taalgebruik. Hiertoe wordt samengewerkt met *community legal advocates* uit heel Brits-Columbia (CRT, 2020). In de eerste stap van het testproces van nieuwe materialen wordt er met *community legal advocates* gesproken over de behoeften van hun doelgroepen en hoe het CRT hierop aangepast kan worden. Het idee hierachter is volgens de voorzitter van het CRT dat wanneer het systeem toegankelijk is voor mensen die moeite hebben met de toegang tot het recht, het toegankelijk is voor iedereen (Civil Resolution Tribunal New Areas of Jurisdiction, 2018).

### **Rechtspraak**

In het interview met de voorzitter werd duidelijk dat er geen consultatie met de rechtspraak heeft plaatsgevonden bij het invoeren van de wet of de implementatie daarvan. In de transcripten van het parlement komt daarentegen terug dat er overleg is geweest met de *Office of the Chief Judge* over het vormgeven van de eerste voorstellen van de wet die het CRT in het leven heeft geroepen (British Columbia Hansard, 2012b, p. 11686), maar organisaties als de *Trial Lawyers Association* waren hier tot spijt van de oppositie niet bij betrokken (British Columbia Hansard, 2012b, p. 11692). De rechtspraak lijkt dus in het prille begin van het CRT geconsulteerd te zijn, maar de rol van de rechtspraak in de verdere ontwikkeling van de wet, de wetswijzigingen en de implementatie lijkt beperkt. De voorzitter van het tribunaal geeft aan ten tijde van de implementatie in gesprek te zijn geweest met verschillende actoren binnen het 'traditionele' rechtsbestel, zoals de rechtspraak en

de advocatuur. Dit contact was vooral gericht op het uitwisselen van informatie en het managen van verwachtingen.

### **Advocatuur**

Volgens de voorzitter van het tribunaal is de advocatuur bewust grotendeels buiten het ontwerpproces gehouden met het oog op het ontwikkelen van een voor de burger zo eenvoudig mogelijke procedure. Betrokkenheid van de advocatuur in het vormgeven van de uitvoeringspraktijk zou op te gespannen voet staan met het overkoepelende uitgangspunt van *burgergerichte dienstverlening*. In de periode voorafgaand aan de CRT-wet zijn de verschillende belangengroepen en verenigingen waarin advocaten vertegenwoordigd worden, zoals de Trial Lawyers Association en de Bar Association, niet geconsulteerd. Vlak na het doorvoeren van de CRT-wet is overigens nog wel een adviescommissie in het leven geroepen die grotendeels bestond uit advocaten. De exacte taakstelling van de adviescommissie is ons niet duidelijk geworden, waarschijnlijk omdat de commissie kort na instelling weer werd ontbonden. De leden van de commissie zouden niet representatief zijn voor de toekomstige gebruikers van het CRT. Wel moet worden opgemerkt dat veel van de aangestelde arbiters van het tribunaal advocaten zijn en dat advocaten onderdeel uitmaken van het doorlopende verbeterproces van het CRT (ook wel *human-centered design* genoemd)<sup>20</sup>. Daarbij is de voorzitter zelf, die het CRT ook grotendeels heeft opgetuigd, een advocate. De zeer gelimiteerde rol van de advocatuur in het opzetten van het CRT, die de voorzitter nodig vond om tot het innovatieve karakter van het CRT te komen, heeft wel tot enige frictie geleid. Dit kwam bijvoorbeeld tot uiting in kritische reacties vanuit de advocatuur die in de volgende paragraaf worden besproken.

### **Technische partner**

Om het CRT-platform te ontwikkelen heeft het ministerie van Justitie een consultancybureau in de arm genomen als technische partner. Dit bureau is betrokken geweest bij het ontwikkelen van de website en het achterliggende systeem waarin de zaken gedocumenteerd worden. Dit systeem is gebaseerd op Salesforce, een cloud-based klantenmanagementsysteem. Het consultancybureau heeft het systeem aangepast om het geschikt te maken voor het CRT en heeft daarnaast de interface ontwikkeld.

### **Burgers**

Burgers zijn bij het CRT betrokken als partijen, maar ook in het testen van nieuwe modules, formulieren of informatie worden zij betrokken. Bij elke nieuwe ontwikkeling wordt burgers gevraagd het concept uitvoerig te testen en hierover feedback te geven. Als dank ontvangen zij hiervoor een cadeaukaart. Het is niet duidelijk hoe de burgers geselecteerd zijn.

## **2.4 Kritieken vanuit parlement en advocatuur**

Hoewel het idee van het Civil Resolution Tribunal in eerste instantie goed ontvangen lijkt te zijn, zijn er ook kritische geluiden terug te vinden van onder andere parlementsleden en verschillende juridische beroepsverenigingen (British Columbia Hansard, 2012b; Sorensen, 2013). Een parlements lid deelde zijn zorgen over de kwaliteit van de rechtspraak binnen tribunaal, gezien het feit dat deze zich niet

---

<sup>20</sup> Advocaten doen een laatste check of de reeds ontwikkelde formulieren en juridische informatie geen juridische gebreken bevatten.

bevinden in het traditionele systeem van rechtbanken en ook een eigen case law kunnen ontwikkelen (British Columbia Hansard, 2012b, p. 11688-11691). Het resultaat hiervan kan zijn dat het systeem op den duur niet zo effectief en eerlijk is als in het begin beoogd werd. Ook uit dit parlementslid zorgen over het mandaat van het CRT, dat behoorlijk breed lijkt. Het CRT moet bijvoorbeeld op een snellere en goedkopere manier zorgen voor het oplossen van geschillen, maar het parlementslid gelooft dat rechtbanken niet voor niets uitgebreide regels en procedures hebben die tijd en geld kosten. Volgens dit parlementslid heeft dit te maken met het waarborgen van eerlijkheid en consistentie, en is het volgens hem maar de vraag hoe dit binnen het CRT zal gebeuren (British Columbia Hansard, 2012b, 11688-11691). Meerdere parlementsliden bespraken in hetzelfde parlementaire debat het verbieden van advocaten in verschillende procedures bij het CRT. Dit wordt gezien als potentieel probleem voor mensen die zichzelf minder goed schriftelijk kunnen uiten of geen toegang hebben tot het internet. Ook zijn er in Brits-Columbia meerdere verschillende culturele achtergronden en talen, waardoor sommige leden zich zorgen maken over de toegankelijkheid voor mensen van verschillende achtergronden. Daarnaast wordt de invloed van de politiek in het tribunaal, bijvoorbeeld in het aanstellen van de voorzitter en arbiters besproken.

Vanuit de Canadian Bar Association British Columbia Branch werden zorgen en kritiek geuit over de invoering van het CRT en de amendementen die later zijn doorgevoerd (Sorensen, 2013). De toenmalig president van de Bar Association van Brits-Columbia, maakte zich bijvoorbeeld zorgen om het effect van de regels die vertegenwoordiging door een advocaat moeilijk maken op de doorlooptijden van het tribunaal. Hij verwachtte dat het gebrek aan contact met een advocaat juist zal zorgen voor meer zaken en daardoor langere doorlooptijden. Advocaten kunnen immers adviseren om van procederen af te zien en succesvol bemiddelen voordat het tot een zaak komt (Sorensen, 2013). Daarnaast vraagt hij zich af of de financiële middelen die gebruikt zijn voor het tribunaal niet beter geïnvesteerd hadden kunnen worden in bestaande mediation en geschilbeslechtsprocedures in het rechtssysteem. Daarnaast zijn er zorgen geuit over de verslaglegging van procedures, vooral het mediation gedeelte, in het kader van het mogelijk vervolg van een zaak bij de rechtbank als bezwaar wordt gemaakt tegen een vonnis of in cassatie wordt gegaan ('judicial review'). Het mediationtraject resulteert mogelijk niet in de juiste documentatie. Ook de mogelijke verschillen in partijen, bijvoorbeeld in ervaring met juridische procedures, baart zorgen omdat hiermee de eerlijkheid van het proces kan worden aangetast (Sorensen, 2013).



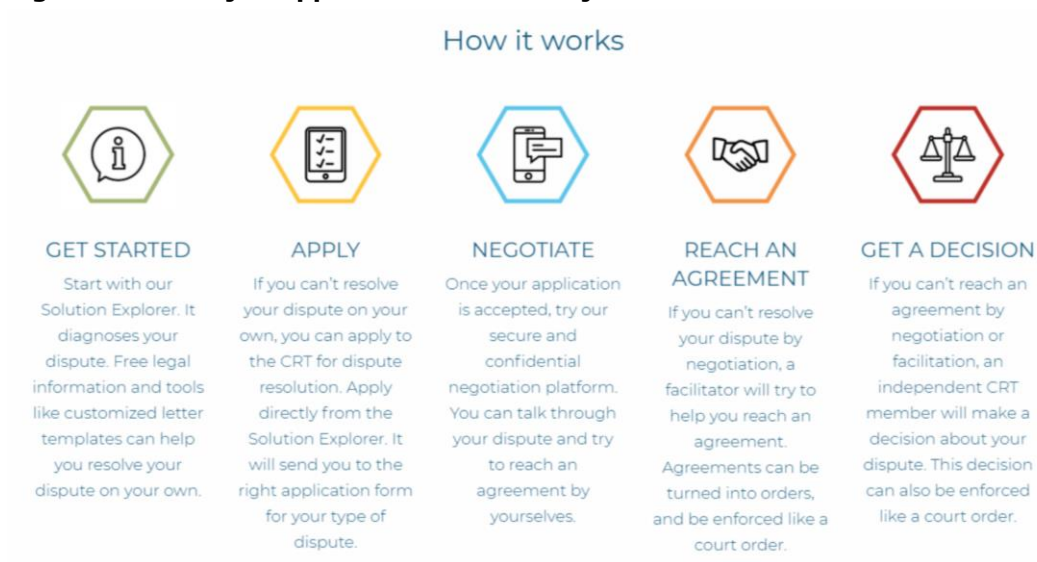
### 3 Kenmerken van het CRT-systeem

In dit hoofdstuk beschrijven we hoe het CRT-traject verloopt en de rol van juridische professionals in dit systeem. Ook gaan we in op de kosten van de procedure voor de eiser en de gedaagde en de doorlooptijden van het traject op papier en in de praktijk. Daarnaast kijken we naar het aantal rechtzoekenden die het CRT-systeem bedient, hoe een eventueel geschil wordt afgedaan (overeenstemming of beslissing), en hoe vaak zaken niet-ontvankelijk worden verklaard. Tot slot gaan we in op de tevredenheid van rechtzoekenden over het CRT-systeem.

#### 3.1 Verloop van het CRT-traject

Voor rechtzoekenden die gebruik willen maken van het CRT-traject worden vijf stappen onderscheiden: (1) begin, (2) intake, (3) onderling onderhandelen, (4) faciliterende mediation, en (5) arbitrage.<sup>21</sup> Na arbitrage kan de rechtzoekende, afhankelijk van het zaaktype, het geschil inhoudelijk of ter toetsing nog voorleggen aan de rechter. Het CRT sluit hiermee nauw aan bij een gangbare blauwdruk voor een ODR-systeem, te weten het zogenoemde DNMEA model: Diagnosis, Negotiation, Mediation, Evaluation, and Appeal (Rule, 2020). In figuur 2 staan de stappen van het CRT-proces schematisch weergegeven. Hieronder geven we een beschrijving van elk van deze stappen.<sup>22</sup>

**Figuur 2 De vijf stappen van het CRT-traject**



Bron: Powerpointpresentatie Salter op het *National Roundtable on Administrative Law* op 29 mei 2020.

<sup>21</sup> In de literatuur worden de beginfase en de intakefase ook wel samengenomen. Om te benadrukken dat het tribunaal een voorportaal kent met een uitvoerig digitaal informatievoorzienings- en zelfhulptraject, waarin mensen worden aangemoedigd om zelf het geschil op te lossen, wordt in deze rapportage de intake echter als een afzonderlijke stap beschreven.

<sup>22</sup> De volgende bronnen zijn hiervoor geraadpleegd: het reglement van het CRT, de CRT-wet, informatie van de CRT-website, en een eerdere evaluatie van het CRT-systeem (Cambridge Pro Bono Project, 2019).

## **Beginfase**

Het CRT-traject begint met de zogeheten *Solution Explorer*. Dit kan worden gezien als het voorportaal van het tribunaal waarin een rechtzoekende – een natuurlijk of rechtspersoon – op de website van het CRT voorzien wordt van probleemdiagnose, zelfhulpinstrumenten en informatie. De verzamelde informatie in het voorportaal wordt tevens voor eventuele latere stappen gebruikt. In het voorportaal wordt eerst nagegaan over welk soort geschil het gaat, bijvoorbeeld een kleine geldvorderings- of een appartementengeschil. Daarna wordt specifiekere doorgevraagd naar de aard van de zaak. Na selectie volgt informatie over verjaringstermijnen en de terminologie voor het betreffende geschil. Tegelijkertijd wordt de aanvrager aanbevolen om contact op te nemen met de verzekeraar indien van toepassing. Daarna volgen factsheets met basisinformatie en wordt nauwkeuriger nagegaan waar het geschil over gaat (aard van de zaak, type aanvrager, kosten, reikwijdte, vertraging etc.) en krijgt de rechtzoekende probleemgerichte informatie bijvoorbeeld verschillende typen contracten, geschilbeslechtsbedingen, acties die de rechtzoekende zelf kan ondernemen, etc. In het daaropvolgende gedeelte van de wizard wordt de rechtzoekenden gevraagd welke oplossing ze zouden willen verkennen. Als de rechtzoekende contact wil opnemen met de wederpartij, volgt een interactief formulier waarbij de gebruiker zelf een brief kan opstellen. Bij de andere opties wordt informatie gegeven over welke stappen dan genomen kunnen worden.

## **Intake**

Alleen als de gebruiker aangeeft het geschil te willen voorleggen aan het tribunaal, gaat de rechtzoekende een nieuwe fase in. In deze intakefase wordt bij kleine geldvorderingszaken allereerst gevraagd naar het financiële belang in de zaak. Hiermee wordt nagegaan of de zaak wat betreft het financiële belang wel in aanmerking komt voor de CRT-procedure. Eventueel worden deelgeschillen onderscheiden. In dit aanmeldgedeelte zijn ook alle factsheets en andere bronnen uit de *Solution Explorer* weer beschikbaar om te downloaden, en wordt ook verwezen naar een website waarmee advocaten en een *legal clinic* kunnen worden gevonden. Wanneer een gebruiker het geschil niet online wil of kan aanmelden kan er ook een aanmeldformulier gedownload worden op de website. Dit formulier kan digitaal (als pdf) ingevuld worden en opgestuurd worden, maar mag ook met de hand worden ingevuld en per post verstuurd. In bijlage 3 is een van de formulieren ter illustratie te vinden.

Als het geschil aan de voorwaarden voldoet voor behandeling door het CRT, kan de rechtzoekende vervolgens een formulier invullen om de zaak bij het tribunaal aanhangig te maken. Dit invullen duurt ongeveer 15 tot 30 minuten. Persoonsgegevens worden gevraagd waarbij ook een contactpersoon kan worden opgegeven, zoals een advocaat of andere vertegenwoordiger. Vervolgens worden gegevens van de wederpartij gevraagd, waarbij nauwgezet wordt nagegaan of het een natuurlijk of rechtspersoon betreft. Daarna wordt gevraagd naar de gewenste oplossing voor het geschil en het financiële belang in de zaak. Vervolgens kan de gebruiker nog eventuele aanvullende informatie invoeren, waarna de volledige aanvraag door de rechtzoekende kan worden gecontroleerd en bevestigd. Het volledige proces bij het CRT is ontworpen om door eiser en gedaagde zelfstandig doorlopen te worden zonder hulp van een advocaat. Hoewel het eenieder vrijstaat juridisch advies in te winnen op elk moment in de procedure is het slechts in uitzonderlijke gevallen mogelijk om vertegenwoordigd te worden (door een advocaat of een andere gemachtigde).

Nadat de aanvraag is ingediend, beziet een lid van het tribunaal of de aanvraag aan de eisen voldoet en in behandeling kan worden genomen. Het CRT stuurt vervolgens een dagvaarding (*Dispute Notice*, zie bijlage 3) naar de gedaagde(n). De eiser is

verantwoordelijk voor het verstrekken van de contactgegevens van de gedaagde zodat het CRT de dagvaarding kan sturen. In sommige gevallen moet de rechtzoekende de dagvaarding zelf binnen negentig dagen naar alle betrokken partijen sturen. Dit kan per email, aangetekende post of koeriersdienst. Ook mag de eiser de dagvaarding persoonlijk overhandigen. Wanneer de dagvaarding per email wordt verstuurd, wordt deze pas als ontvangen beschouwd als de gedaagde heeft bevestigd of anderszins heeft gereageerd op het geschil. Voor de overige verzendmethoden geldt dat de dagvaarding als ontvangen wordt beschouwd vanaf het moment dat aangegeven wordt op de bezorgbevestiging. De eiser die de dagvaarding stuurt moet een *proof of service* formulier (zie bijlage 3) indienen bij het tribunaal, waarop wordt aangegeven wanneer en op welke manier de dagvaarding is overhandigd aan de gedaagde. De eiser verklaart hiermee de dagvaarding volgens de gestelde regels te hebben verzonden. De gedaagde kan vervolgens online verweer doen. Doorgaans moet dit binnen veertien dagen na het ontvangen van de dagvaarding. Als de gedaagde verstek laat gaan door niet binnen de gestelde termijn te reageren kan het tribunaal overgaan op een verstekbeslissing. Na geïnformeerd te zijn over het uitblijven van de reactie van de gedaagde heeft de eiser 21 dagen de tijd om een verstekbeslissing aan te vragen.

### **Onderhandelingsfase**

Nadat de gedaagde heeft gereageerd op de dagvaarding, gaat het geschil de onderhandelingsfase in. Partijen krijgen een zaakbehandelaar aangewezen. Binnen drie weken na ontvangst van de reactie van de gedaagde op de eis(en) neemt de zaakbehandelaar contact op met de partijen. Tijdens deze drie weken hebben partijen al de kans om met elkaar te communiceren via de CRT-website. Zo kan er onderhandeld worden over een eventuele oplossing van het geschil. Onderhandeling is vrijwillig en de zaakwaarnemer is in de onderhandelingen zelf niet betrokken. Het CRT biedt partijen een lijst met tips en een formulier dat ingevuld kan worden om standpunten, eisen en argumenten uiteen te zetten en uit te wisselen.<sup>23</sup> De belangrijkste regel die het CRT oplegt in de onderhandelingsfase is dat partijen respectvol met elkaar om dienen te gaan. Als dit niet gebeurt, kan de betreffende partij een waarschuwing krijgen. Andere consequenties kunnen zijn dat de partij zichzelf niet meer mag vertegenwoordigen of dat het CRT de claim niet behandelt. Als in de onderhandelingsfase overeenstemming wordt bereikt, kan de uitkomst indien gewenst door het CRT worden vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst (een *consent resolution order*). Gegeven de bijzondere status van deze vaststellingsovereenkomst, moet deze overeenkomst eerst door een arbiter worden beoordeeld en goedgekeurd. Een *consent resolution order* heeft namelijk dezelfde status als een eindbeslissing van een arbiter van het CRT. Op basis van de *consent resolution order* kan een executoriale titel bij de rechtbank worden verkregen.

### **Mediationfase**

Als de onderhandelingsfase niet tot een overeenkomst heeft geleid, komt de procedure in de mediationfase terecht. Ook dit vindt plaats op afstand via berichten op de website van het CRT. De zaakbehandelaar treedt nu op als mediator. Hij is neutraal en heeft ervaring met het oplossen van geschillen. In deze fase worden partijen aangemoedigd om tot informele onderhandeling te komen. Bewijsstukken worden in deze fase (nog) niet nodig geacht en hoeven alleen te worden opgestuurd als het CRT hier expliciet om vraagt. Er worden vier stappen onderscheiden: verhelderen van de eis, faciliterende mediation, uitwisselen van bewijs en voorbereiding voor het besluitvormingsproces. In alle stappen kan de zaakbehandelaar met de partijen

---

<sup>23</sup> Zie: <https://civilresolutionbc.ca/wp-content/uploads/2017/07/Tips-for-successful-negotiation.pdf>.

communiceren, zowel afzonderlijk als gezamenlijk. Ook kan de zaakbehandelaar communicatie tussen de partijen reguleren, door reacties eerst goed te keuren alvorens ze worden doorgestuurd. Daarnaast bepaalt de zaakbehandelaar op welke manier gecommuniceerd wordt, welke stappen genomen dienen te worden en de bijbehorende tijdslijn. Het doel is om het geschil of deelgeschillen waar mogelijk in samenspraak op te lossen onder begeleiding van de zaakbehandelaar. Hij of zij kan de partijen helpen bij het verhelderen van het geschil en de eis(en), het gesprek tussen partijen stimuleren en een neutraal perspectief aan de discussie toevoegen. Daarnaast kan de zaakbehandelaar aanraden om partijen toe te voegen aan of niet langer te betrekken bij het geschil.

Hoewel de zaakbehandelaar zal proberen de partijen mee te laten doen in de mediation, is dit niet verplicht. Wanneer een van de partijen niet deelneemt of er anderszins geen volledige oplossing wordt gevonden, gaat de zaak door naar de volgende fase. De zaakbehandelaar bepaalt wanneer dit het geval is. Als overeenstemming wordt bereikt, kunnen de afspraken op verzoek door het CRT worden vastgelegd in een vaststellingsovereenkomst. In deze fase kan de vaststellingsovereenkomst twee vormen aannemen: een *email agreement* en een *consent resolution order*. In tegenstelling tot de *consent resolution order* heeft een *email agreement* niet dezelfde status als een eindvonnis maar betreft het een overeenkomst tussen partijen. Als naleving van de afspraken uitblijft zal opnieuw een procedure moeten worden doorlopen bij het CRT, dit maal voor contractbreuk.

### **Arbitragefase**

Zaken die in de vorige stappen niet of niet volledig zijn opgelost, kunnen in de arbitragefase terechtkomen. In deze fase zal het tribunaal een beslissing nemen over het geschil of één of meerdere deelgeschillen. Het CRT beslist of de arbitragefase mondeling, schriftelijk of in een combinatie van beide verloopt. Het uitgangspunt is een schriftelijke behandeling (via email, de website, of per post), maar een mondelinge behandeling is ook een mogelijkheid. Hiertoe moet een procespartij een aanvraag indienen waarin wordt aangegeven waarom een mondelinge behandeling gewenst is. Het CRT zal vervolgens de afweging maken en een beslissing nemen. De mondelinge behandeling kan telefonisch, via beeldbellen of face-to-face zijn. Als de procespartij de procedure face-to-face wenst te voeren zal het tribunaal in de besluitvorming hieromtrent de aard van het geschil en de omstandigheden meenemen. Uitgangspunt bij een face-to-face behandeling is dat de rechtvaardigheid in het geding komt als de procedure op een andere wijze gevoerd wordt.

Voordat het CRT een beslissing kan nemen, stelt de zaakbehandelaar een plan op om de stappen en bijbehorende tijdslijn die de partijen moeten doorlopen tot zij een beslissing kunnen verkrijgen in kaart te brengen.

Om tot een beslissing te komen worden de partijen gevraagd alle relevante argumenten en bewijsstukken aan te dragen. Het tribunaal kan beperkingen aanbrengen in het formaat, het aantal of de lengte van de bewijsstukken. De bestandsgrootte voor het uploaden van bewijs is gelimiteerd tot 250 MB. Voor grotere bestanden moet contact worden opgenomen met het CRT. Het bewijs kan online worden aangeleverd, maar mocht dit niet lukken dan kan de zaakbehandelaar helpen. In principe heeft de eiser zeven dagen om argumenten en bewijsmaterialen aan te leveren, waarna de gedaagde zeven dagen heeft om hierop te reageren en zelf argumentatie en bewijs aan te leveren. De eiser heeft daarna nog drie dagen om op de bewijzen en argumenten van de gedaagde te reageren.<sup>24</sup> Wanneer het niet lukt om bewijs van derden te verkrijgen kan het CRT dit vorderen. De partijen mogen ook bewijs van experts gebruiken.

---

<sup>24</sup> Voor zaken omtrent motorvoertuigongelukken zijn de termijnen langer.

De beslissing over de zaak wordt genomen door een arbiter van het CRT en wordt genomen op basis van de argumentatie en bewijsstukken die zijn aangeleverd. De stukken en eventuele uitkomsten van de onderhandelings- en mediationfase blijven vertrouwelijk en worden niet ingezien door de persoon die de beslissing neemt.<sup>25</sup> De beslissing van het tribunaal heeft de status van een arbitraal vonnis.

### **Bezwaar en cassatie**

Tegen een beslissing van het CRT kan bij kleine geldvorderingen bezwaar worden aangetekend en bij andere typen zaken kan in cassatie worden gegaan. Bezwaar of cassatie kan zowel door de eiser als door de gedaagde worden aangevraagd en alleen tegen een eindbeslissing.<sup>26</sup> Bij bezwaar tegen een beslissing op tegenspraak wordt de zaak voor een nieuwe beoordeling aan de rechter van de provinciale rechtbank voorgelegd. Bij cassatie wordt de zaak met een beslissing op tegenspraak overgedragen aan de provinciale of hogere rechtbank ter toetsing van de correcte toepassing van wet- en regelgeving. Bij een bezwaar op een verstekbeslissing beziet het CRT zelf of de zaak opnieuw bij het CRT in behandeling zal worden genomen.

### **Tenuitvoerlegging**

De procedure bij het CRT levert in geen enkel geval een executoriale titel op. De *consent resolution order* en het arbitrale vonnis kunnen wel worden omgezet in een uitvoerbaar vonnis door deze bij de rechtbank te deponeren. De procespartij die het vonnis wil laten uitvoeren moet er zelf voor zorgen dat de beslissing of de overeenkomst bij de provinciale of hogere rechtbank (afhankelijk van het type geschil) terechtkomt voor het krijgen van een executoriale titel.

### **De termijnen**

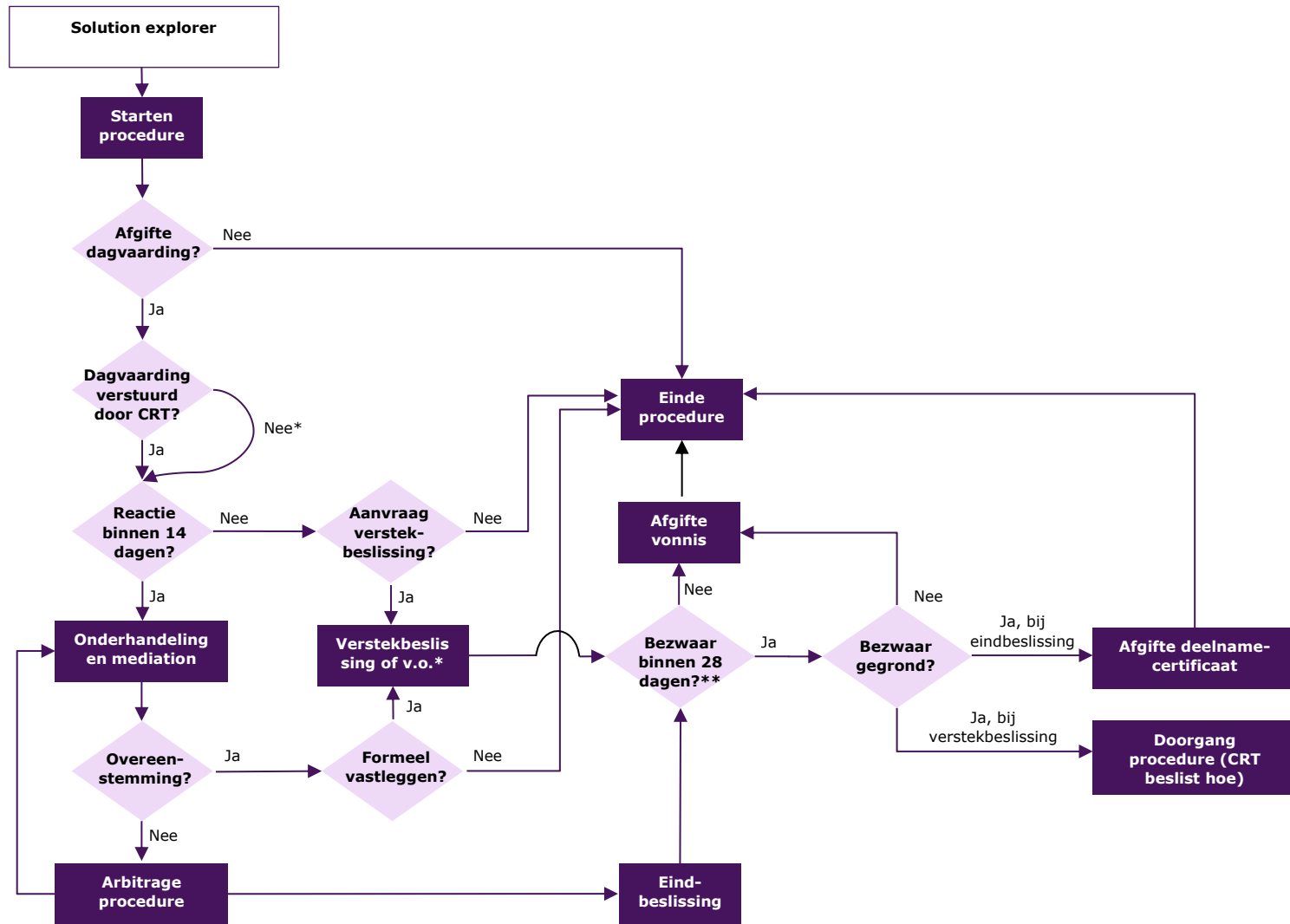
Het tribunaal kent een beperkt aantal vaste termijnen. Deze hebben vooral betrekking op de procespartijen. Denk hierbij aan de termijn voor het indienen van een bezwaar en het geven van een reactie op de dagvaarding. De formeel vastgestelde termijnen kunnen in elke stap en elke fase worden verkort of verlengd. Ook kan het tribunaal de procedure stilleggen om het later weer te hervatten. Indien een procespartij een verzoek indient tot aanpassing van een termijn of het pauzeren van de procedure, zal het tribunaal het volgende in acht nemen: de reden voor het verzoek, of alle partijen hiermee akkoord gaan, of dit nadelig is voor een partij, of er eerdere vertraging is geweest, het mandaat van het tribunaal, andere wetgeving die van toepassing kan zijn op het geschil of op het verzoek, of het in het belang is van rechtvaardigheid en billijkheid, en eventuele andere factoren die het tribunaal van belang acht. In figuur 3 staat het verloop van de procedure op hoofdlijnen weergegeven.

---

<sup>25</sup> In de CRT wet staan nog andere werkwijzen opgenomen. Zo kan de zaakbehandelaar volgens die wet, op verzoek van beide partijen, ook een uitspraak aanbevelen aan de arbiter van het Tribunaal in de vorm van een concept-beslissing (art. 28, CRT-Wet). Ook kan de zaakbehandelaar, mits hij of zij tevens als arbiter is aangesteld, op verzoek van de partijen zelf een beslissing nemen in het geschil (art. 29, CRT-Wet). Over deze werkwijze zien we echter niets terug op de website van het CRT of in de door het tribunaal opgestelde regels. Wel wordt benadrukt dat de arbiter geen toegang heeft tot de onderhandelingsdocumenten en onafhankelijk en onpartijdig is. Daarmee is het aannemelijk dat deze werkwijzen in praktijk niet worden ingezet.

<sup>26</sup> Voor 1 januari 2019 kon bezwaar worden gemaakt tegen verstekbeslissingen. Indien door de gedaagde bezwaar werd gemaakt tegen een verstekvonnis volgde een zitting bij de rechtbank waarbij wordt bezien of er een schikking kan worden bereikt. Lukt dit niet, dan volgde een gerechtelijke procedure voor het krijgen van een beslissing. Sinds 1 januari 2019 kan bij het CRT alleen nog bezwaar worden aangetekend tegen een eindbeslissing. Een uitzondering hierop wordt gevormd door partijen die aantoonbaar buiten hun eigen schuld om het niet is gelukt om deel te nemen aan de procedure. Alleen deze partijen kunnen nog wel bezwaar maken tegen een verstekbeslissing.

**Figuur 3 De CRT-procedure in hoofdlijnen**



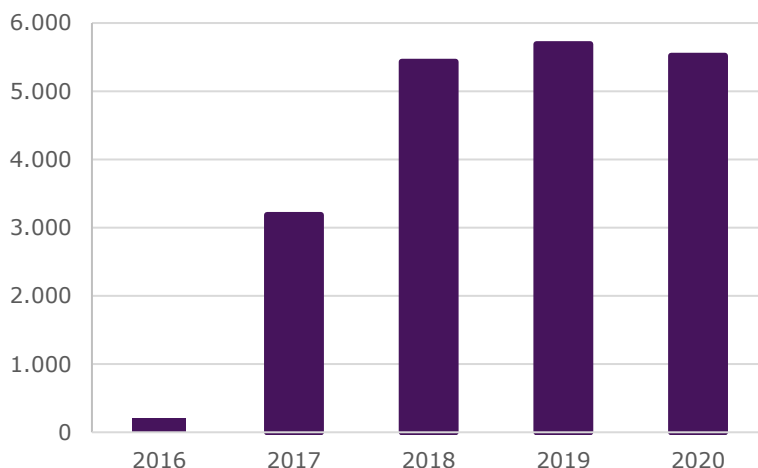
\* In sommige gevallen verstuurt de rechtzoekende zelf de dagvaarding. Indien voldaan aan de voorwaarden (zie regel 2.3 CRT Rules) wordt de procedure vervolgd.

\*\* Sinds 2019 kan bezwaar tegen een verstekvonnis alleen nog maar gegrond worden verklaard indien de gedaagde duidelijk kan maken dat het uitblijven van de reactie geen bewuste keuze was.

### 3.2 CRT-trajectgebruik

In figuur 4 staat de totale instroom van zaken bij het CRT vanaf de opening in 2016. Het gaat hierbij om aantallen zaken waarbij een rechtzoekende na gebruik van de *Solution Explorer* heeft aangegeven de zaak te willen voorleggen aan het tribunaal. In het eerste jaar behandelde het CRT alleen appartementengeschillen en lag het aantal behandelde zaken in vergelijking met de volgende jaren nog laag. In 2017 nam het aantal zaken toe door de uitbreiding met kleine geldvorderingenzaken op 1 juni 2017. Vanaf 2018 lijkt het aantal zaken te stabiliseren tot ongeveer 5.500 zaken die per jaar aanhangig worden gemaakt.<sup>27</sup> Het staat rechtzoekenden vrij om bij de rechter vrijstelling te vragen voor de verplichting om gebruik te maken van het CRT. Dit wordt alleen toegekend als voldoende gemotiveerd is dat het geschil buiten het bereik van de competentie van het CRT valt en/of als een behandeling door het CRT afbreuk doet aan het principe van een eerlijk en rechtvaardig proces. Als vrijstelling wordt toegekend, dan zal de rechter het CRT bevelen om het geschil niet in behandeling te nemen. Sinds het bestaan van het CRT is slechts twee keer een vrijstelling toegekend.

**Figuur 4 Instroom van zaken in de periode 2016-2020**

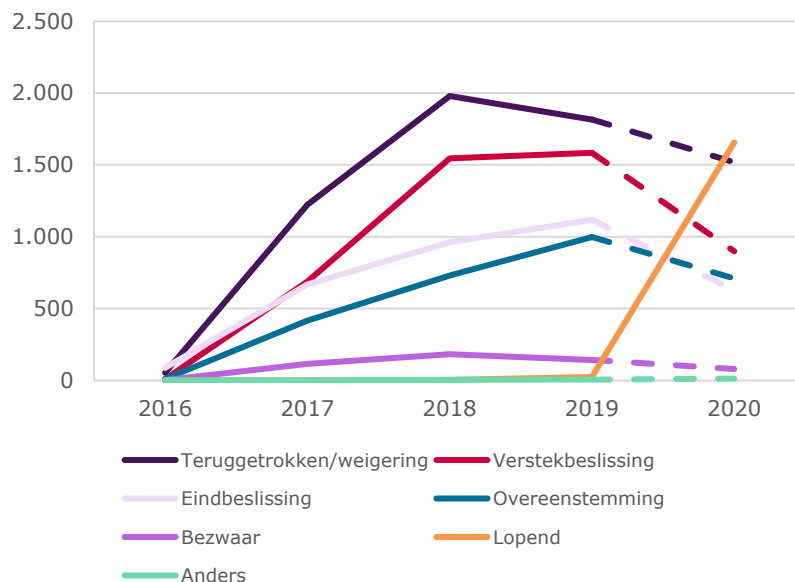


Bron: Gegevensbestanden Civil Resolution Tribunal

In figuur 5 staat de afloop van de zaak per jaar weergegeven. Uit de figuur komt naar voren dat de meeste zaken die worden voorgelegd aan het tribunaal worden teruggetrokken of geweigerd. Grotendeels gaat dit om zaken die door de eiser zelf worden teruggetrokken maar dit kan ook gaan om zaken die door het CRT worden geweigerd bijvoorbeeld omdat ze te complex worden bevonden of omdat de eiser de procedure om oneigenlijke redenen wil gebruiken (frustreren tegenpartij). Veel zaken die door het tribunaal worden behandeld eindigen in een verstekbeslissing, en er zijn ongeveer evenveel zaken waarin overeenstemming wordt bereikt als zaken waarin een eindbeslissing wordt verkregen.

<sup>27</sup> Dit komt overeen met ongeveer 1 zaak per 1000 inwoners (in 2020 woonden er ongeveer 5,1 miljoen mensen in Brits-Columbia, zie <https://www150.statcan.gc.ca/n1/daily-quotidien/210617/dq210617c-eng.htm?indid=4098-1&indgeo=0>).

**Figuur 5 Afdoeningswijze in de periode 2016-2020\***



\* In de figuur staat ook het aantal nog lopende zaken opgenomen op het moment van de gegevensaanvraag. Het jaar 2020 geeft daarom een voorlopig beeld.

Bron: Gegevensbestanden Civil Resolution Tribunal

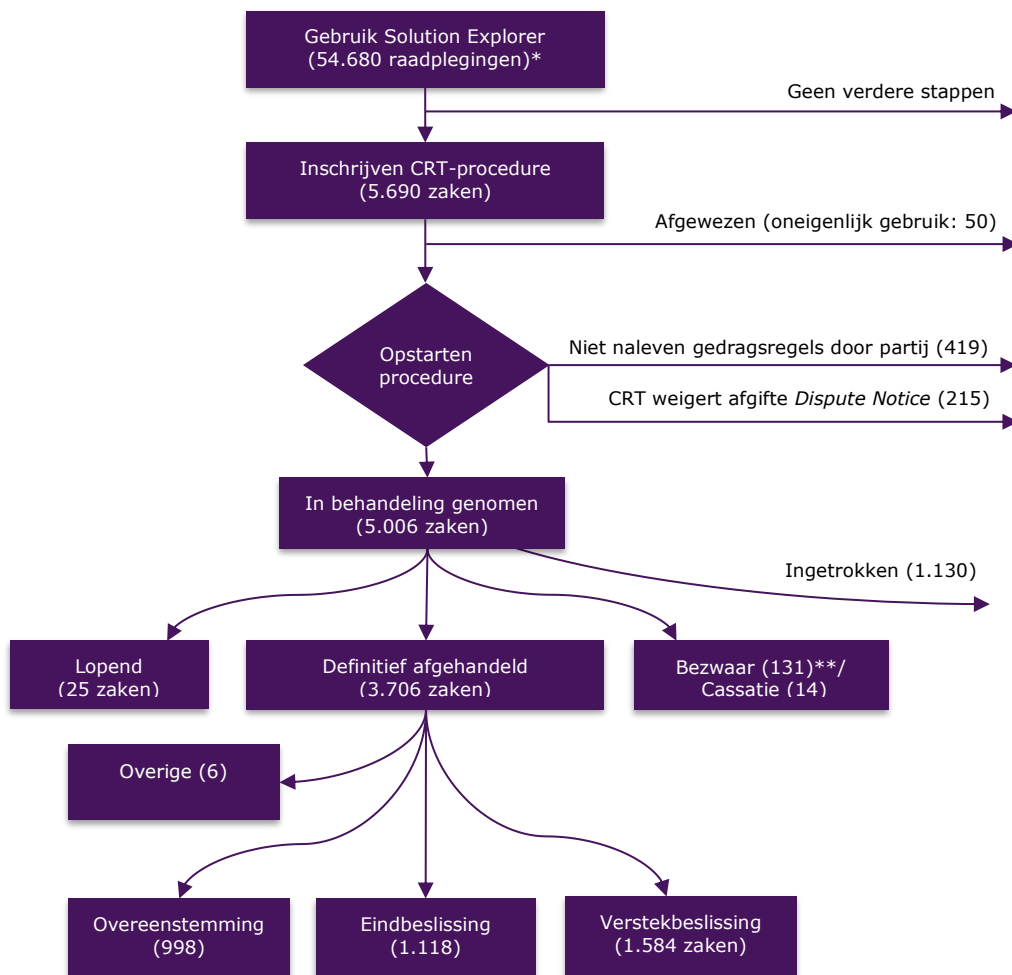
Om meer in detail inzicht te krijgen in het proces van het CRT staat in figuur 6 voor kalenderjaar 2019 een schematisch overzicht weergegeven van de afloop van zaken die bij het CRT instromen. We kiezen voor 2019 omdat uit dat jaar er vrijwel geen lopende zaken meer zijn (99,6% is afgerond). In de periode maart 2019 - maart 2020 is de *Solution Explorer* 54680 keer opgestart.<sup>28</sup> In kalenderjaar 2019 hebben 5.690 rechtzoekenden een procedure aanhangig gemaakt bij het tribunaal waarvan 5.006 zaken uiteindelijk door het CRT in behandeling zijn genomen.

In ongeveer 18% van de ingeschreven zaken wordt overeenstemming bereikt, al dan niet met hulp van mediation. Gedetailleerde gegevens (over 2018) laten zien dat in ongeveer de helft van deze zaken waarin overeenstemming wordt bereikt door het tribunaal op verzoek van partijen een *consent resolution order* is opgesteld. Net als de beslissingen van het tribunaal levert dit type vaststellingsovereenkomst op zichzelf geen executoriale titel op. Om die te verkrijgen moet deze worden ingediend bij de rechtbank waarna het dezelfde juridische status krijgt als een gerechtelijke eindbeslissing. Van alle ingeschreven zaken eindigde 20% in een eindbeslissing van het tribunaal en 28% in een verstekbeslissing. In 3% van de afgehandelde zaken was er sprake van een verstek- of eindbeslissing, maar omdat hiertegen bezwaar is gemaakt is de afloop van deze zaken onbekend. Van de zaken die zijn ingeschreven bij het CRT wordt 20% door de rechtzoekende weer ingetrokken en 12% door het tribunaal niet in behandeling genomen.

<sup>28</sup> De verwachting was dat jaarlijks tot 40.000 burgers gebruik zullen maken van de diensten van het Tribunaal (British Columbia Hansard, 2015b, 6878).



**Figuur 6 Schematisch overzicht van instroom en afwikkeling van zaken in kalenderjaar 2019**



\* Het aantal raadplegingen betreft de periode maart 2019-maart 2020.

\*\* Inclusief twee in behandeling zijnde verzoeken.

Bron: Gegevensbestanden Civil Resolution Tribunal, zie ook tabel b4.1 in bijlage 4

Niet alle zaken waarin bezwaar is gemaakt tegen de eindbeslissing van het CRT komen ook bij de rechtbank in behandeling. Van alle 251 kleine geldvorderingszaken met bezwaar in 2018 en 2019 tezamen werd 37% ook daadwerkelijk bij de rechtbank aanhangig gemaakt (Dickson, 2020). In de zaken waarin de rechter is gevraagd om een beslissing te nemen, heeft het CRT de benodigde documenten doorgestuurd naar de rechtbank. Deze documenten worden gebruikt als inleidende processtukken (dagvaarding en conclusie van antwoord). Deze procedure bij de rechtbank neemt gemiddeld zeven maanden in beslag.

Voor het jaar 2018 is bekend dat van alle 115 zaken waarin bezwaar was aangetekend tegen een eindbeslissing er 63 eindigden in een procedure bij de rechtbank, waarvan in 17 zaken werd geschikt en in 14 zaken de gerechtelijke procedure volledig werd doorlopen (Dickson, 2020). De overige zaken waren lopend (10 zaken),

verstek (5 zaken), ingetrokken (5 zaken), ten uitvoer gebracht (3 zaken),<sup>29</sup> of het dossier bevatte te weinig informatie om de uitkomst te bepalen (9 zaken). Van alle 14 zaken met een gerechtelijk vonnis waren zeven uitspraken inhoudelijk hetzelfde als die van het CRT. Vier uitspraken pakten minder goed uit voor de eiser en één uitspraak pakte minder goed uit voor de gedaagde. In twee zaken is het resultaat onduidelijk. In geen van de gevallen waarbij het resultaat duidelijk was, werd de 'winnaar' in de CRT-procedure een 'verliezer' in de gerechtelijke procedure, of omgekeerd.

In tabel 1 staat de personeelssamenstelling van het CRT opgenomen. In 2019 werkten er bij het CRT in totaal achttien zaakbehandelaars en twaalf arbiters. Deze dertig werknemers richten zich primair op het beslechten van geschillen tussen partijen. Zaakbehandelaars zijn in de beginfase van het traject bij het geschil betrokken. Indien er geen overeenstemming bereikt kan worden en het tribunaal wordt gevraagd om een beslissing te nemen, wordt de zaak in behandeling genomen door één van de arbiters van het tribunaal. Alleen arbiters zijn bevoegd een beslissing te nemen. Naast het nemen van beslissingen kan een arbiter ook als zaakbehandelaar optreden (CRT-Wet, part 4 div.1, art. 23.2; CRT-Wet part 8, div. 2 art. 80). De arbiter mag dan in deze zaken echter geen beslissing nemen, en indien een beslissing gewenst is, zal de zaak dan worden overgedragen aan een andere arbiter van het tribunaal.

**Tabel 1 Personeelssamenstelling van het CRT in aantallen personen**

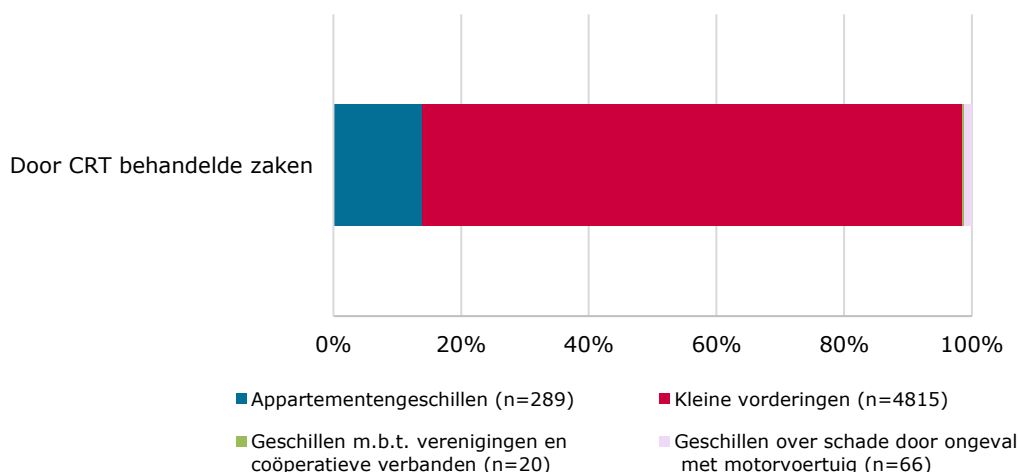
	2016	2017	2018	2019
<b>Full-time arbiters</b>				
Voorzitter	1	1	1	1
Vice voorzitters	2	2	2	4
Arbiters	0	2	6	12
<b>Werknemers</b>				
Managers, juridisch adviseurs	2	3	4	8
Administratie/financiën/technologie/Human Resource	1	3	4	9
Zaakbehandelaars	3	10	15	18
Ondersteuning (informatie en intake)	6	10	14	29
Ondersteuning (arbitrage en beslissing)	1	2	6	14
<b>Totaal</b>	<b>16</b>	<b>33</b>	<b>52</b>	<b>95</b>

Bron: Jaarverslag 2019 CRT

Het Civil Resolution Tribunal heeft jurisdictie over verschillende typen geschillen. In figuur 7 staat de verdeling van deze geschillen weergegeven als percentage van het totale aantal ingestroomde geschillen. Hieruit komt naar voren dat verreweg de meeste geschillen, te weten 85%, kleine geldvorderingszaken ('small claims') zijn. Deze geschillen hebben een financieel belang van maximaal € 3.400. Andere zaken betroffen appartementengeschillen (14%), motorvoertuigenongevallen (<1%), en geschillen omtrent verenigingen en coöperatieve samenwerkingsverbanden (<1%). Deze laatste twee typen zaken vormen in de toekomst mogelijk een groter aandeel van het geheel omdat deze pas in de loop van 2019 binnen de competentie van het tribunaal zijn gekomen.

<sup>29</sup> Dit bleek een registratiefout: voor deze zaken was geen procedure gevoerd maar was de CRT-beslissing bij de rechtbank gedeponneerd voor het verkrijgen van een executoriale titel.

**Figuur 7 Percentage bij het CRT ingestroomde zaken in 2019 per geschiltype (n=5.690 zaken)**

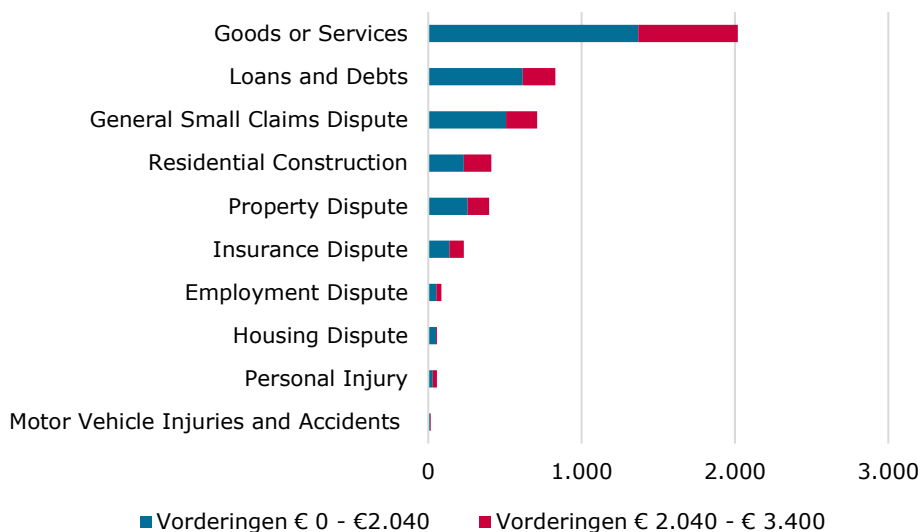


Noot: zie voor achterliggende cijfers tabel b4.2 in bijlage 4.

Bron: Gegevensbestanden Civil Resolution Tribunal

In figuur 8 staat het aantal zaken naar het type geschil binnen het gebied van de kleine geldvorderingen (small claims). In al deze zaken had 67% een financieel belang van tussen € 0 en € 2.040 en 33% van deze zaken een belang van tussen € 2.040 en € 3.400. Verreweg de meeste handelszaken die door het CRT worden behandeld gaan over de koop of verkoop van goederen of diensten. Deze geschillen gaan over de kwaliteit, levering, en betaling van een goed of dienst, contracten tussen koper en verkoper, of over door het goed of dienst veroorzaakte zaakschade en letselschade. Geschillen omtrent geldleningen en algemene kleine geldvorderingen maken ook een flink deel uit van de zaken die het CRT behandelt. Het aandeel geschillen omtrent werkzaamheden aan eigen woning (bijvoorbeeld onenigheid met een aannemer over de uit te voeren werkzaamheden, overlast, kwaliteit of tijdplanning van het werk, letsel en zaakschade) is minder groot, evenals dat van zaken met betrekking tot verzekeringen, werk, woonruimte, en persoonlijk letsel. Zaken omtrent letsel en schade betreffende motorvoertuigongevallen komen binnen het terrein van de kleine geldvorderingen zelden voor. Meestal vallen deze namelijk onder de CRT-jurisdictie over motorvoertuigongevallen (zie figuur 7) en maar zelden onder de jurisdictie voor geringe geldvorderingen (zie figuur 8).

**Figuur 8 Aantal bij het CRT ingeschreven small-claims zaken in 2019 per type geschil (n=4815 zaken)**



Noot: zie tabel b4.3 en tabel b4.4 in bijlage 4 voor een detailoverzicht.

Bron: Gegevensbestanden Civil Resolution Tribunal

### 3.3 Kosten voor partijen

De kosten voor het voeren van een procedure bij het CRT verschillen per type geschil en gewenste handeling (tabel 2).<sup>30</sup> Het starten van een zaak kost € 51 of € 85. Via de website reageren op een claim is voor de gedaagde gratis, behalve in het geval van zaken over letsel door gemotoriseerde voertuigen, dan kost het € 17. Indien de gedaagde een tegenvordering heeft, wordt hiervoor bij de gedaagde € 51 of € 85 in rekening gebracht. Als de aanmelding, het verweerschrift of de tegenvordering via post, email of fax wordt verstuurd in plaats van via de website wordt € 17 extra in rekening gebracht. Als partijen tijdens de onderhandelingsfase echter nog tot overeenstemming komen, dan betaalt het CRT deze inschrijfkosten terug. Voor de formele vastlegging van afspraken in een vaststellingsovereenkomst in de vorm van een *consent resolution order* en voor een verstekbeslissing wordt € 17 in rekening gebracht. Voor het krijgen van een beslissing op tegenspraak wordt € 34 of € 68 betaald. Voor extra verzoeken, zoals voor het verkrijgen van gewaarmerkte kopieën en voor het ongedaan maken van een verstekbeslissing, worden extra kosten in rekening gebracht. Indien een executoriale titel gewenst is, moet hiervoor € 34 of € 74 worden betaald. Deze kosten zijn opgebouwd uit: het verkrijgen van een gewaarmerkte kopie van de uitspraak (€ 20) en de griffierechten voor het deponeren ervan bij de provinciale rechtbank (€ 14) of de hogere rechtbank (€ 54). Bij geschillen omtrent verenigingen en coöperatieve samenwerkverbanden kan de gewaarmerkte kopie van de uitspraak bij de provinciale en hogere rechtbank worden gedeponerd. In het geval van een proceskostenveroordeling kunnen de kosten van de procedure worden verhaald op de andere partij.

<sup>30</sup> In deze paragraaf zijn de Canadese bedragen omgerekend naar euro's (\$ 1 = € 0,68; peildatum: mei 2021).

**Tabel 2 Bedragen in euro voor verschillende handelingen van een procedure bij het CRT**

	Kleine geldvordering n < € 2.040	Kleine geld- vorderingen € 2.040- € 3.400	Appartemen- tengeschillen	Geschillen m.b.t. ver- enigingen en coöperatieve verbanden	Geschillen over schade door ongeval met motorvoertuig
Inleidende handelingen					
Aanmelden <sup>a</sup>	51	85	85	85	51-85 <sup>b</sup>
Verweerschrift <sup>a</sup>	0	0	0	0	17
Tegenvordering <sup>a</sup>	51	85	85	85	0
Formele bekrachtiging					
<i>Consent resolution order</i> <sup>c</sup>	17	17	17	17	17
Beslissing op tegenspraak	34	34	68	68	0 of 34 <sup>b</sup>
Verstekbeslissing <sup>c</sup>	17	17	17	17	17
Verkrijgen executoriale titel <sup>e</sup>	34	34	34	34 of 74	74
Overige handelingen					
Verzoek verwerpen verstek- of non-compliancebeslissing	34	34	34	34	34
Kopie van processtukken	7 <sup>d</sup>	7 <sup>d</sup>	7 <sup>d</sup>	7 <sup>d</sup>	7 <sup>d</sup>
Gewaarmerkte kopieën	20	20	20	20	20
Overschrijding betalingstermijn	20	20	20	20	20
Bezwaar indienen	136	136			

<sup>a</sup> Er geldt een toeslag van € 17 indien dit niet via de website maar per post, email, of fax wordt gedaan (behalve bij een verweerschrift bij verkeersletselschadezaken).

<sup>b</sup> Dit is afhankelijk van het type zaak.

<sup>c</sup> Voor een vaststellingsovereenkomst per post, mail of fax wordt een toeslag van € 3 in rekening gebracht.

<sup>d</sup> Per geprinte pagina komt hier € 0,68 bij.

<sup>e</sup> Deze kosten zijn afhankelijk van de rechtbank waar het arbitrale vonnis wordt gedeponereerd.

Bron: <https://civilresolutionbc.ca/resources/crt-fees/>

Afhankelijk van het inkomen/vermogen kunnen eisers of gedaagden aanspraak maken op kwijtschelding van de kosten. Hiervoor dienen zij een *fee waiver form*<sup>31</sup> in te vullen (zie bijlage 3). Dit is een eenvoudig formulier waarin gevraagd wordt om het inkomen en het vermogen van het huishouden op te geven. Bij de aanvraag verklaart men de gegevens naar waarheid ingevuld te hebben en hoeven geen bewijsstukken bijgevoegd te worden. Pas als het CRT hiertoe aanleiding ziet, zal hierom gevraagd worden, maar deze extra controle wordt slechts in sommige gevallen gedaan. In vergelijking met rechtbanken in Brits-Columbia is dit een eenvoudige procedure. Volgens de voorzitter van het CRT is deze werkwijze exemplarisch voor het burgergerichte denken in het vormgeven van de procedure. Hoewel er weinig controle van de ingevulde gegevens is, zijn er volgens de voorzitter van het tribunaal weinig tot geen aanwijzingen voor fraude met het huidige systeem.

Al met al kan uit dit overzicht worden afgeleid dat een eiser, indien een proceskostenveroordeling uitblijft en geen overige handelingen worden verricht, voor het krijgen van een beslissing van het tribunaal inclusief deponering bij een rechtbank ten minste € 102 kwijt is (kosten voor aanmelden kleine geldvorderingszaak <€ 2.040 en het verkrijgen van een verstekbeslissing die uitvoerbaar is gemaakt) en maximaal € 204 (een uitvoerbaar gemaakte beslissing in een procedure op tegenspraak betreffende een appartementengeschil waarbij het verzoek via de post

<sup>31</sup> <https://civilresolutionbc.ca/wp-content/uploads/2019/03/FORM-Fee-Waiver-Request-April-2019.pdf>

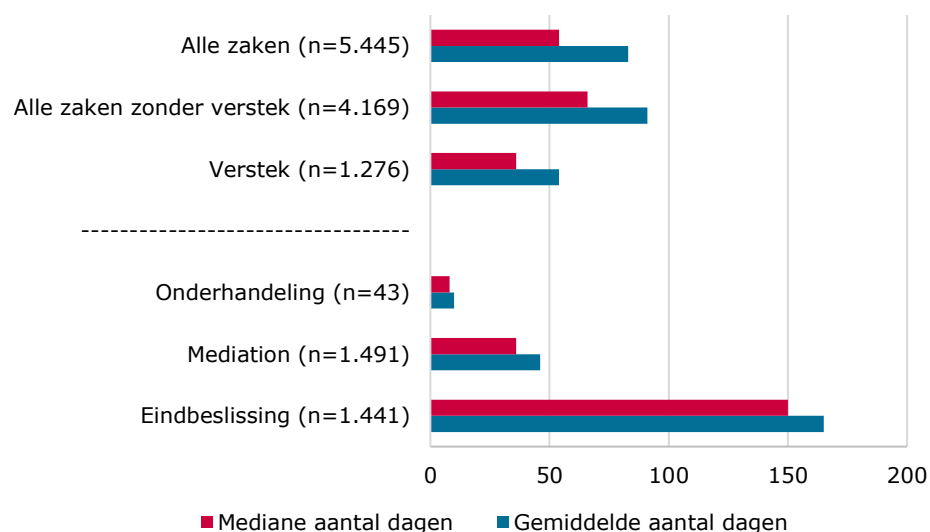
is ingediend). Dit bedrag kan verder oplopen indien er extra handelingen worden verricht en/of de proceskosten moeten worden betaald. Een gedaagde kan € 0 kwijt zijn aan proceskosten (geen tegenvordering) en maximaal € 102 (wel een tegenvordering en per post verstuurd). Ook voor de gedaagde kunnen de kosten verder oplopen indien er extra handelingen worden verricht en/of de proceskosten van de eiser in rekening worden gebracht.

### 3.4 Doorlooptijden

Elk jaar publiceert het CRT een jaarverslag waarin onder andere doorlooptijden staan vermeld. Voor het berekenen ervan is geen vast startmoment van de zaak genomen, maar worden verschillende startdatums gehanteerd afhankelijk van de fase waarin de zaak tot een einde is gekomen. Indien de zaak tijdens de intake tot een einde kwam, is de inschrijfdatum gekozen als beginpunt. Als de zaak tot een einde kwam bij de onderhandeling, mediation of beslissing op tegenspraak is de ontvangstdatum van het verweerschrift gekozen als beginpunt. Bij een verstekafdoening wordt de termijnverstrijkdatum voor het indienen van het verweerschrift als startmoment genomen.

In dit onderzoek kijken we naar de doorlooptijden van zaken die in het kalenderjaar 2020 zijn afgesloten. De gemiddelde doorlooptijd in dit jaar over alle zaken is 83 dagen en de mediaan ligt op 54 dagen (zie figuur 9). Deze gemiddelde en mediane doorlooptijd is inclusief verstekzaken. Worden deze buiten beschouwing gelaten, dan is de gemiddelde doorlooptijd 91 dagen (mediaan 66 dagen). De gemiddelde doorlooptijd voor verstekzaken is 54 dagen (mediaan 36 dagen). De onderhandelingsfase duurt gemiddeld 10 dagen (mediaan 8 dagen) en een mediationtraject 46 dagen (mediaan 36 dagen). Het krijgen van een eindbeslissing neemt beduidend langer in beslag: gemiddeld duurt dit 165 dagen (mediaan is 150 dagen).

**Figuur 9 Doorlooptijden van het CRT in 2020, in totaal en naar fase waarin het traject tot een einde kwam**



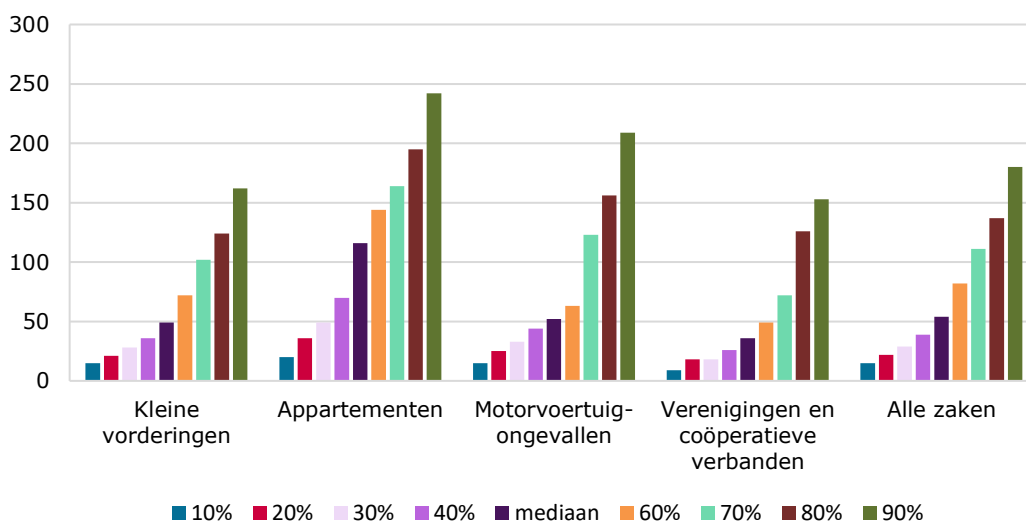
Bron: gegevensbestanden CRT

Als de inschrijfdatum als startpunt was gekozen in het berekenen van de doorlooptijden in figuur 9, zouden deze hoger zijn uitgevallen. De doorlooptijden voor verstekzaken zouden dan maximaal veertien dagen hoger uitvallen. Dit geldt ook voor alle andere soorten zaken mits er geen tegenvordering is gemaakt. Als dit wel het geval is, dan is het verschil in tijd tussen het aanmelden van de zaak en het beginpunt voor het berekenen van de doorlooptijd maximaal 44 dagen. Verder moet nog worden opgemerkt dat in het geval van provincieoverschrijdende geschillen er nog maximaal zestien dagen extra aan doorlooptijd zou worden meegenomen in de berekening van de doorlooptijden.

Verder moet worden opgemerkt dat het CRT zaken tijdelijk kan ophouden voor verdere behandeling als zich omstandigheden voordoen die niet door het CRT kunnen worden beïnvloed. Een voorbeeld hiervan is als het CRT in afwachting is van een gerechtelijke beslissing die rechtstreeks van invloed zal zijn op de voortgang of uitkomst van de CRT-procedure. Deze ophoudingstermijn wordt in de berekening van de doorlooptijd niet meegenomen.

In figuur 10 staat aantal dagen weergegeven waarbinnen een bepaald percentage zaken in 2020 is opgelost. Hierbij wordt onderscheid gemaakt naar de vier zaaktypes die het CRT behandelt, en staan ook alle zaken tezamen opgenomen (totaal). De figuur is inclusief verstekzaken. In zaken omtrent kleine geldvorderingen is bijvoorbeeld 10% binnen vijftien dagen opgelost, 30% binnen 28 dagen, 50% (mediaan) binnen 49 dagen, 70% binnen 102 dagen en 90% binnen 162 dagen opgelost. Zaken omtrent appartementen duren in termen van de mediaan het langst, gevolgd door geschillen over kleine geldvorderingen, motorvoertuigongevallen en verenigingen en coöperatieve samenwerkverbanden. Van alle geschillen werd 10% in 0-15 dagen opgelost en was 90% in minder dan 180 dagen opgelost.

**Figuur 10 Het aantal dagen waarbinnen een bepaald percentage zaken inclusief verstek is opgelost in 2020, naar geschiltype en totaal (alle zaken).**



Noot: Zie tabel b4.5 in bijlage 4 voor achterliggende cijfers.

Bron: gegevensbestanden Civil Resolution Tribunal

Het langstlopende geschil (niet in de figuur) in het jaar 2020 betrof een appartementsgeschil, dat 936 dagen heeft gelopen. Geschillen omtrent motorvoertuigongevallen kenden een maximale doorlooptijd 281 dagen, voor kleine geldvorderingen was dit 711 dagen en voor zaken omtrent verenigingen en coöperatieve samenwerkingsverbanden was dit 95 dagen.

### 3.5 Tevredenheid rechtzoekenden

Het monitoren van klanttevredenheid valt onder de taakstelling van het CRT.<sup>32</sup> Na afloop van de procedure krijgen gebruikers van het tribunaal een vragenlijst toegestuurd. De lijst wordt toegestuurd nadat de zaak is opgelost in de onderhandelings- of mediationfase of wanneer het de fase heeft bereikt waarbij het tribunaal een beslissing gaat nemen.

De feedback wordt gebruikt om verbeteringen en aanpassingen in de dienstverlening door te voeren. Dit past binnen het zogeheten 'human centered design' van het tribunaal. In deze benadering wordt in het ontwerp vertrokken vanuit de mensen die het systeem gaan gebruiken om zo optimaal mogelijk in hun behoeften te kunnen voorzien (Thomas, Kaur & Goodrich, 2018). Bovendien wordt het ontwerp niet als 'af' beschouwd maar als doorlopend iteratief proces waarin naar de meest optimale oplossing wordt gezocht voor problemen die door de gebruiker worden ervaren. Er zijn verschillende aanpassingen aan het proces doorgevoerd aan de hand van feedback van gebruikers. Voorbeelden hiervan zijn de mogelijkheid om een account aan te maken en de voortgang in de *Solution Explorer* of aanmelding op te slaan en later af te maken, de mogelijkheid om zelf een aanspreekvorm en persoonlijk voornaamwoord te selecteren en een ingebouwde rekenmachine in de aanmeldingstool (Cambridge Pro Bono Project, 2019, p. 74). In het kader van transparantie worden de uitkomsten van het tevredenheidsonderzoek periodiek gepubliceerd. Sinds 2018 is maandelijks een gebruikerstevredenheidsupdate te vinden op de blog via de CRT-website. Daarnaast wordt sinds 2018 in de jaarverslagen gerapporteerd over de tevredenheid van gebruikers.

Tot september 2019 bestond de vragenlijst uit verschillende stellingen waarop respondenten konden aangeven in hoeverre ze het met de stelling eens waren. De stellingen betreffen de volgende onderwerpen: professionaliteit medewerkers, gebruiksgemak, informatie, snelheid (timely), toegankelijkheid en eerlijkheid. Ook wordt gevraagd of de respondent het tribunaal aan zou raden aan anderen. Daarnaast is er de mogelijkheid om toe te lichten wat het CRT kan verbeteren en wat goed ging tijdens het proces. In de jaarverslagen van 2019-2020 en 2020-2021 wordt duidelijk dat de (ruime) meerderheid van de gebruikers tevreden is met de dienstverlening van het CRT (zie tabel 3).

---

<sup>32</sup> CRT-Wet, part 8 div. 2, 81.



**Tabel 3 Percentage tevreden gebruikers CRT per stelling\***

Stelling	2018-2019 (maart-april, n=385)	2019 (april- september, n=351)	2019-2020 (oktober-maart n=308)
1 Ik zou het CRT aanraden aan anderen	75%	77%	80%
2 Door de informatie van het CRT was ik voorbereid op de geschilbeslechting	77%	82%	85%
3 De CRT procedure was makkelijk te begrijpen	69%	68%	85%
4 De online services waren gemakkelijk in gebruik	71%	66%	83%
5 De CRT staf was professioneel	85%	92%	95%
6 Het CRT heeft mij eerlijk behandeld tijdens het proces	82%	86%	85%
7 Het CRT heeft mijn geschil tijdig afgehandeld	61%	75%	80%

\* De percentages in de periode 2018 tot september 2019 geven weer hoeveel respondenten 'agree' of 'strongly agree' hebben gestemd. In oktober 2019 veranderde de methodiek. Voor dat jaar staat het percentage gebruikers opgenomen dat 'ja' (stelling 1, 2, 6, 7), 'makkelijk; niet makkelijk noch moeilijk' (stelling 3,4), of 'erg professioneel of redelijk professioneel' (stelling 5) heeft antwoord.

Sykes et al. (2021) hebben verdiepend onderzoek verricht naar de tevredenheid onder gebruikers van het CRT. Aan dit onderzoek hebben 49 personen die zichzelf hebben aangemeld deelgenomen. Deze studie geeft daarmee een waardevolle eerste indruk op basis van een aantal individuele ervaringen. De bevindingen kunnen echter niet worden gebruikt voor algemene conclusies over de klanttevredenheid.

Het onderzoek geeft allereerst zicht op de ervaringen met de *Solution Explorer*. De meeste deelnemers vonden dit digitale zelfhulpmiddel effectief. Het heeft hen in meer of mindere mate relevante hulp geboden in het aanpakken van het geschil. De *Solution Explorer* werd vooral handig gevonden omdat het gebruikt kan worden op een tijdstip en locatie dat goed uitkwam. De eenvoud van het gebruik werd door veel deelnemers positief beoordeeld. Enkele respondenten waren echter niet geholpen met de aangereikte hulp vanuit de *Solution Explorer*. En een aantal deelnemers kon hun probleem niet goed terugvinden in de *Solution Explorer*. Verder had een klein deel van de deelnemers moeite met het gebruik van de *Solution Explorer* vanwege een beperkte toegang tot het internet. Tot slot voelde het voor een aantal deelnemers niet prettig aan om informatie over hun geschil op de website in te moeten voeren. Sykes et al. (2021) laten verder zien dat gebruikers die hulp hebben ingeschakeld voor het invullen van de *Solution Explorer* tevredener waren. Het maakt daarin niet uit of zij zijn bijgestaan door een advocaat of een bekende.

Sykes et al. (2021) hebben daarnaast een vergelijking gemaakt tussen de gebruikerstevredenheid in traditionele gerechtelijke procedures en de gebruikerstevredenheid in de CRT-procedure. De deelnemers zijn gevraagd hoe hun CRT-ervaring was in vergelijking met een eventuele eerdere procedure bij de rechtbank en andere manieren om een juridisch probleem op te lossen (zoals praten met een bekende, juridisch advies inwinnen of praten met de tegenpartij).

Ongeveer de helft van de deelnemers heeft in de afgelopen drie jaar een juridisch probleem gehad en heeft hier ook iets aan proberen te doen. Ongeveer de helft van deze mensen vindt dat het CRT een betere manier biedt om hun juridische probleem aan te pakken dan de eerder gekozen aanpak. De meerderheid van de personen die eerder betrokken zijn geweest bij een rechtszaak vonden de procedure bij het CRT makkelijker dan bij de rechtbank. Redenen hiervoor zijn onder andere dat het systeem toegankelijk is op elke tijd die uitkomt, dat de regels makkelijker zijn, er geen reisbewegingen nodig zijn, dat de tegenpartij niet face-to-face ontmoet hoeft te worden, en het systeem rekening houdt met de behoeften van de gebruiker. Aan de

andere kant werd aangegeven dat de deadlines niet altijd gehandhaafd werden en dat de regels niet op een gelijke manier werden toegepast voor alle partijen. Daarnaast was de meerderheid tevredener over het CRT in vergelijking met de rechtbank. Meestal was dit omdat het CRT eenvoudiger was en omdat het resultaat of de uitkomst van de CRT-procedure beter was dan bij de rechtszaak. Van de respondenten die aangaven minder tevreden te zijn over het CRT, gaven de meesten opmerkelijk genoeg aan dat zij bij het CRT zich minder in staat voelden gesteld om de procedure te doorlopen dan bij de rechtbank.

Bijna alle respondenten die hun geschil hebben kunnen oplossen in de casemanagement fase (onderhandeling of bemiddeling) waren redelijk of erg tevreden met het CRT. Iets minder dan de helft van deze respondenten is eerder bij een rechtszaak betrokken geweest en zij geven allemaal aan tevredener te zijn met de CRT-procedure dan de rechtbank. Van de personen die een zaak aanhangig hebben gemaakt bij het CRT geven 7 respondenten aan dat zij niets met hun geschil gedaan hadden als het CRT er niet was geweest. Van de gedaagden gaven 4 respondenten aan dat zij niets hadden gedaan als het alternatief een procedure bij de rechtbank was geweest. In totaal hebben 13 respondenten aangegeven dat zij het proces of materialen van het CRT moeilijk of verwarrend vonden.

Al met al geeft dit een eerste indruk van de verschillende ervaringen met het CRT. Een belangrijke noot hierbij is dat de online survey is uitgezet onder een kleine en niet aselechte groep respondenten (o.a. een facebookgroep van appartementenbezitters), waardoor het geschetste beeld niet representatief is voor alle gebruikers.

### **3.6 Kosten voor de overheid**

In tabel 4 zijn de kosten van het tribunaal voor de overheid weergegeven. Naarmate het tribunaal over de jaren gegroeid is, zijn ook de kosten toegenomen. De toename is te zien in alle weergegeven posten. De opbrengsten vanuit de leges voor het gebruik van het tribunaal nemen ook elk jaar toe, maar groeien minder snel dan de kosten. De gemiddelde kosten voor het afwickelen van een geschil dat aanhangig is gemaakt bij het CRT hebben we berekend door de totale nettokosten (opbrengsten minus kosten) te delen door het aantal zaken dat instroomde. In het meest recente jaar waarover we gegevens hebben, waren de overheidskosten voor een geschil dat bij het CRT aanhangig werd gemaakt gemiddeld € 1.132. Hierbij moet worden opgemerkt dat de kosten voor de *Solution Explorer* in deze berekening zijn meegenomen (een deel van de ICT-kostenpost), maar niet het aantal zaken waarmee rechtzoekenden aan de hand hiervan zelf tot een oplossing zijn gekomen. Dit aantal is niet bekend.

**Tabel 4 Kosten van het CRT voor de overheid in euro's\***

	Mrt 2016 - mrt 2017	Mrt 2017 - mrt 2018	Mrt 2018 - mrt 2019	Mrt 2019 - mrt 2020
Opbrengsten	25.943	308.033	438.603	462.141
Kosten, waarvan ...	1.812.843	1.983.344	3.705.447	6.903.765
Salarissen en vergoedingen	925.240	1.534.566	2.774.708	4.970.798
Salarissen en vergoedingen part-time arbiters	23.428	82.983	152.689	13.119
ICT	234.486	269.322	253.912	778.215
Reiskosten	8.297	12.255	9.673	18.156
Huisvestingskosten	69.498	11.415	87.328	317.341
Afschrijvingen	519.286	-	-	437.613
Overige kosten	32.606	72.800	427.114	368.521
Gemiddelde nettokosten per zaak**	8.846	526	601	1.132

\* Berekend aan de hand van de wisselkoers van mei 2020, 1\$ cad = € 0,68.

\*\* Dit is een ruwe inschatting omdat het aantal zaken per kalenderjaar staat geregistreerd, terwijl de bedragen het fiscale jaar betreffen.

## 4 Voor- en nadelen van het CRT-systeem

In dit hoofdstuk worden de voor- en nadelen van het CRT-systeem aan de hand van een literatuurscan in kaart gebracht. Ter categorisering van de voor- en nadelen sluiten we aan bij de doelstellingen van het CRT. In dit hoofdstuk zullen we tevens bezien – waar mogelijk – in hoeverre deze doelstellingen door het CRT worden behaald. Vervolgens gaan we in op eventuele andere voor- en nadelen die we in de literatuur zijn tegengekomen.

### 4.1 Doelstellingen van het CRT

Ten opzichte van de oude situatie beoogt het CRT de toegang tot het recht te verbeteren (bereikbaarder en eenvoudiger) en de diensten meer burgergericht te maken (sneller, goedkoper, informeler en flexibeler). Daarnaast zou het invoeren van het CRT de instroom van zaken bij de reguliere rechtspraak moeten verminderen.

#### **Toegankelijker**

Toegankelijkheid van de CRT-procedure wordt in de literatuur vooral beschreven in termen van de bereikbaarheid van het tribunaal, de eenvoud van de procedure, en de begrijpelijkheid van de informatie. Doordat de procedure volledig op afstand kan worden doorlopen vormen zaken als fysieke afstand tot de rechtbank, reistijd en reiskosten geen drempel meer om een procedure te starten en te voeren (Salter, 2017). Een rechtzoekende kan op elk moment en op elke plaats zelfstandig een zaak starten aangezien rechtzoekenden toegang hebben tot de online diensten van het CRT waar en wanneer ze maar willen (Salter & Thompson, 2017). Daarnaast kunnen alle betrokkenen in hun onderhandelingen reageren op tijden dat het hen schikt, zonder hierbij rekening te hoeven houden met de beschikbaarheid van overige betrokkenen of de geschilbeslechtsingsinstantie (Goodman, 2003). Daarnaast is de procedure speciaal ontworpen om begrijpelijk te zijn voor mensen zonder juridische achtergrond en voor kwetsbare doelgroepen (Salter, 2017). Het achterliggende idee is dat als kwetsbare rechtzoekenden van de procedure gebruik kunnen maken, het toegankelijk is voor iedereen.

Hoewel het CRT voor sommige rechtzoekenden de toegang tot professionele geschilbeslechting zal vergroten, zou het voor andere mensen de toegang juist kunnen verkleinen. Dit heeft vooral te maken met de digitale kloof in de samenleving (Austin, 2017). Sommige rechtzoekenden zullen geen internetaansluiting hebben. Ook heeft niet iedereen een (geschikte) smartphone, tablet of computer en niet iedereen is digitaal vaardig. Sommige rechtzoekenden zullen zich bovendien niet zo vertrouwd voelen met digitale technologie (Austin, 2017). De 'digitale kloof' kan lopen langs lijnen van leeftijd, opleidingsniveau, sociaal-economische status, fysieke beperkingen en culturele verschillen (Austin, 2017).

Om deze problemen met het digitaal procederen te ondervangen biedt het CRT een schriftelijke procedure per post. Bovendien is er in aanvulling op het online platform telefonische en face-to-face ondersteuning om het CRT beter toegankelijk te maken voor verschillende doelgroepen (Salter, 2017). Rechtzoekenden kunnen ook langs-

komen bij een van de 62 zogeheten 'Service BC' locaties<sup>33</sup> voor het krijgen van hulp. Sinds de start van het tribunaal heeft 99% van de gebruikers ervoor gekozen om online services te gebruiken (Civil Resolution Tribunal, 2019). Dit hoge percentage is waarschijnlijk het resultaat van de CRT-regel dat communicatie altijd elektronisch zal plaatsvinden tenzij het CRT er voldoende van overtuigd is dat middelen voor elektronische communicatie niet gebruikt kunnen worden. In dit verband moedigt het CRT het gebruik van 'helpers' aan. Dit zijn geen vertegenwoordigers, maar mensen die de rechtzoekende vertrouwt en die kunnen helpen met het gebruik van de website zoals een familielid of buurtgenoot. In de praktijk wordt hier bij het CRT dan ook vrijwel geen gebruikgemaakt van een schriftelijke procedure (1%). Daar moet bij worden opgemerkt dat de drempel voor het gebruik van de schriftelijke procedure ook qua kosten hoger is dan die voor een online procedure.

### Sneller

In de jaarverslagen en parlementaire stukken wordt de snelheidsdoelstelling beschreven in termen van doorlooptijd en tijdigheid (op het juiste moment). Wat betreft doorlooptijd is het doel duidelijk: 'The civil resolution tribunal will be aiming to resolve its cases, on average, within 60 days' (British Columbia Hansard, 2015b, p 6878). De gemiddelde doorlooptijd – inclusief ingetrokken en verstekzaken – van de CRT-procedure in zaken met kleine geldvorderingen, dus na het gebruiken van de *Solution Explorer*, was in 2020 ongeveer 83 dagen (2,7 maanden). Het doel van een gemiddelde doorlooptijd is dus (nog) niet gehaald, maar wel als wordt gekeken naar de mediaan wat eigenlijk een betere beschrijving geeft van een doorsnee zaak (53 dagen). Wat betreft de doorlooptijd in vergelijking met de rechtbank komt uit de literatuur naar voren dat de CRT-procedure sneller is (Cambridge Pro Bono Project, 2019). In 2015 was de gemiddelde doorlooptijd bij de provinciale rechtbank drie maanden voor een 'settlement conference' en nog vier maanden extra voor een uitspraak (The Provincial Court of British Columbia, 2016a).<sup>34</sup> Procedures met meerdere zittingen duurden gemiddeld langer. Van alle zaken bij het CRT is 90% binnen zes maanden afgerond.

Wat betreft tijdigheid wordt aangegeven dat het CRT rechtzoekenden probeert te helpen om hun geschillen zo vroeg mogelijk in het proces op te lossen. Het CRT beoogt dit te bereiken door op het juiste moment toegang te bieden tot juridische informatie, zelfhulpmiddelen en geschilbeslechtingdiensten. Dit zou ertoe moeten leiden dat geschillen zo vroeg mogelijk gezamenlijk worden opgelost. Als eerste stap biedt het CRT daarom juridische informatie en zelfhulpmiddelen via de *Solution Explorer* (Civil Resolution Tribunal, 2019). De *Solution Explorer* dient rechtzoekenden te helpen om hun wettelijke rechten en oplossingsopties beter te begrijpen voordat ze tijd besteden aan het indienen van een juridische claim. In de onderhandel-, mediation- en arbitragefase wordt telkens weer bezien of in samenspraak overeenstemming bereikt kan worden. Of deze aanpak ook daadwerkelijk resulteert in een tijdiger afhandeling van de zaak is ons echter niet bekend.

---

<sup>33</sup> Een servicelocatie is een eerstelijnsloket voor burgers die in persoon hulp nodig hebben met overheidsdiensten zoals het aanvragen van een rijbewijs, een huwelijk, naamswijziging, geboorteregistratie, visvergunningen, etc. Maar ook hulp bij het betalen van verkeersboetes, aanvragen van studentenleningen, betalen van griffierechten, en een aantal specifieke belastingzaken zijn onderdeel van het dienstenpakket. Ze hebben online en papieren informatiefolders en formulieren. Ook zijn er computers beschikbaar voor gebruik. De dienstverleners kunnen hulp bieden en doorverwijzen indien nodig. Zie [https://wiki.clicklaw.bc.ca/index.php?title=Service\\_BC](https://wiki.clicklaw.bc.ca/index.php?title=Service_BC).

<sup>34</sup> Een procedure waarin twee of meer partijen tot een oplossing proberen te komen, duurt over het algemeen fors langer dan een verstekprocedure. Vanuit de literatuur is ons echter niet bekend in hoeverre de tijdsinstroom in procederen verschilt al naar gelang het type procedure (verstek, in samenspraak, op tegenspraak).

## Goedkoper

De bedragen die een rechtzoekende betaalt aan leges voor het voeren van een procedure bij het CRT zijn ongeveer gelijk aan die van de rechtbank (Cambridge Pro Bono Project, 2019).<sup>35</sup> Deze kosten zijn evenwel exclusief het verkrijgen van een executoriale titel. Indien deze worden meegerekend dan vallen de kosten bij het CRT hoger uit dan bij de rechtbank (€ 34 of € 74 extra). De winst zit volgens het Civil Resolution Tribunal (2020b) vooral in de gelaagdheid van de procedure, de veel eenvoudigere mogelijkheid van het aanvragen van vrijstelling voor leges, en de besparing op buitengerechtelijke kosten. De eerste fase van het CRT (de Solution Explorer) is gratis. Daarna zijn de kosten voor het starten en voeren van de procedure van het tribunaal nagenoeg gelijk aan die van de rechtbank. Als partijen tijdens de onderhandelingsfase echter nog tot overeenstemming komen, dan zal het CRT hun aanvraagkosten terugbetalen. Verder kunnen mensen met een laag inkomen eenvoudiger dan bij de rechtbank een vrijstelling van procedurekosten aanvragen (Salter, 2017). In tegenstelling tot bij de rechtbank, hoeven maar een paar vragen beantwoord te worden en is bewijsmateriaal niet nodig. Mogelijk maken er hierdoor meer mensen gebruik van.

Vooraf in termen van buitengerechtelijke kosten is de CRT-procedure goedkoper dan een rechtszaak. Hierbij gaat het om de kosten voor de reis en procesvertegenwoordiging. Een procedure bij het CRT is hierdoor goedkoper dan een procedure bij de rechtbank. Alleen bij het gebruik van een serviceloket zullen reiskosten gemaakt moeten worden. Bij de meeste procedures mogen partijen niet vertegenwoordigd worden door een advocaat omdat het doorlopen van de procedure bij het CRT zo eenvoudig zou zijn dat vertegenwoordiging in principe niet nodig wordt geacht.<sup>36</sup> Uitzonderingen hierop zijn specifieke groepen zoals minderjarigen en bij zaken omtrent motorvoertuigongevallen. Bij de rechtbank kan een rechtzoekende zich wel laten vertegenwoordigen, maar dit is niet verplicht. In 2015 liet 35% van de partijen in zaken met vorderingen van € 0-€ 24.000 zich vertegenwoordigen tijdens de zitting van de rechtbank (The Provincial Court of British Columbia, 2016b).

## Informeler

Bij dit genoemde voordeel van het CRT gaat het niet zozeer om de digitale omgeving, maar om de samenwerkingsgerichte geschilbeslechting. In het parlement werd de wet besproken als een manier om de traditionele 'vijandige' processen waarin tegenstellingen benadrukt worden, te vervangen door meer samenwerkingsgerichte en efficiëntere procedures (British Columbia Hansard, 2012b). Het idee is dat het gezamenlijk oplossen van geschillen resulteert in een duurzamere oplossing. Een procedure bij het CRT is erop ingericht om in de eerste plaats te bekijken of het geschil in samenspraak kan worden opgelost, waar nodig met hulp van een mediator. Terwijl in een reguliere procedure de partijen direct tegenover elkaar staan, is dit bij het CRT pas het geval in de allerlaatste stap. In 2019 lukte het in 18% van de ingeschreven zaken om overeenstemming tussen partijen te bereiken, al dan niet door middel van mediation. Dit tegenover 20% van de zaken die uitmondten in een eindbeslissing en 28% in een verstekbeslissing.<sup>37</sup>

Hoewel samenwerkingsgerichte geschilbeslechting vaak wordt geprezen om de minder formele wijze van geschilbeslechting, is de schaduwkant ervan dat rechtzoekenden zonder juridische bijstand zich vaak niet bewust zijn van hun rechten

---

<sup>35</sup> Zie ook: [https://www.bclaws.gov.bc.ca/civix/document/id/complete/statreg/261\\_93\\_05b](https://www.bclaws.gov.bc.ca/civix/document/id/complete/statreg/261_93_05b).

<sup>36</sup> Wel kan natuurlijk altijd op eigen initiatief advies worden ingewonnen bij een advocaat (of andere persoon). Daarin verschilt het CRT niet van de rechtbank.

<sup>37</sup> 32% teruggetrokken of geweigerd, 3% bezaar/cassatie.

(Beck & Sales, 2000). Hoewel de *Solution Explorer* de rechtzoekende wel informatie biedt, is dit vooral praktische informatie of doorverwijzing naar andere instanties, wetteksten of eerdere vonnissen van het tribunaal. Het is niet echt gericht op het geven van juridische informatie of het bepalen van iemands juridische positie in een zaak. Dat wordt aan de rechtzoekende zelf overgelaten. Dit is mogelijk van invloed op de afspraken die worden gemaakt. Een andere keerzijde van het informelere karakter is dat tribunaal, en vooral in ontwerp van het CRT (gericht op mensen die het gebruiken en minder op mensen met juridische expertise) volgens Harris en Marshall (2018) vaker dan rechtbanken juridische fouten maken. Bij het CRT is inmiddels een eerste serieuze fout ontdekt die tevens werd herhaald in nieuwe vonnissen van het CRT (Harris & Marshall, 2018). Het ging hierbij om een citeerfout, waarbij een vonnis van de *Supreme Court* werd aangehaald als het vonnis van de *Court of Appeal*. En dit terwijl de appelrechtbank het vonnis van de *Supreme Court* had verworpen. Door de beslissing verkeerd weer te geven, veranderde het CRT de reikwijdte van de bescherming voor appartementeneigenaren ten opzichte van de vereniging van eigenaren en hield deze wijziging in stand door ook in nieuwe vonnissen deze fout te herhalen.

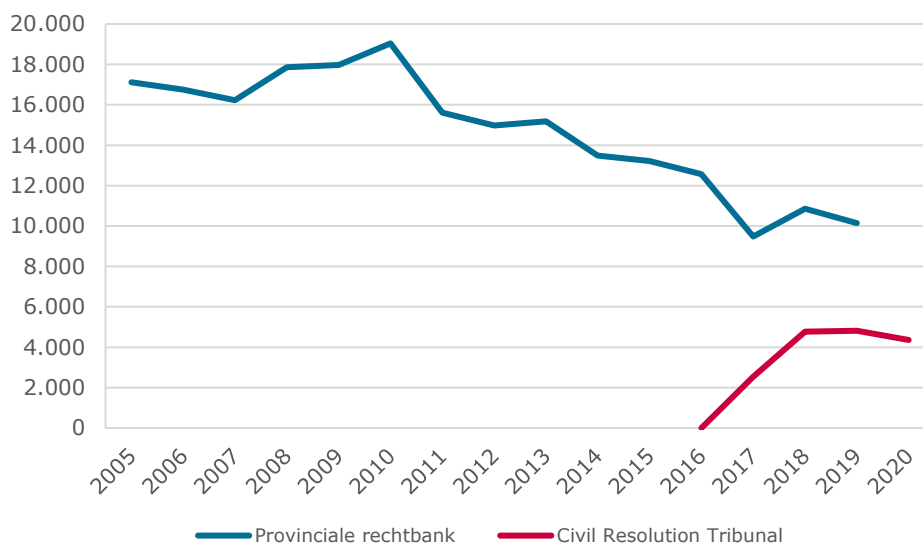
### **Flexibeler**

Het CRT biedt volgens de jaarverslagen een veelheid aan geschilbeslechtingmiddelen. Waar mogelijk probeert het CRT tot een overeenkomst te komen. Veel van de termijnen kunnen door de zaakbehandelaar worden bepaald, en ook is uitstel en ophouden van een zaak eenvoudiger aan te vragen en toe te kennen. Enerzijds is dit handig met het oog op een zo spoedig mogelijke procedure waarin ruimte wordt geboden indien dat nodig is. Anderzijds kan dit resulteren in willekeur in het verloop van een procedure. Naast de verschillende stappen die gezet kunnen worden in de procedure, wordt nog gewezen op de eenvoudige publieke toegang tot (bijna) alle arbitrale vonnissen van het tribunaal op de CRT-website, ongeacht de dag of het tijdstip. Dit zou rechtzoekenden eenvoudiger in staat stellen om een inschatting te maken van het resultaat van een eventuele procedure.

### **Ontlasting rechtspraak**

Onderdeel van het probleem van het traditionele systeem van rechtbanken in Brits-Columbia waren lange doorlooptijden door forse werkachterstanden. Een voordeel van het invoeren van het CRT is dat de werklast bij de rechtbanken zou kunnen afnemen waardoor rechtzoekenden de procedure sneller kunnen doorlopen. In figuur 11 staat de instroom van het aantal geldvorderingszaken bij de provinciale rechtbank en het CRT over de periode 2005-2019 opgenomen. Het aantal civiele zaken bij de provinciale rechtbank nam tussen 2011 en 2016 geleidelijk af. In 2017 volgde een forse afname, waarna in 2018 de instroom weer licht toenam. Ten tijde van de competentieovergang van de provinciale rechtbank naar het CRT is duidelijk een daling van het aantal zaken bij de provinciale rechtbank te zien. Daarna nam het aantal zaken toe, wat dus aangeeft dat de instroom in het hogere financiële segment (> € 3.400) tussen 2017 en 2018 is toegenomen.

**Figuur 11 Ontwikkeling in het aantal geldvorderingszaken bij de provinciale rechtbank en bij het CRT in de periode 2005-2020**

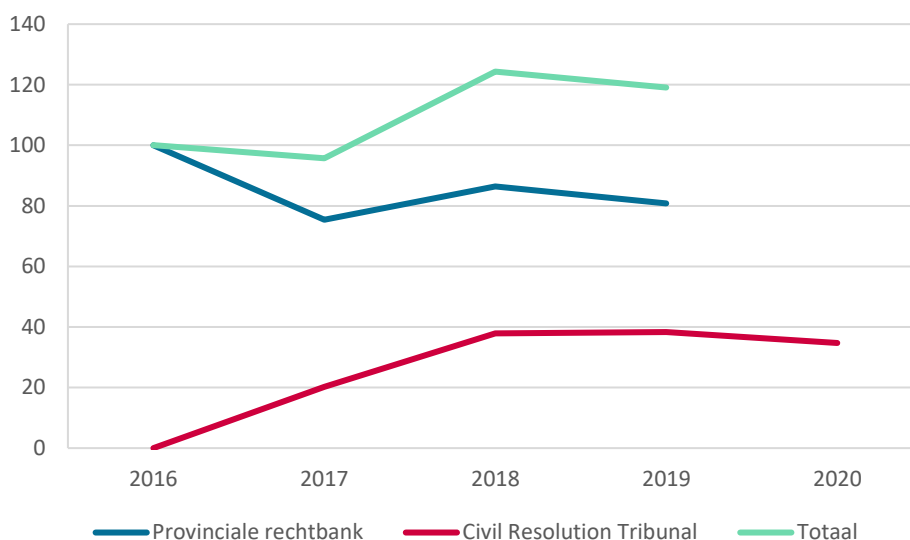


Bron: jaarverslagen provinciale rechtbank van Brits Columbia en gegevensbestanden CRT.

De mate waarin de invoering van het CRT heeft geresulteerd in een vermindering van het aantal zaken dat instroomde bij de provinciale rechtbanken kunnen we lastig inschatten. Cijfers bij de rechtbanken over het aantal zaken binnen dit financiële segment zijn ons niet bekend en bovendien is het niet met zekerheid te zeggen of zaken die door het CRT worden behandeld anders bij de rechtbank terecht zouden zijn gekomen. We kunnen wel zicht bieden op de instroomontwikkelingen ten tijde van de invoering van het CRT. In figuur 12 worden daarom indexcijfers weergegeven over de ontwikkeling van het aantal zaken. Het totale aantal zaken met geldvorderingen tot € 24.000 in 2016 is als uitgangspunt gekozen (100% bij de provinciale rechtbank, 0% bij het CRT). In 2017 is het aantal zaken bij de provinciale rechtbank afgenomen naar 75% terwijl het aantal zaken bij het CRT met 20% toenam. Tezamen laten deze indexcijfers een afname van 5% zien in het totale aantal zaken dat instroomde in het publieke systeem van rechtspraak/geschilbeslechting. In 2018 neemt het aantal zaken bij de provinciale rechtbank ten opzichte van 2016 weer toe naar 86% en bij het CRT is de toename 38%. Het jaar 2019 verandert weinig aan deze indexcijfers.



**Figuur 12 Indexcijfers betreffende de ontwikkeling in het aantal zaken met kleine geldvorderingen in de periode 2016-2020 (provinciale rechtbank, CRT, en in totaal)**



Bron: jaarverslagen provinciale rechtbank van Brits-Columbia en gegevensbestanden CRT

Al met al suggereren deze trends dat de provinciale rechtbank minder zaken is gaan behandelen en dat dit zich niet één op één vertaalt met de trend bij het CRT. In 2019 was het totale aantal zaken van het CRT en de provinciale rechtbank gecombineerd ongeveer 20% meer dan in 2016, wat zou kunnen betekenen dat het CRT niet alleen het aantal zaken bij de rechtbanken heeft verminderd maar er ook voor zorgt dat het CRT de toegang tot het recht heeft verbeterd in termen van het aantal mensen dat een zaak aanhangig maakt. Definitieve conclusies zijn hier uiteraard niet te trekken; we kunnen geen causale verbanden leggen op basis van deze tentatieve analyse. Het resultaat is echter wel bemoedigend in termen van toegang tot het recht en vermindering van werklust bij de rechtbank.

#### 4.2 Wijze van communiceren

Door online gespreksvoering verandert de interpersoonlijke dynamiek ten opzichte van face-to-face gesprekken. Dit kan het moeilijker maken voor partijen om tot overeenstemming te komen. Zo is non-verbale communicatie erg gelimiteerd in schriftelijke online procedures (Sela, 2012) en kan het lastiger zijn om vertrouwen tussen de partijen te bevorderen. Daarom is het bij online bemiddeling cruciaal om te investeren in vertrouwen in de mediator en de techniek die het proces faciliteert (Mania, 2015). Een belangrijk onderdeel van bemiddelingstrajecten is het ventileren van emoties en hierover in gesprek kunnen gaan met de tegenpartij onder leiding van een derde, de mediator. Mensen moeten zich schriftelijk goed kunnen uitdrukken en de moeite willen nemen, en capabel genoeg zijn, om tot goede formuleringen te komen. Met een digitale procedure kan dit lastiger zijn, waardoor de bemiddeling ook moeizamer kan verlopen. Voor de mediator kan het daarbij lastiger zijn om de controle over het proces te behouden. (Goodman, 2013).

Aan de andere kant biedt online bemiddeling ook voordelen. Zo kan de mediator met de individuele partijen overleggen zonder dat de andere partij hoeft te wachten (Goodman, 2003). Ook biedt een zogenoemde asynchrone procedure als het CRT

partijen de mogelijkheid om nog eens over hun reactie na te denken voordat deze verzonden wordt, waardoor de reacties beter kunnen zijn dan in 'live' settings (Goodman, 2013).

## 5 Vergelijking met Nederland

In dit hoofdstuk wordt beschreven hoe het CRT-systeem zich verhoudt tot de Nederlandse context. We maken twee vergelijkingen. Eerst wordt het CRT vergeleken met bestaande online geschilbeslechtingssystemen in het publieke domein die een alternatief vormen voor een gang naar de civiele rechter. We kijken hierbij vooral naar wat nieuw of anders is aan het CRT. Systemen gericht op het zelfstandig oplossen van conflicten worden meegenomen in het vergelijking aangezien dit een belangrijke component van het CRT is (de Solution Explorer). Daarna onderzoeken we hoe het CRT zich verhoudt tot het volgen van een gerechtelijke procedure in Nederland. Hierbij worden de kosten, de doorlooptijden, en de juridische waarborgen van het CRT vergeleken met die van de kantonrechter in Nederland. Tot slot beschrijven we de te verwachten voordelen, nadelen en knelpunten als een soortgelijk systeem in Nederland zou worden geïntroduceerd.

### 5.1 CRT vergeleken met publieke ODR in Nederland

Op het moment van het uitvoeren van het onderzoek bestaat er geen alternatief geschilbeslechtingstraject in het publieke domein waarbij geschillen in principe volledig online worden doorlopen.<sup>38</sup> Wel bestaat er een voorziening waarbij behandeling van huurzaken, sinds kort, zoveel mogelijk online plaatsvinden: de huurcommissie. Daarnaast was er in het verleden een publieke voorziening om echtscheidingen online te regelen, waarbij het de bedoeling was om dit op termijn ook uit te breiden naar eenvoudigere geschiltypen. Dit platform, *Rechtwijzer uit elkaar*, is nog steeds beschikbaar maar bestaat niet meer in het publieke domein. De huurcommissie en *Rechtwijzer uit elkaar* worden hieronder beschreven. Enkele private initiatieven en pilots van de rechtspraak staan beschreven in bijlage 6.

#### 5.1.1 De Huurcommissie

In deze paragraaf beschrijven we de achtergrondkenmerken van de huurcommissie, de procedure bij de huurcommissie en het recente actieplan ter digitalisering van processen (Huurcommissie, 2018; 2019; 2020, [www.huurcommissie.nl/](http://www.huurcommissie.nl/), BW Boek 7, Titel 4).

#### Achtergrondkenmerken

De huurcommissie is een door de overheid ingesteld zelfstandig bestuursorgaan waar mensen met een huurgeschil terecht kunnen. De huurcommissie behandelt met name geschillen over huurprijzen, woningonderhoud of servicekosten. Huurders en verhuurders met een woning in de gereguleerde woningensector moeten bij huurgeschillen gebruikmaken van deze commissie. In de vrije sector dienen huurders en verhuurders rechtstreeks naar de kantonrechter te gaan, tenzij ze in het huurcontract of via de algemene voorwaarden zijn overeengekomen hun geschil aan de

---

<sup>38</sup> De meeste beschikbare voorzieningen in de publieke sector hebben geen betrekking op handelszaken. En als dit wel het geval is, dan kennen ze meestal geen volledige online procedure voor ieder geschil dat aanhangig wordt gemaakt. Wel wordt er in de publieke sector volop geëxperimenteerd met het implementeren van nieuwe digitale technieken in bestaande procedures. Binnen de rechtspraak gebeurt dit bijvoorbeeld in het kader van digitalisering en een maatschappelijk effectieve rechtspraak.

huurcommissie voor te leggen.<sup>39</sup> Alle zaken worden door de huurcommissie onafhankelijk en onpartijdig behandeld. Na het krijgen van een uitspraak kan de rechtzoekende, binnen 8 weken, de zaak aanhangig maken bij de kantonrechter. Naast het voeren van een procedure kunnen rechtzoekenden ook veel informatie krijgen van de huurcommissie, bijvoorbeeld via de online huurprijscheck. De huurcommissie wordt gefinancierd vanuit de begroting Wonen en Rijksdienst en de bijdrage die grotere verhuurders (meer dan 50 woningen) dienen te betalen.<sup>40</sup>

### **De procedure**

De procedure bij de huurcommissie vangt aan door het digitaal of per post indienen van een verzoekschrift en het betalen van de leges. Hierna neemt de huurcommissie contact op met de verzoeker en daarna de verweerder om de kern van het probleem te achterhalen en eventuele oplossingsrichtingen te verkennen. Vervolgens zal de huurcommissie beoordelen of het geschil in aanmerking komt voor bemiddeling. In de beoordeling kijkt de huurcommissie naar de aard van het geschil, de beheersing van de Nederlandse taal van beide partijen, de instemming en houding van beide partijen ten aanzien van het bereiken van een oplossing in het conflict en de capaciteit bij de huurcommissie voor een bemiddelingstraject. Vervolgens kan de huurcommissie besluiten om bemiddeling aan te bieden om te bezien of partijen zo tot een oplossing kunnen komen. Indien partijen (vrijwillig) instemmen met bemiddeling en overeenstemming bereiken, is de zaak hiermee tot een einde gekomen.<sup>41</sup>

Als er geen bemiddelingstraject is aangeboden of dit niet succesvol was, vervolgt de procedure met een woningonderzoek. Mocht dit onderzoek echter niet nodig zijn dan wordt een deskundigenrapport opgesteld. Het onderzoeks- of deskundigenrapport wordt per post en desgewenst per email thuisgestuurd. Soms bereiken partijen naar aanleiding van deze rapportages alsnog overeenstemming. Als de verzoeker dit binnen drie weken bij de huurcommissie kenbaar maakt, wordt de helft van de leges terugbetaald.

Indien partijen na het krijgen van de rapportage een uitspraak van de commissie willen, kunnen ze kiezen uit twee soorten uitspraken: een uitspraak van de commissievoorzitter of een uitspraak van de voltallige huurcommissie. Een uitspraak van de voorzitter is sneller en goedkoper. Deze optie wordt op de website gepresenteerd als meest geschikt indien partijen het eens zijn over de inhoud van het onderzoeksrapport. Een uitspraak van de voltallige huurcommissie kost meer tijd en is duurder en wordt aanbevolen bij onenigheid over de inhoud van het onderzoeksrapport.

Nadat de keuze is doorgegeven volgt ofwel een uitspraak van de voorzitter zonder zitting, of zal er een zittingscommissie worden samengesteld die eerst de partijen nog zal horen voordat het tot een uitspraak komt. In sommige gevallen zal de commissie om een schriftelijke reactie vragen en in andere gevallen zal een videozitting worden georganiseerd. Tegen een uitspraak van de voorzitter kan in verzet worden gegaan. Tegen een commissie-uitspraak kan binnen acht weken een procedure bij de kantonrechter worden gestart. Als dit achterwege blijft is de uitspraak definitief.

---

<sup>39</sup> In de vrije sector kan iedere huurder de aanvangshuur laten beoordelen binnen een half jaar na het krijgen van een nieuw contract. Huurders met een tijdelijk huurcontract kunnen ook bij de huurcommissie terecht.

<sup>40</sup> De richtlijn voor financiering is een 50/50 verdeling tussen rijksbijdrage en verhuurdersbijdrage.

<sup>41</sup> Als het bemiddelingstraject niet slaagt, wordt de zaak overgedragen naar het geschilbeslechtingstraject. Gegevens over de onderlinge onderhandelingsposities zullen hierbij niet worden doorgegeven omdat partijen in een onderhandeling vaak bereid zijn om verder te gaan dan wettig noodzakelijk is. De zittingscommissie die de zaak in behandeling neemt weet alleen dat er een bemiddelingstraject is geweest.

De status van een uitspraak van de huurcommissie verschilt naar de woning waar het geschil over gaat. Bij geschillen in de gereguleerde woningensector zal de huurcommissie een uitspraak doen waar partijen zich aan moeten houden. Bij geschillen betreffende vrijesectorwoningen blijft het bij een advies waarin staat hoe huurder en verhuurder hun conflict het beste kunnen oplossen. Of partijen zich aan dit advies moeten houden, spreken huurders en verhuurders in de vrije sector zelf af. De huurcommissie heeft als uitgangspunt dat partijen zichzelf moeten kunnen vertegenwoordigen tijdens de zitting. Als een procespartij dat wenst dan mag deze zich evenwel zonder meer laten vertegenwoordigen door een advocaat of een gemachtigde. De uitspraken zijn openbaar en via de website te raadplegen.

### **Het actieplan ter aanpak van achterstanden**

De uitnodiging voor een videozitting is vrij recent ingevoerd. Het maakt onderdeel uit van een breder plan om achterstanden weg te werken. Dit plan moet resulteren in een forse toename van het aantal zaken dat in 2021 zal worden behandeld (ongeveer twee keer zoveel als 'normaal').<sup>42</sup> Het actieplan beschrijft een aantal veranderingen in de procedure waarbij een aantal elementen relevant zijn in het kader van het onderhavige onderzoek. Ten eerste is het intakeproces in de loop van de eerste helft van 2021 gewijzigd door de ontwikkeling van meer gebruiksvriendelijke formulieren en door de verplaatsing van het moment van voorlichting van de intake naar het moment van het indienen van het verzoek.

Ten tweede is *digitaal* indienen van verzoekschriften het uitgangspunt geworden. Voor elk geschilonderwerp is een apart formulier op de website. In de verzoekschriftensectie van de website worden in totaal twintig verzoekformulieren getoond. Deze verzoekformulieren kunnen op de website zelf worden ingevuld en ingediend. Voor mensen die digitale vaardigheden missen blijft het indienen van een verzoek evenwel ook schriftelijk mogelijk. Ook wordt het taalgebruik op de website aangepast naar B1-niveau en wordt de website opnieuw vormgegeven (wordt verwacht in de tweede helft van 2021).

Ten derde wordt nu gewerkt met een keuzebrief. Hierbij krijgen huurders en verhuurders verschillende mogelijkheden voorgelegd voor het vervolg van de procedure: een verkorte procedure (partijen zijn het eens over de inhoud van het onderzoeksrapport; de voorzitter doet uitspraak en de partijen krijgen per email de uitspraak), schriftelijke reactie (partijen zijn het niet eens over de inhoud van het onderzoeksrapport; ze kunnen een schriftelijke reactie geven; daarna volgt een uitspraak van een commissie zonder hoorzitting) en een video-hoorzitting (partijen zijn het niet eens over de inhoud van het onderzoeksrapport; dit rapport wordt op een videozitting besproken). Deze videozitting is een tijdelijke maatregel in het kader van de Corona-crisis.

#### *5.1.2 Rechtwijzer uit elkaar*

Rechtwijzer *uit elkaar* bestond tussen 2014 en 2017 en richtte zich op het online maken van afspraken in scheidingen (Dijksterhuis, 2019). Het werd ontwikkeld in een samenwerkingsverband tussen de Raad voor Rechtsbijstand, HIIL en Modria (Kirstemaker, 2021).<sup>43</sup> Hoewel de ambitie bestond om het platform te gebruiken bij

---

<sup>42</sup> Brief van de Huurcommissie aan de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) over de voortgang van het actieplan 'Aanpak achterstanden'.

<sup>43</sup> Modria is ontstaan vanuit Ebay en is een ontwikkelaar van een ODR-platform op het gebied van eCommerce. HIIL is een non-profit organisatie in Nederland die zich inzet het rechtssysteem en het rechtsbestel gebruikersvriendelijker maken.

verschillende type geschillen richtte het zich in eerste instantie op scheidingen.<sup>44</sup> Volgens de geïnterviewde ODR-deskundige was het idee om te beginnen met de lastigere zaken (scheidingen), zodat dit op een later moment als blauwdruk zou kunnen dienen voor online beslechting van ook eenvoudigere geschillen. Gehuwden en samenwoners die uit elkaar wilden gaan, konden vrijwillig gebruikmaken van dit platform. Via het online platform konden partners een plan opstellen dat vormgaf aan de scheiding en de afspraken. Rechtwijzer *uit elkaar* bood daartoe een neutraal platform met vragen die richting kunnen geven aan het gesprek omtrent het scheidingsplan, maar ook professionele hulp in de vorm van mediation. Aan het einde van het traject controleerde een onafhankelijke expert het scheidingsplan om te zien of het eerlijk en duurzaam was en voldeed aan de wettelijke kaders, waarna het geformaliseerd kon worden. De kosten waren, net als bij het CRT, afhankelijk van welke stappen ondernomen werden.

Het platform Rechtwijzer *uit elkaar* heeft nationaal en internationaal veel belangstelling gekregen (Kirstemaker, 2021). De professionals achter het platform werden regelmatig uitgenodigd om een lezing te geven of een bijeenkomst van juridische en ODR-professionals bij te wonen. De ontwikkelaars zijn betrokken geweest bij een initiatief in het Verenigd Koninkrijk en een initiatief in Brits-Colombia om een lokale versie van de Rechtwijzer uit elkaar geïmplementeerd te krijgen. In het Verenigd Koninkrijk kreeg de implementatie echter geen doorgang omdat uit een pilot naar voren kwam dat het financieel niet haalbaar was om het ontwikkelde platform tot volle wasdom te brengen (Smits, 2017). Het initiatief van de Legal Services Society in Brits-Colombia bleek echter wel levensvatbaar, maar dit is dan ook een minder ambitieuze versie van Rechtwijzer *uit elkaar* (MyLawBC; Smith, 2019).

Hoewel de gebruikers van Rechtwijzer doorgaans positieve ervaringen hadden met Rechtwijzer *uit elkaar*, is het platform in 2017 stopgezet omdat het niet financieel haalbaar was er mee door te gaan (Dijksterhuis, 2019). Een aantal bouwers van het platform zijn doorgegaan op de website uitelkaar.nl, waar stellen die willen scheiden eveneens een scheidingsplan kunnen maken. Hoewel dit platform nog wel subsidie krijgt vanuit de overheid, kan het niet meer worden beschouwd als een ODR-voorziening vanuit de overheid.

### 5.1.3 Informatievoorziening en zelfhulp in de publieke sector

In het publieke domein zijn er op het moment van schrijven op het gebied van online informatie en zelfhulp voor burgers drie initiatieven beschikbaar die wat betreft het type zaken overeenkomsten vertonen met het CRT. Deze aanbieders van informatie en zelfhulp zijn gratis te raadplegen door rechtzoekenden (zie tabel 5).

**Tabel 5 Publiek gefinancierde informatieverstrekkers en zelfhulptools**

Naam	Aanbod	Type zaak
Rechtwijzer	Informatie toegespitst op persoonlijke situatie, stappenplan, doorverwijzen	Arbeid, consument, relatie, overheid, wonen, schulden
Het Juridisch Loket	Informatie, stappenplannen, voorbeeldbrieven en doorverwijzen	Alle zaken
ConsuWijzer	Informatie, voorbeeldbrief, gesprekswijzer, melding	Consument

<sup>44</sup> 'For the Netherlands, a version was conceptualized and built (but not yet rolled out) for landlord-tenants in cooperation with legal experts from the field of tenant law, legal aid insurers, social housing corporations and government.' (Kistemaker, 2021, p. 233.)

## **Rechtwijzer**

De Raad voor Rechtsbijstand houdt zich in samenwerking met verschillende partners bezig met de digitalisering en online toegankelijkheid van het rechtssysteem. Via de website Rechtwijzer.nl wordt veel informatie verstrekt over verschillende veelvoorkomende juridische problemen. Ook kunnen rechtzoekenden een 'EHBO tool' gebruiken om de problemen die zij ervaren in kaart te brengen. Op basis van de ingevulde gegevens worden gericht informatiebladen ter beschikking gesteld die een stappenplan, adviezen en doorverwijzingen naar nadere informatie en relevante hulpinstaties omvatten. Partners die willen scheiden kunnen naast het verkrijgen van informatie ook een proefberekening laten maken van de kinderalimentatie. Tijdens ons interview met één van de ontwikkelaars van dit systeem kwam naar voren dat Rechtwijzer is opgebouwd vanuit het idee om burgers te ondersteunen bij het zelfstandig vinden van een oplossing. Een aantal advocaten heeft meegewerkt aan de ontwikkeling ervan. Evaluatieonderzoek wijst erop dat gebruikers doorgaans positieve ervaringen hebben met het gebruik van de website (Bickel, Van Dijk & Giebels, 2015).

## **Het Juridisch Loket**

Het Juridisch loket geeft gratis juridisch advies. Op de website kan de rechtzoekende informatie en adviezen krijgen over veelvoorkomende juridische kwesties en zijn downloadbare voorbeeldbrieven te vinden. Ook wordt doorverwezen naar een instantie die verder zou kunnen helpen, zoals een advocaat, mediator of gemeente. Alleen natuurlijke personen kunnen bij het juridisch loket terecht. Het biedt geen diensten voor bedrijven. Het juridisch loket is ook telefonisch of per email te bereiken. Het kent dertig vestigingen en er werken zo'n 350 juristen. Ook het Juridisch Loket is bezig met digitalisering en heeft in het kader van de vernieuwingen in het stelsel van rechtsbijstand een digitale assistent Julo ontwikkeld. Deze digitale assistent kan geraadpleegd worden via een pop-up op de website van het Juridisch Loket. Er worden een aantal vragen gesteld om de situatie van de rechtzoekende te verhelderen en hem passende informatie aan te kunnen bieden. In complexere gevallen raadt Julo aan contact op te nemen met een medewerker van het Juridisch Loket.

## **ConsuWijzer**

Om consumenten te informeren over hun rechten heeft de Autoriteit Consument en Markt ConsuWijzer in het leven geroepen. Via deze website kunnen consumenten adviezen krijgen en informatie vinden over hun rechten. Voor verschillende problemen, bijvoorbeeld een kapot product, kan een gesprekswijzer of voorbeeldbrief worden gedownload die gebruikt kan worden om met de andere partij in contact te komen. Op de ConsuWijzer website kiezen rechtzoekenden een onderwerp, waarna zij op vervolgpagina's aan de hand van thema's steeds doorverwezen worden naar informatie die relevant kan zijn voor hun situatie. Daarnaast is het mogelijk om via ConsuWijzer melding te maken van bedrijven die zich niet aan het consumentenrecht houden. Een melding dient niet om een geschil van een individuele consument op te lossen, maar kan ervoor zorgen dat de ACM besluit handhavend op te treden jegens een bedrijf dat in overtreding is (bijvoorbeeld door een boete op te leggen). Om individuele consumenten te helpen bij het oplossen van hun geschillen biedt ConsuWijzer de eerdergenoemde handvatten (informatie, gesprekswijzer en voorbeeldbrief) en wordt doorverwezen naar juridische dienstverleners zoals het Juridisch Loket.

#### 5.1.4 Wat is er nieuw of anders aan het CRT?

In het beschrijven wat er nieuw of anders is aan het CRT kijken we naar de gelijkenissen en verschillen met de huurcommissie. Net als bij de huurcommissie behandelt het CRT ook zaken omtrent wonen en huren. Bij de huurcommissie betreft dit met name geschillen tussen huurders en verhuurders van woningen in de sociale sector en bij het CRT vooral geschillen tussen bewoners van appartementencomplexen en tussen bewoners en het beheer van het complex. In tegenstelling tot de huurcommissie behandelt het CRT geen geschillen over de huurprijs of huurverhoging (daarvoor wordt doorverwezen naar een ander tribunaal), maar wel over de hoogte van servicekosten. Beide instanties kennen een gelaagdheid in de aanpak. Ze bieden eerst informatie, daarna bemiddeling en vervolgens geschilbeslechting. Ook wordt doorverwezen naar andere instanties.

Het traject bij het CRT verloopt in beginsel volledig digitaal. Bij de huurcommissie is er meer keuzevrijheid maar wordt er wel de voorkeur aan gegeven om de procedure digitale te doorlopen. Zo wordt de procedure in principe via online formulieren op de website opgestart. Dit is inclusief het digitaal aanleveren van alle stukken die nodig zijn bij het indienen van het verzoek (bijvoorbeeld de brief van de huurder aan de verhuurder met het verzoek om huurverlaging en de reactie van de verhuurder op het voorstel). Het intrekken van een verzoek, bijvoorbeeld als bemiddeling tot een overeenkomst heeft geleid, wordt ook bij voorkeur via de website doorgegeven. De keuze voor een verkorte procedure, schriftelijke behandeling of videozitting dient ook via de website te worden doorgegeven. Bij de verkorte procedure volgt de uitspraak per email. Een eventuele zitting wordt per videoverbinding gehouden. Uitspraken van het CRT en de huurcommissie zijn openbaar en eenvoudig te raadplegen op de website van de instantie.

Maar verschillen zijn er zeker ook. Zo stuurt het CRT meer aan op zelfhulp en onderhandelen met de wederpartij. Het beproeven van bemiddeling is bij het CRT verplicht terwijl dit bij de huurcommissie optioneel is. Bij het CRT kunnen uitspraken en overeenkomsten worden gedeponereerd bij de rechtbank voor het krijgen van een executoriale titel. Bij de huurcommissie is geen executoriale titel nodig omdat partijen van tevoren hebben afgesproken zich te zullen houden aan de uitspraak.<sup>45</sup> Mocht naleving desondanks uitblijven, dan kan een aparte procedure bij de kantonrechter worden gestart voor wanprestatie. Bij het CRT kan tegen de uitspraak bij appartementengeschillen niet in beroep worden gegaan bij de rechter maar wel in cassatie worden gegaan bij het hogere gerechtshof waarbij zal worden nagegaan of wet- en regelgeving correct is toegepast. Bij de huurcommissie kan binnen acht weken na het versturen van het afschrift van de uitspraak om behandeling door een rechter wordt gevraagd.<sup>46</sup> Advocaten en gemachtigden zijn bij de huurcommissie welkom om een procespartij in de procedure te vertegenwoordigen. Bij het CRT kan dit in appartementengeschillen echter alleen bij wijze van uitzondering. Verder lijkt de website van het CRT meer dan die van de huurcommissie ontworpen te zijn vanuit de burger die een oplossing voor een probleem zoekt en deze oplossing zo eenvoudig mogelijk wil verkennen. Tot slot kent de huurcommissie een veelheid aan communicatiekanalen, te weten de website, telefoon, woningbezoek, email, en video. De communicatie bij het CRT verloopt in principe altijd via de website, tenzij hiervan moet worden afgeweken (op verzoek van partijen).

---

<sup>45</sup> De uitspraak bij de huurcommissie geldt dan ook als een overeengekomen afspraak tussen huurder en verhuurder (Huurcommissie, 2019; artikel 7:262 lid 1 BW).

<sup>46</sup> Bij het CRT kunnen zaken omtrent kleine geldvorderingen wel alsnog door de rechter worden behandeld als binnen 28 dagen na de beslissing bezwaar wordt aangetekend.



In vergelijking met de publieke juridische informatie- en advieswebsites, zoals de rechtwijzer, kent het CRT een meer integrale benadering. Voor de geschillen die binnen de competentie van het CRT vallen, zijn de meest relevante opties voor het aanpakken ervan op één plek te vinden. Zo kan het verkennen van een oplossing zelfs uitmonden in een procedure voor het krijgen van een beslissing op dezelfde website (waarbij gebruik wordt gemaakt van de vanuit het voortraject verkregen informatie). Daarnaast is de eenvoud van de site opmerkelijk. Om bij de juiste informatie, instrumenten of verwijzingen te komen hoeven slechts een paar eenvoudige vragen beantwoord te worden. Bij de Nederlandse sites is dit soms ook het geval, maar we constateren ook dat er vaak wordt er doorverwezen naar een andere site of krijgt de rechtzoekende ook veel niet-relevante informatie te verwerken alvorens de juiste optie wordt gevonden. Op de CRT website wordt de rechtzoekende er bijna vanzelf heen geleid. De eenvoud van het CRT-platform lijkt het resultaat te zijn van de burgergerichte benadering bij de ontwikkeling ervan en de filosofie dat als minderheidsgroepen in de samenleving hun weg erin kunnen vinden, iedereen dit kan.

## 5.2 CRT vergeleken met de kantonprocedure

In deze paragraaf onderzoeken we hoe het CRT zich verhoudt tot de gerechtelijke procedure in Nederland. Hierbij worden het aantal zaken, de kosten, de doorlooptijden, en de juridische waarborgen van het CRT vergeleken met die van een procedure bij de kantonrechter.

### 5.2.1 Aantal zaken

Tabel 6 geeft het aantal door de kantonrechter behandelde handelszaken in de periode 2015-2019 onderverdeeld naar het financiële belang in de zaak. Dit maakt inzichtelijk hoeveel handelszaken binnen het bereik kunnen vallen van een verplicht alternatief online geschilbeslechtingstraject zoals dat van het CRT. Hierbij is de aanname dat dit zaaksegment dan ook werkelijk verschuift van kantonrechter naar een toekomstig online geschilbeslechtingstraject. Omdat het aantal zaken per jaar kan verschillen, staat in de laatste kolom het gemiddelde over de periode 2015-2019 opgenomen. Als de competentie van het eventueel toekomstige systeem beperkt blijft tot € 500, dan krijgt de Nederlandse variant naar schatting ongeveer 192 duizend zaken per jaar te behandelen. De aanzuigende werking van de lagere procedurekosten en de online toegankelijkheid is hierin niet meegerekend. Gezien de instroomontwikkelingen na de invoering van het CRT, die een toename suggereren van het aantal zaken dat zal worden afgehandeld binnen het publieke bestel, is dit dan ook waarschijnlijk een ondergrens.

**Tabel 6 Aantal handelszaken naar het financiële belang in de zaak, in euro's**

	2015	2016	2017	2018	2019	Gemiddeld 2015-2019
€ 1 - € 500	216.443	218.176	180.172	166.495	177.724	191.802
€ 501 - € 2.500	104.628	87.640	70.192	58.023	59.042	75.905
€ 2.501 - € 5.000	28.494	25.722	20.569	18.729	17.992	22.301
€ 5.001 - € 25.000	22.527	20.707	19.297	17.809	17.208	19.510
Meer dan € 25.000	2.035	1.720	1.733	1.454	1.325	1.654
€ 0 of niet gespecificeerd	4.586	4.101	4.626	4.114	4.049	4.295

Bron: Rechtspleging Civiel & Bestuur

### 5.2.2 De tarieven van de procedure

In deze paragraaf wordt beschreven hoe de tarieven voor het voeren van een procedure bij de kantonrechter zich verhouden tot de tarieven van het CRT. Eerst wordt gekeken naar de wijze waarop de tarieven worden vastgesteld bij elk van deze systemen. Daarna worden de tarieven vergeleken.

Bij de kantonrechter is het tarief afhankelijk van wie de zaak start (een natuurlijk of een rechtspersoon) en de onderliggende waarde van de vordering of aangeboden schadeloosstelling (Croes et al., 2014). De hoogte van het tarief neemt stapsgewijs toe naarmate het financiële belang in de zaak hoger is. Binnen dezelfde tariefcategorie geldt voor rechtspersonen een hoger bedrag dan voor natuurlijk personen. Bij de kantonrechter wordt éénmalig een vast tarief betaald voor de behandeling van de zaak. Dit begintarief is tevens het eindtarief. Er bestaan vaste lage tarieven voor on- en minvermogenden.

In tegenstelling tot de kantonrechter kent het CRT geen eenmalig vast tarief aan het begin van de procedure. Er zijn meerdere tarieven en deze zijn afhankelijk van het verloop van de zaak en kunnen bovendien verschillen naar gelang het onderwerp van het geschil en het financiële belang in de zaak. De volgende diensten vallen binnen het bereik van het aanmeldtarief: het opstellen en betekenen van de dagvaarding, het ontsluiten van het CRT-platform voor onderhandelingen en het doorlopen van het mediationtraject. Voor aanvullende diensten gelden aanvullende bedragen. Er zijn tarieven vastgesteld voor de formele vastlegging van afspraken in een vaststellingsovereenkomst (consent resolution order), voor een verzoek om een verstekbeslissing, voor een verzoek om een beslissing in een tegenspraakprocedure en voor het verkrijgen van een executoriale titel. Voor dit laatste heeft niet alleen het CRT tarieven vastgesteld, maar ook de rechtbank waar de uitspraak wordt gedeponneerd. Daarnaast zijn er nog tarieven voor 'extra' handelingen zoals het inbrengen van een tegenvordering en het verstrekken van gewaarmerkte kopieën. Indien partijen in de onderhandelingsfase al tot overeenstemming weten te komen, worden de aanmeldtarieven terugbetaald. On- en minvermogenden kunnen bij het CRT kwijtschelding van de tarieven krijgen.

Voor het maken van een tariefvergelijking tussen de twee systemen zullen we uitgaan van producten die zoveel mogelijk vergelijkbaar zijn. De tarieven bij de kantonrechter voor het voeren van een procedure zullen in dit onderzoek daarom worden verhoogd met de betekeningskosten van de dagvaarding (bij het CRT zijn deze inbegrepen in het aanmeldtarief). De tarieven van het CRT zullen worden verhoogd met de kosten voor het uitvoerbaar laten maken van de overeenkomst of vonnis (bij de kantonrechter is dit bij het griffierecht inbegrepen). Daarnaast is het bij onderstaande vergelijking van belang om in het achterhoofd te houden dat de kosten bij het CRT ook lager kunnen uitvallen als de zaak met minder handelingen tot een einde is gebracht, of juist hoger indien nog extra handelingen zijn gevraagd (bijvoorbeeld een schriftelijke procedure).

Afgezet tegen de tarieven van het CRT voor procedures die uitmonden in een uitvoerbaar vonnis, komt naar voren dat de kantonprocedure in bijna alle gevallen hogere tarieven kent (zie tabel 7). Uitzonderingen zijn de zaken van natuurlijke personen met een vordering tot € 500 in geschillen omtrent appartementen, verenigingen en coöperatieve samenwerkverbanden die zijn uitgemond in een uitvoerbare eindbeslissing op tegenspraak. In Nederland zijn de tarieven hiervoor iets lager dan in Brits-Columbia. Ook voor onvermogenden is het CRT goedkoper. In

Nederland betreft het griffierecht voor onvermogens inclusief betekeningskosten € 184 terwijl onvermogens bij het CRT volledig kunnen worden vrijgesteld van betaling van de tarieven.

**Tabel 7 De tarieven voor een procedure bij het CRT- en de kantonrechter (inclusief betekenings- en deponeerkosten)\***

		Kanton- procedure natuurlijke personen	Kanton- procedure rechts- personen	CRT Verstek	CRT Uitvoerbare overeenko- mst	CRT Eindbeslissing tegenspraak
Kleine geldvorderingen tot € 3.400	€ 0 - € 500	€ 184	€ 225	€ 102	€ 102	€ 119
	€ 501 - € 2040	€ 339	€ 606	€ 102	€ 102	€ 119
	€ 2040 - € 3400	€ 339	€ 606	€ 136	€ 136	€ 153
Geschillen omtrent appartementen/vereni- gingen en coöperatieve samenwerkverbanden (ongeacht het financiële belang)	€ 0 - € 500	€ 184	€ 225	€ 136**	€ 136**	€ 187**
	€ 500 - € 12.5000	€ 339	€ 606	€ 136**	€ 136**	€ 187**
	€ 12.500 - € 25.000	€ 606	€ 1.112	€ 136**	€ 136**	€ 187**
	€ 25.000 - € 100.000	€ 1.051	€ 2.175	€ 136**	€ 136**	€ 187**
Geschillen omtrent motorvoertuig-ongeval- len tot € 34.000	€ 100.000 - € 1.000.000	€ 1.765	€ 4.299	€ 136**	€ 136**	€ 187**
	€ 1.000.000 of meer	€ 1.765	€ 4.299	€ 136**	€ 136**	€ 187**
Geschillen omtrent motorvoertuig-ongeval- len tot € 34.000	€ 0 - € 500	€ 184	€ 225	€ 142***	€ 142***	€ 176***
	€ 500 - € 12.500	€ 339	€ 606	€ 142***	€ 142***	€ 176***
	€ 12.500 - € 25.000	€ 520	€ 1.026	€ 142***	€ 142***	€ 176***
	€ 25.000 - € 34.000	€ 1.051	€ 2.175	€ 142***	€ 142***	€ 176***

\* De kosten bij het CRT zijn inclusief het verkrijgen van een executoriale titel (€ 34). De kosten bij de kantonrechter zijn inclusief het betekenen van de dagvaarding (Btag tarief vanaf 1 juli 2021: 98,52). Uitgangspunt is een reguliere procedure: een schriftelijke procedure bij het CRT kent een toeslag van € 17.

\*\* Dit tarief geldt als het vonnis bij de provinciale rechtbank wordt gedeponereerd. Het tarief van de hogere rechtbank, waar het vonnis ook kan worden gedeponereerd, is € 40 hoger.

\*\*\* Dit tarief geldt voor *minor injury determination* en *accident benefits claims*. De tarieven voor *damages of liability* zijn € 33 hoger.

Bron: Wet griffierechten burgerlijke zaken; jaarverslagen CRT

Zowel bij de kantonrechter als bij het CRT kunnen partijen in de proceskosten veroordeeld worden. De door de winnaar gemaakte procedurekosten komen dan nog bij het totale kostenplaatje voor de verliezer. Bij het CRT heeft de gedaagde in de regel niks aan leges betaald tenzij er sprake is van een tegenvordering (€ 51 of € 85 afhankelijk van het type zaak).<sup>47</sup> Bij de kantonrechter heeft de gedaagde geen griffierechten betaald. Kosten voor een advocaat kunnen bij kleine geldvorderingszaken bij het CRT niet door de verliezende partij worden vergoed, tenzij het CRT toestemming heeft verleend voor vertegenwoordiging (wat zelden voorkomt). Andere kosten die redelijk zijn en direct te relateren zijn aan het voeren van de procedure kunnen echter wel worden meegenomen in een proceskostenveroordeling. Bij de kantonrechter zijn de advocaatkosten en andere proceskosten ook te verhalen op de verliezende partij, maar voor de advocaatkosten geldt dat deze worden begroot aan de hand van een liquidatietarief waarin rekening wordt gehouden met de verrichtte werkzaamheden en het belang van de zaak. Dit houdt in dat soms niet alle kosten voor een advocaat kunnen worden verhaald op de wederpartij.

<sup>47</sup> De gedaagde kan er bijvoorbeeld voor kiezen om een beslissing te krijgen in de zaak en als dit wordt toegekend door het CRT dient de gedaagde de leges hiervoor te betalen. Ook kunnen er extra kosten worden gemaakt voor bijvoorbeeld het opvragen van stukken.

In beide systemen lijkt het uitgangspunt te zijn dat de winnende partij in een reguliere zaak geen kosten overhoudt aan het starten en voeren van de procedure. Mits de procedurekosten succesvol verhaald kunnen worden op de verliezer, dan zijn de kosten bij een volledige proceskostenveroordeling voor de winnende partijen in de twee systemen in principe hetzelfde (namelijk geen kosten). Voor de verliezende partij zijn er wel verschillen bij een volledige proceskostenveroordeling: in Brits-Columbia is de verliezer bijna altijd goedkoper uit als dit wordt vergeleken met de kantonprocedure.

Bovengenoemde analyse heeft betrekking op de griffierechtentarieven die gelden op het moment van schrijven. Mogelijk veranderen deze tarieven in de nabije toekomst. Op 28 september 2021 stemt de Eerste Kamer over het voorstel tot wijziging van de Wet griffierechten burgerlijke zaken. Bij aanneming van het wetsvoorstel zullen de griffierechtentarieven worden bijgesteld. Door het creëren van meer tariefcategorieën en het aanpassen van het bijbehorende griffierecht zullen vorderingen van rechtspersonen tussen de € 500 en € 5.000 en vorderingen van natuurlijke personen tussen € 500 en € 1.500 goedkoper worden (zie tabel 8 voor de aanpassingen in de laagste categorieën). In alle andere gevallen zullen de tarieven gelijk blijven of hoger zijn en wordt het verschil met het CRT nog meer uitgesproken. De aangepaste tarieven veranderen evenwel niks aan de eerdere meer algemene conclusie dat het CRT voor vrijwel alle zaken lagere tarieven hanteert met als enige uitzondering de vorderingen onder de € 500 door natuurlijke personen met een geschillen omtrent appartementen of verenigingen en coöperatieve samenwerkverbanden en die een eindbeslissing op tegenspraak wensen.

**Tabel 8 Verandering in griffierechten voor zaken tot € 12.500 inclusief betekeningskosten (vanaf 1 juli 2021: € 98,52)**

	Huidige tarieven	Verschil	Huidige tarieven	Verschil
	(voorgestelde tarieven)		(voorgestelde tarieven)	
	Natuurlijke personen	Natuurlijke personen	Niet-natuurlijke personen	Niet-natuurlijke personen
€ 0 - € 500	€ 184 (€ 184)	€ 0	€ 225 (€ 225)	€ 0
€ 500 - € 1500	€ 339 (€ 310)	€ 29 lager	€ 606 (€ 416)	€ 190 lager
€ 1500 - € 2500	€ 339 (€ 339)	€ 0	€ 606 (€ 459)	€ 147 lager
€ 2500 - € 5000	€ 339 (€ 339)	€ 0	€ 606 (€ 579)	€ 27 lager
€ 5000 - € 12.500	€ 339 (€ 422)	€ 83 hoger	€ 606 (€ 782)	€ 176 hoger

Bron: Memorie van toelichting Voorstel wijziging Wet griffierechten burgerlijke zaken; bewerking WODC

### 5.2.3 Doorlooptijden

In tabel 9 staan de doorlooptijden voor handelszaken bij de kantonrechter en het CRT opgenomen.<sup>48</sup> De doorlooptijd bij verstekbeslissingen is bij de kantonrechter gemiddeld twee weken. Bij het CRT is dit acht weken, waarbij de vierwekentermijn voor verzet tegen een voorgenomen afgifte van een verstekvonnis is inbegrepen. De tweewekentermijn voor het indienen van het verweerschrift echter niet. Bij kanton-

<sup>48</sup> Bij de kantonrechter is de doorlooptijd de gemiddelde tijd die verstrijkt tussen het indienen van de dagvaarding bij de kantonrechter en de accordering van het vonnis door deze rechter. Bij het CRT is de doorlooptijd de tijd die verstrijkt tussen het gekozen beginpunt (dit varieert, zie paragraaf 3.4) en het moment waarop de zaak wordt afgesloten. Het beginpunt valt in elk geval nooit in de voorfase van de CRT-procedure (waarin de rechtzoekende zelf aan de slag gaat vanuit de Solution Explorer).

rechter kan de gedaagde bij een verstekvonnis in verzet komen ná definitieve vaststelling van het vonnis. Hiervoor geldt ook een termijn van vier weken, maar deze is dus niet inbegrepen in de doorlooptijd in tabel 9. Als rekening wordt gehouden met deze verschillen (reactietijd verweerder en verzettermijn), dan duurt een verstekvonnis bij het CRT gemiddeld vier weken langer dan bij de kantonrechter.

**Tabel 9 Gemiddelde doorlooptijd in weken voor handelszaken bij de kantonrechter (2019) en bij het CRT (2020)**

Type geschil	Gemiddelde aantal weken	
	Kantonrechter	CRT Brits Columbia
Verstekbeslissing	2	8
Mediation		7
Eindbeslissing procedure met verweer*	20	24

\* Bij de kantonrechter betreft dit de doorlooptijd van een eindvonnis in bodemprocedures zonder enquête, descente of pleidooi. Enquêtes (horen van getuigen), descente (plaatsopneming) en pleidooi (zitting voor mondelingen toelichting van de standpunten) zijn proceshandelingen die over het algemeen veel tijd vragen. Deze procedures duren gemiddeld 45 weken.

Bron: Rechtspleging, Civiel en Bestuur (WODC, 2021); Jaarverslagen CRT

De doorlooptijden voor een eindbeslissing lijken bij de kantonrechter korter te duren dan bij het CRT. Het verschil is ongeveer vier weken. Hierbij moet worden opgemerkt dat de doorlooptijd bij het CRT niet op dezelfde wijze is gemeten als de doorlooptijd van de kantonrechter. Bij het CRT is het beginpunt niet het aanmelden van de zaak maar het moment dat het verweerschrift is ontvangen. Ook wordt in de berekening de tijd die nodig is voor het uitvoerbaar maken van het vonnis niet meegerekend. Het verschil is dus waarschijnlijk groter.

Het CRT hoeft echter niet altijd te resulteren in een eindbeslissing. Het geschil kan ook worden beslecht in de mediationfase. De duur hiervan is gemiddeld zeven weken. Hoe dit zich verhoudt tot een mediationtraject op advies van de kantonrechter kon door gebrek aan gegevens hieromtrent echter niet worden vastgesteld.

#### 5.2.4 Juridische waarborgen

Door de wetgever worden een aantal kwaliteitseisen verbonden aan civiele procedures. Voor het onderhavige onderzoek onderscheiden we de volgende elementen: eerlijke behandeling, openbaarheid, onafhankelijkheid, onpartijdigheid en deskundigheid (zie artikel 6.1 van het Europese Verdrag voor de Rechten van de Mens; Van der Kraats, 2017; Dimov, 2017; ADR richtlijn 2013/11/EU). Bij sommige van deze kwaliteitskenmerken staat vooral de bescherming van rechtzoekenden op de voorgrond, bij andere vooral de legitimiteit van de instantie. Onderstaande secties geven per kwaliteitskenmerk weer hoe dit is gewaarborgd bij het CRT en bij de kantonrechter.

#### Eerlijke Behandeling

Volgens Van der Kraats (2017) kent een eerlijke behandeling de volgende facetten: het recht om gehoord te worden, gelijkheid der wapenen van procespartijen (equality of arms) en motivering van de uitspraak door de rechter. Het recht om gehoord te worden houdt in dat partijen hun standpunten voldoende kenbaar kunnen maken, toegang hebben tot de processtukken, kunnen reageren op de tegenpartij en aanwezig kunnen zijn tijdens de zitting. Het concept 'gelijkheid der wapenen' verwijst naar een billijk evenwicht in de kansen die de partijen wordt geboden om hun zaak te bepleiten en standpunten te verdedigen (Law & Martin,

2014; Van der Kraats, 2017). Discussies hieromtrent gaan vaak over de mogelijkheid om wel of geen gebruik te kunnen maken van vertegenwoordiging door een advocaat of een andere juridische expert. De uitspraak dient te worden voorzien van een 'deugdelijke, draagkrachtige, begrijpelijke, in heldere en begrijpelijke taal gestelde motivering' (Van der Kraats, 2017, p. 156).

#### *Het recht om gehoord te worden*

De kantonrechter en het CRT in Brits Columbia verschillen in de wijze waarop partijen hun standpunten kenbaar kunnen maken en de wijze waarop ze kunnen reageren op de tegenpartij. Bij de kantonrechter gaat de procedure in hoofdlijnen als volgt (Ahsmann, 2020; De Rechtspraak, 2021). De procedure vangt aan met een eiser die een dagvaarding laat uitbrengen door een deurwaarder. De eiser mag deze dagvaarding zelf schrijven, maar kan ook iemand machtigen om dit voor hem te doen. De deurwaarder stuurt de dagvaarding naar de gedaagde en dient deze per post of per fax bij de rechtbank in. Bij sommige rechtbanken kan dit ook elektronisch. De verweerder mag, indien hij wil reageren op de dagvaarding, een verweerschrift opstellen. Dit mag hij zelf doen, maar hij kan er ook iemand voor machtigen. De reactie kan zowel schriftelijk worden ingediend bij de rechtbank als mondeling worden doorgegeven tijdens de rolzitting. Een mondeling verweer ter zitting wordt door de griffie op schrift gezet. De verweerder kan in het verweerschrift een tegenvordering opnemen. Om het verweerschrift te kunnen opstellen heeft de verweerder inzicht in de dagvaarding en bijbehorende producties, zoals bewijzen. De eiser kan vervolgens, indien de rechtbank dit wenst, een schriftelijke toelichting geven op de eis (dupliek) waarop de gedaagde schriftelijk weer mag reageren (repliek). Hiertoe hebben beide partijen inzicht in de producties die door de tegenpartij zijn overgelegd. De rechtbank beslist vervolgens of de zaak schriftelijk kan worden afgedaan of dat er nog een zitting zal worden gehouden waarbij partijen aanwezig mogen zijn en hun standpunten mondeling kunnen toelichten. Indien er een schikking mogelijk is dan kunnen partijen onderling nog hun standpunten uitwisselen. Ook kan er in de kantonprocedure van mediation gebruik worden gemaakt als de rechter de zaak hiervoor geschikt vindt en de procespartijen hiermee instemmen.

De procedure bij het CRT verloopt in principe volledig schriftelijk via de website van het CRT. Een partij kan het CRT wel verzoeken om de zaak mondeling of zelfs in persoon te behandelen. De criteria hiervoor zijn streng en het CRT beslist of het echt noodzakelijk is (art. 39.3 CRT-Wet). Bij het opstarten van de procedure wordt informatie uit de voorfase meegenomen (geschilonderwerp, wederpartij en kern van het probleem). De eiser kan bij de intake zijn standpunten via de website kenbaar maken waarna door het CRT de dagvaarding wordt opgesteld en naar de gedaagde wordt toegezonden. Soms stuurt de eiser de dagvaarding naar de gedaagde. De gedaagde kan vervolgens reageren op de dagvaarding. Na deze reactie kan de verweerder indien gewenst ook een tegenvordering indienen. Na de gestelde termijnen zal de zaakwaarnemer een mediationtraject opstarten, waar de standpunten nogmaals kunnen worden verduidelijkt en toegelicht, maar eerst worden de partijen nog gestimuleerd om zelf te onderhandelen. Door middel van het sturen van berichten op de website (via een soort privé chatbox) kunnen partijen hun standpunten toelichten en op elkaar reageren. Partijen mogen zelf kiezen hoe ze de wederpartij uitnodigen voor deze onderhandelingen (by phone, knocking on their door, or writing them an email or letter).<sup>49</sup> Als mediation niet resulteert in een overeenkomst, kan het CRT om een beslissing worden gevraagd. Voorafgaand de overdracht van de zaak naar de arbiter wordt in samenspraak met de zaakwaarnemer besloten

---

<sup>49</sup> Zie: <https://civilresolutionbc.ca/wp-content/uploads/2017/07/Tips-for-successful-negotiation.pdf>.

welke standpunten en bewijsstukken wel of niet dienen te worden overgedragen aan de arbiter. Via het digitale portaal hebben procespartijen bij het CRT te allen tijde toegang tot alle processtukken.

#### *Gelijkheid der wapenen*

Bij de kantonrechter mogen partijen zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een advocaat, deurwaarder of gemachtigde zoals een juridisch adviesbureau, maar dit is niet verplicht (Ahsmann, 2020). Indien wordt gekozen voor vertegenwoordiging, dan kan de advocaat, deurwaarder of gemachtigde de procedure namens de procespartij voeren. Zo kan de vertegenwoordiger de inleidende processtukken schrijven, de bewijsstukken indienen en het woord voeren tijdens een zitting. De rechter kan het gebruik van een gemachtigde weigeren bij onbetrouwbaar, onfatsoenlijk of onbekwaam gedrag.

Bij het CRT is het andersom. Procespartijen mogen zich in beginsel niet laten vertegenwoordigen tenzij een voldoende gemotiveerd verzoek hiertoe is goedgekeurd door het CRT (art. 20 CRT-Wet). Behalve in schadezaken waarin motorvoertuigen zijn betrokken. In dat geval behoeft de procespartij geen goedkeuring van het CRT. Dit neemt niet weg dat een procespartij een advocaat kan inschakelen om hem van informatie, hulp en advies te voorzien. Het is alleen in beginsel uitgesloten dat de advocaat als vertegenwoordiger optreedt in de CRT-procedure.

#### *Motivering uitspraak*

In Nederland moeten de gronden van de beslissing van de rechter onderdeel zijn van de uitspraak (artikel 121 van de Grondwet en artikel 30 Rv). In lijn met artikel 230 Rv vermeldt het vonnis daarnaast: de naam en woonplaats van partijen en hun gemachtigden, het verloop van het geding, de slotsom van de procesinleiding en de conclusies van partijen, de slotsom van de conclusie van het OM (indien gehoord), de gronden van de beslissing waaronder de feiten waarop de beslissing rust, de beslissing, de naam of namen van de rechter(s) en de dag van de uitspraak. Van der Kraats (2020) stelt verder dat de motivering van de uitspraak begrijpelijk en in begrijpelijke taal gesteld moet zijn, maar dit is niet direct in eerdergenoemd wetsartikel vastgelegd.

Ook het CRT moet de gronden ('reasons') van de beslissing opnemen in de uitspraak (art. 46.1.b CRT-Wet). Verdere eisen aan de inhoud of structuur van de CRT uitspraken zijn niet vastgelegd in de CRT-Wet of de regels. Kijkend naar de vonnissen die gepubliceerd zijn op de website lijkt het CRT wel een vaste structuur te hanteren waarbij eerst wordt bepaald of de dagvaarding goed is bezorgd en de bevoegdheid van het CRT wordt vastgesteld, gevolgd door de eisen van de partijen, de achtergrond, de bewijzen, de analyse en de uitspraak. Het is niet duidelijk of deze structuur formeel is vastgelegd.

#### **Openbaarheid**

Openbaarheid van de behandeling en de uitspraak is van belang voor de legitimiteit van de rechtspraak. Zo ook bij rechtspraak in ODR-systemen (Anderson, 2019). Dit kan worden bereikt door het openbaar toegankelijk maken van de behandeling en uitspraak zodat individuele en publieke controle kan plaatsvinden (Van der Kraats, 2017).

In Nederland zijn zittingen en uitspraken in beginsel openbaar (artikel 27 Rv; artikel 19 Rv) maar er zijn uitzonderingen. Zittingen mogen bijvoorbeeld achter gesloten deuren plaatsvinden in het belang van de nationale veiligheid of wanneer de belangen van betrokken minderjarigen hierom vragen. Wanneer een zaak achter gesloten deuren is behandeld, is ook de uitspraak niet voor publiek toegankelijk en van deze zaken worden enkel geanonimiseerde documenten verstrekt.

In Brits-Columbia wordt het 'open justice' of 'open court'-principe vormgegeven door middel van drie rechten van de burger: het recht om rechtszaken bij te wonen, het recht van het publiek om uitspraken in te zien en het recht om alle materialen in een rechtszaak in te zien en te kopiëren (Cambridge Pro Bono Project, 2019). Deze rechten kunnen beperkt worden indien specifieke belangen hiertoe aanleiding geven. Omdat het CRT doorgaans geen fysieke zittingen houdt die bijgewoond kunnen worden door publiek, is de publicatie van documentatie een belangrijke manier om transparantie te waarborgen. Tabel 10 geeft de toegankelijkheid van hoofdelementen van procedures in Nederland en het CRT voor publiek dat niet direct betrokken is bij de zaak. Een gedetailleerde tabel over de beschikbaarheid van CRT documentatie is te vinden in tabel b5.1 in bijlage 5. Verder maakt het CRT in het kader van de openbaarheid haar jaarverslagen openbaar op de website.

**Tabel 10 Toegankelijkheid van procedure en documenten**

Element	Kantonrechter	CRT*
Inleidende processtukken	Niet toegankelijk (tenzij dit als stuk bij de uitspraak is gevoegd; art. 29 RV)	Wel toegankelijk (maar alleen na aanvraag en goedkeuring CRT; Cambridge Pro Bono Project, 2019)
Bewijsstukken	Niet toegankelijk (tenzij dit als stuk bij de uitspraak is gevoegd; art. 29 RV)	Wel toegankelijk (maar alleen na aanvraag en goedkeuring CRT; Cambridge Pro Bono Project, 2019)
Behandeling ter zitting	Wel toegankelijk behalve bij uitzonderingen (o.a. art. 4 RO en art. 27 Rv)	Wel toegankelijk maar alleen achteraf (transcript of video) door op te vragen bij het tribunaal.
Uitspraak ter zitting	Wel toegankelijk behalve bij uitzonderingen (o.a. art. 4 RO en art. 27 Rv)	Voor schriftelijke uitspraak niet van toepassing, voor mondelinge uitspraak ter zitting ons niet bekend.
Het vonnis	Wel toegankelijk. Op te vragen bij de griffie (o.a. art. 29 Rv), geanonimiseerd indien achter gesloten deuren behandeld (art. 29.4 Rv). Geanonimiseerde publicatie van sommige uitspraken online (rechtspraak.nl)	Wel toegankelijk. Via website (art. 85 CRT-Wet). N.b.: De motivatie van de uitspraak hoeft geen onderdeel te zijn van het gepubliceerde document (art. 85.2.c CRT-Wet), maar is dit in praktijk wel.

\* De aangegeven toegankelijkheid van CRT documenten geldt alleen voor de fase waarin het tribunaal een beslissing neemt. Voor de onderhandeling en mediation fase geldt dat de meerderheid van de documenten vertrouwelijk is.

### Onafhankelijkheid

De onafhankelijkheid is een kwaliteitskenmerk dat in het teken staat van zowel de legitimiteit van het geschilbeslechtsorgaan als de bescherming van de rechtzoekende. Het waarborgen van de onafhankelijkheid kent verschillende elementen. Allereerst de wijze waarop rechters worden aangesteld en voor welke termijn. In Nederland worden rechters aangesteld voor het leven, in praktijk tot hun 70e levensjaar, bij Koninklijk Besluit op voordragen van de minister (Wrra art. 2.1). Het salaris is vooraf bepaald (Wrra hoofdstuk 3 art. 6-19) en ook gronden voor disciplinaire maatregelen en ontslag zijn vastgelegd (Wrra art. 46). Rechters moeten zich houden aan een uitgebreide gedragscode waarin ook zaken als nevenfuncties worden besproken (Gedragscode Rechterlijke Macht, 2013). Ook bij het CRT bestaan dit soort waarborgen. De voorzitter wordt door de overheid aangesteld voor minimaal drie en maximaal vijf jaar per termijn waarbij geen limiet aan het maximale aantal termijnen is gesteld (CRT-Wet, part 8 art. 67). De vaste en tijdelijke arbiters worden voor een wettelijk vastgestelde ambtstermijn aangesteld.



Voor een vaste arbiter is dat ten minste twee jaar en ten hoogste vier jaar, waarna de aanstelling voor maximaal vijf jaar verlengd mag worden (CRT-Wet, part 8, art. 68). Een vaste arbiter wordt aangesteld door de minister op advies van de voorzitter. Tijdelijke arbiters kunnen worden aangesteld voor maximaal zes maanden per keer met een maximum van twee termijnen per twee jaar (CRT-Wet, part 8, art. 69). Zij worden aangesteld door de voorzitter. Het dienstverband van arbiters kan niet zomaar worden opgezegd, tenzij daarvoor goede redenen zijn (CRT-Wet, part 8, art. 74). Het verbreken van de Code of Conduct die is opgesteld door het CRT kan een grond zijn voor disciplinaire maatregelen, waaronder ontslag (Code of Conduct, 2017). De vergoedingen van arbiters worden vastgesteld door de minister.

Naast deze waarborgen betreffende individuele rechters zijn er ook waarborgen om de onafhankelijk van de wetgever en uitvoerende macht te bestendigen. In Nederland wordt dit op verschillende manieren gewaarborgd, bijvoorbeeld door de institutionele positie van rechtbanken en de verantwoordelijkheden van verschillende actoren wettelijk vast te leggen. Zo wordt onder andere vastgelegd dat het bestuur van een rechtbank (art. 23.2 en 24.2 RO), de Raad voor de Rechtspraak (art. 96 RO) en de minister (art. 109 RO) geen rol kunnen spelen in de procesrechtelijke behandeling en inhoudelijke beoordeling en beslissing van zaken. De bekostiging van gerechten loopt via de Raad voor de Rechtspraak (art. 29 RO) die daartoe regels opstelt die de verdeling van financiële middelen bepalen (art. 97 RO). Het CRT wordt gefinancierd door de overheid en de overheid kan zelf geen partij zijn in de procedures. Hoewel de kosten die partijen betalen om een geschil te laten behandelen (griffierechten) bijdragen in de financiering van het tribunaal, is dit verre van kostendekkend. Het CRT is hierdoor niet financieel afhankelijk van een actor die ook partij kan zijn in een geschil. Er is weinig informatie beschikbaar over *repeat players* in het CRT, waardoor het ook niet duidelijk is welk deel van de omzet wordt gegenereerd door terugkerende partijen.

Van het CRT is bekend dat het gebruikmaakt van commerciële partijen om het digitale platform te ontwerpen en te onderhouden. We hebben geen zicht gekregen op hoe de onafhankelijkheid van deze partijen geborgd is. In ieder geval kan worden gesteld dat het eigenaarschap van het platform of de afhankelijkheid van bepaalde actoren een belangrijke factor kan zijn die de onafhankelijkheid of perceptie hiervan kan beïnvloeden (Anderson, 2019). Zo zijn sommige commerciële ODR-platformen opgericht en gefinancierd door de beroepsgroep waarvan het ook de geschillen behandelt. Ook kan een ODR-platform financieel afhankelijk zijn van partijen die grote aantallen zaken aandragen en dus veel omzet genereren. Hoewel dit niet direct hoeft te betekenen dat de onafhankelijkheid van de individuele beslisser is geschaad, kan het wel invloed hebben op de perceptie van de onafhankelijkheid van het gehele platform.

### **Onpartijdigheid**

Het principe van onpartijdigheid moet ervoor zorgen dat een rechter onbevooroordeeld<sup>50</sup> een zaak kan behandelen en beoordelen (EHRM, 2020, para. 253). Om onpartijdigheid te waarborgen moeten volgens het EHRM bepaalde functies in het proces door onafhankelijke personen worden vervuld en mogen rechters zich niet inlaten met partijen en betrokken. Wanneer in Nederland de onpartijdigheid van rechters niet kan worden gegarandeerd dan kunnen zij zichzelf verschonen (art. 40 Rv) of gewraakt worden (art. 36 Rv). Daarnaast moeten rechters nevenwerkzaamheden opgeven (art. 44.4 Wvra) die worden bijgehouden in een openbaar register (art. 44aa Wvra). In de Gedragscode Rechterlijke Macht wordt verder besproken

---

<sup>50</sup> De letterlijke bewoording door het EHRM (2020, para. 253) is 'the absence of prejudice or bias'.

welke nevenwerkzaamheden acceptabel zijn, zo mag een nevenfunctie niet een particulier belang dienen dat de beeldvorming van de rechter negatief beïnvloedt. In de Gedragscode wordt verder bepaald dat rechters geen zaken mogen behandelen waarbij hun onpartijdigheid ter discussie zou kunnen staan, bijvoorbeeld als een van de partijen een bloedverwant, (ex)partner of kennis is. Ook mogen rechters geen giften ontvangen van partijen of belanghebbenden.

De onpartijdigheid van de tribunaalleden van het CRT wordt op diverse manieren gewaarborgd. Allereerst is de onpartijdigheid van tribunaalleden vastgelegd in de Code of Conduct. Zij mogen geen cadeaus of diensten aannemen van een partij in een geschil dat bij het CRT wordt behandeld of zich, tijdens werktijden en daarbuiten, op een manier gedragen die de onpartijdigheid van henzelf of het CRT in twijfel kan trekken (Code of Conduct, 2017). Tribunaalleden mogen wel politieke activiteiten ondernemen, maar dit mag niet tot gevolg hebben dat (de perceptie van) hun onpartijdigheid wordt geschaad. Wanneer tribunaalleden zich niet houden aan de standaarden die in de code of conduct zijn beschreven kunnen disciplinaire maatregelen getroffen worden waarbij ontslag in het uiterste geval mogelijk is.

In processen waar mediation wordt beproefd alvorens over te gaan tot een beslissing kan de onpartijdigheid van de beslisser ter discussie staan als diegene ook tijdens de mediationfase betrokken is geweest. De beslisser heeft in dat geval al kennis over het geschil, de houding van partijen en de vertrouwelijke informatie die nodig is voor het mediationtraject. Dit zou kunnen leiden tot vooroordelen en daardoor de beslissing kunnen beïnvloeden (Anderson, 2019). In het CRT is degene die de beslissing in het geschil neemt niet betrokken geweest bij de onderhandel- en mediationfase.<sup>51</sup> Ook heeft de beslisser geen inzicht in de documentatie behorende bij de voorgaande fases (zie bijlage 5 voor een overzicht van toegankelijkheid van stukken door verschillende partijen). Het is vanuit de documentatie echter niet duidelijk in hoeverre CRT leden zaken met elkaar mogen bespreken. De Code of Conduct (2017) noemt wel dat CRT collega's beschikbaar moeten zijn voor professionele consultatie en discussie over beleids-, juridische-, praktische- en procedurele zaken. Daarnaast wordt in de CRT-Wet duidelijk dat de zaakbehandelaar tijdens de mediationfase op verzoek van de partijen zijn of haar neutrale kijk op het geschil mag geven.

### **Expertise**

Een rechtzoekende moet ervan uit kunnen gaan dat een rechter kennis heeft van de wetgeving en jurisprudentie en dit kan toepassen op de zaak die wordt voorgelegd (Van der Kraats, 2017). Naast kennis moet de rechter ook over verschillende vaardigheden beschikken waaronder communicatieve vaardigheden, empathisch vermogen en schrijfvaardigheden (Van der Kraats, 2017). Nederlandse rechters moeten een universitaire studie recht met civiel effect hebben afgerond (art. 5 Wvra). Daarnaast worden rechters geselecteerd op ervaring en volgen zij na selectie een uitgebreide opleiding tot rechter. Afhankelijk van de werkervaring varieert de opleiding van vijftien maanden tot vier jaar. Via het opleidingsinstituut van de Rechtspraak en het OM (studiecentrum rechtspleging, SSR) volgen rechters in opleiding hun opleiding tot rechter. Deze bestaat uit verschillende vakken uiteenlopend van zittingsvaardigheden tot het schrijven van een uitspraak en omgaan met vooroordelen. Ook rechters volgen via het SSR nascholing en cursussen.

---

<sup>51</sup> Volgens artikel 29 van de CRT-Wet mag de zaakbehandelaar ook optreden als arbiter wanneer beide partijen hierom verzoeken en de zaakbehandelaar tevens aangesteld is als arbiter bij het CRT. In praktijk lijkt deze regeling niet gebruikt te worden.

De aanstelling van mediators en arbiters in het CRT is gebaseerd op verdiensten. Zij hoeven geen advocaten of rechters te zijn en hoeven formeel gezien geen juridische achtergrond te hebben. In praktijk hebben leden van het tribunaal die belast zijn met de mediation of beslissing in een conflict een juridische achtergrond en vak-specifieke ervaring. Veel van hen zijn jurist of hebben een achtergrond als advocaat. Ook volgen zij trainingen in zowel inhoudelijke als procedurele aspecten relevant voor het CRT (Code of Conduct, 2017). Opvallend is dat dit niet als eis is vastgelegd in de CRT-wetgeving.

De arbiters dienen kennis te hebben van het recht dat wordt toegepast. Tribunalen in Brits-Columbia houden zich vaak bezig met het toepassen van statuten, maar door de brede jurisdictie van het CRT vallen sommige typen geschillen onder het civielrecht (bijvoorbeeld contractenrecht). Het is niet duidelijk of de leden van het tribunaal het recht op dezelfde manier moeten toepassen als rechters dat moeten (Cambridge Pro Bono Project, 2019, p. 90).

### 5.3 Het CRT in de Nederlandse context

In voorgaande paragrafen hebben we verkend hoe het CRT systeem zich verhoudt tot de Nederlandse context. In deze paragraaf geven we een eerste inventarisatie van de te verwachten knelpunten omtrent systeemimplementatie en de voor- en nadelen van het systeem voor de rechtzoekende. Hiertoe wordt naast de informatie uit vorige hoofdstukken, in het bijzonder hoofdstuk 4 en 5, het interview met de voorzitter van het CRT en een interview met een expert op het gebied van online dispute resolution gebruikt. Deze expert is vanuit verschillende instanties (Universiteit Tilburg, HiiL en de Raad voor Rechtsbijstand) en vanaf het prille begin betrokken geweest bij de ontwikkeling van de rechtwijzer 1.0, 2.0 en Rechtwijzer *uit elkaar*.

#### 5.3.1 Knelpunten bij implementatie

De knelpunten die in onze inventarisatie naar voren zijn gekomen hebben te maken met: de verplichte route, weerstand vanuit juridische professies, de burgergerichte benadering, de positie binnen het rechtsbestel, en de privacy en gegevensbescherming.

#### **De verplichte route**

In Brits-Columbia kunnen burgers en bedrijven met een kleine geldvordering, een appartementengeschil, een geschil omtrent een motorvoertuigongeval, en geschillen omtrent verenigingen en coöperatieve samenwerkingsverbanden niet meer rechtstreeks naar de rechter. In plaats hiervan dienen ze met hun geschil naar het CRT te gaan. Bij het instellen van een digitaal geschilbeslechtingssysteem in Nederland zal de vraag spelen of het, net als in Brits-Columbia, wel of niet verplicht zal moeten worden gesteld. Volgens de voorzitter van het CRT en de expert op het gebied van ODR is een vrijwillige route niet levensvatbaar. Het verleden zou dit uitwijzen. Zo kon Rechtwijzer Uit Elkaar niet in stand worden gehouden omdat de instroom van het aantal zaken tegen de verwachting in, te beperkt bleef. Ook uit eerdere pilots van de rechtspraak, zoals de e-kantonrechter en de buurtrechter, ontstaat het beeld dat de rechtzoekende liever geen nieuw traject inslaat als een oude en beproefde route nog bewandeld kan worden. Beide geïnterviewden geven zelfs aan dat een vrijwillig traject eigenlijk tot mislukken gedoemd is:

*Wil je het inderdaad werkend krijgen, wil je dat er volumes binnen komen, dan moet het inderdaad verplicht zijn of moet het een monopolist zijn zoals de huurcommissie bijvoorbeeld. (Expert NL)*

*And it is not surprising that few people used it [de rechtwijzer]. Because any voluntary ODR program I have seen around the world, has suffered from a lack of uptake. (Voorzitter CRT)*

Het is aannemelijk dat een verplichte route een grotere instroom van zaken kent. Enerzijds is dit positief omdat het wat betreft zaaksvolume dan levensvatbaar kan zijn. Anderzijds is het goed denkbaar dat het zaaksvolume wel heel snel erg groot wordt. Als hetzelfde uitgangspunt wordt gekozen als bij het CRT, te weten het overhevelen van alle civiele geldvorderingszaken tot € 3.400 in de sector kanton van de rechtbank, resulteert dit in een instantie die direct vanaf het begin grote hoeveelheden zaken dient af te handelen (veertig keer meer zaken dan het CRT). De mogelijke aanzuigende werking van de eenvoud van de procedure is hierin niet meegerekend.<sup>52</sup> De vraag hierbij is of dit direct vanaf het begin wel goed gaat, zeker als alles digitaal dient te verlopen en bovendien ook ondersteuning wordt aangeboden variërend van telefonisch contact tot zelfs fysieke hoorzittingen. Het CRT heeft mede om die reden gekozen voor stapsgewijze uitbreiding. Eerst is begonnen met appartementengeschillen, daarna zijn andere geschillen aan de competentie toegevoegd en momenteel zijn er plannen om de competentie verder uit te breiden naar geldvorderingszaken tot € 17.000. Het is de vraag of deze stapsgewijze uitbreiding ook in Nederland voor voldoende spreiding van de werklast kan zorgen.<sup>53</sup>

### **Weerstand vanuit juridische professies**

Een tweede potentieel knelpunt is de te verwachten weerstand vanuit bepaalde juridische professies tegen het invoeren van een verplicht tribunaal omdat het strijdig is met hun financiële belangen in dit type zaken. Als een advocaat bijvoorbeeld nog amper welkom is in de procedure, zoals in Brits-Columbia, staat de nieuwe instantie gelijk aan broodroof. Hetzelfde kan worden gezegd over de deurwaarder die geen dagvaarding meer hoeft te betekenen in al deze zaken. De ODR-deskundige zegt hierover:

*Op het moment dat het over de inhoud gaat dan kom je best een eind met ze. Maar op het moment dat het over belangen van de beroepsgroep gaat [de advocatuur], dan kan het weleens stokken. Ook omdat het niet de meest innovatieve beroepsgroep is. En omdat ze vaak de gedragsregels gebruiken om dingen tegen te houden. Misschien klopt dat wel vanuit hun gedragsregels.*

### **Positie binnen het rechtsbestel**

Een volgend te verwachten knelpunt bij het invoeren van het CRT in Nederland heeft te maken met de positie binnen het rechtsbestel. Het CRT heeft een aparte status in het Brits-Colombiaanse rechtsbestel. Het is een administratief tribunaal, maar behandelt geen 'administratieve'-geschillen. In de Nederlandse context zou de plek van het CRT zich vertalen in een arbitrage instantie die onderdeel is van het juridische systeem maar in organisatorische en financiële zin geen relatie met de rechtspraak heeft. De huurcommissie lijkt wat positie betreft waarschijnlijk het meest op het

---

<sup>52</sup> Volgens de voorzitter van het CRT is dit in Brits-Columbia slechts in beperkte mate gebeurd.

<sup>53</sup> Als verstekvonnissen buiten beschouwing kunnen worden gelaten is het verschil tussen de kantonprocedure en het CRT wat betreft zaaksvolumes een stuk kleiner maar nog steeds wel groot.

CRT ook al valt deze niet binnen het justitie domein. Een 'vrije' positie binnen de publieke sector is volgens de voorzitter van het CRT noodzakelijk om te kunnen komen tot een dienstverlening waarbij de rechtzoekende echt centraal wordt gesteld en toch ook de erkenning krijgt van een officiële overheidsinstantie. Zonder deze 'vrije' positie moet te veel rekening worden gehouden met de belangen van bepaalde juridische beroepsgroepen. De inmenging van een juridische blik op het ontwerp en de werkwijze van het platform resulteert volgens de voorzitter van het CRT in een platform met te ingewikkelde formulieren en informatievoorziening. De voorzitter van het CRT zegt hierover:

*Because otherwise what happens is that your vision will get watered down to a point where you are just thinking around the edges anyway and that is not going to help people. But it will be something that is okay with lawyers because it is not threatening.*

Aan de andere kant stelt de ODR-deskundige dat de schaduw van de rechtspraak belangrijk is in dit soort systemen. De moeilijkheid zit hem vooral in de vraag hoe gevestigde partijen zijn mee te krijgen, of hoe je er zo weinig mogelijk last van hebt. Ze weet niet wat te verkiezen is, en zegt hierover:

*Ga je bestaande beroepsgroepen en bestaande praktijken waar ook belangen bij zitten er wel of niet bij betrekken? Want je belandt in een moeras van belangen-tegenstellingen.*

*Wat ik bij de rechtspraak merk is: op het moment dat ze zelf niet aan het roer staan van een initiatief is het heel moeilijk om ze er bij te krijgen. Omdat je de schaduw van de rechtspraak eigenlijk toch zou willen, blijft dat een ingewikkelde situatie.*

### **Privacy en gegevensbescherming**

Bij een proces dat grotendeels online plaatsvindt is gegevensbescherming van groot belang; dit vormt dan ook het laatste knelpunt dat naar voren is gekomen in dit onderzoek. Het betreft allereerst de bescherming van persoons- en contactgegevens, maar kan ook gaan om details van het geschil en vertrouwelijke communicatie (Van Arsdale, 2015). In de CRT-wet wordt benoemd dat het tribunaal maatregelen moet treffen om persoonsgegevens waarover zij beschikken te beschermen en deze alleen in Canada op mag slaan (art. 85.2). In eerdere pilots in Nederland bleek de rechtspraak moeite te hebben met contracten met buitenlandse bedrijven. Zo bleek uit het interview met de ODR-deskundige dat de pilot met de burenspreker, wat aanvankelijk een ODR-systeem had moeten zijn, was stukgelopen omdat de rechtspraak niet met een Amerikaans IT-bedrijf wilde werken.

#### **5.3.2 Voor- en Nadelen**

### **Burgergerichte benadering**

Een van de voordelen van het CRT is de mogelijkheid een burgergerichte benadering door te voeren. Bij geschilbeslechtinginstanties waar vrijwel alles draait om de wensen van de burger, zal de balans tussen de juridisch kwaliteit en de tevredenheid van procespartijen meer uitvallen richting tevredenheid. Bij een gerechtelijke instantie valt deze balans juist meer uit richting de rechtvaardigheid van de uitspraak. Het is niet voor niets dat de procedures bij rechtbanken veel waarborgen kennen ter bestendiging van een rechtvaardige uitkomst voor de gebruiker en minder klantgericht zijn. Door het verplichte karakter van het CRT-traject wordt

voor veel rechtzoekenden de drempel tot professionele geschilbeslechting vanuit de overheid verlaagd, maar daar staat tegenover dat rechtzoekenden die hun zaak aan een rechter willen voorleggen, een langer traject moeten doorlopen en meer tijd, moeite en geld moeten investeren voordat een rechter tot een uitspraak komt. Naarmate de belangen groter zijn in een zaak, wordt de zekerheid van het verkrijgen van een rechtvaardige uitkomst als belangrijker gezien. In Brits-Columbia is in het kader van de belangen die spelen rekening gehouden met het type zaken dat het Tribunaal zou gaan behandelen. De voorzitter zegt hierover:

*The key thing is picking an area where the pain point of the public is really high, but the stakes are pretty low. So small claims is a perfect example. Traffic tickets: perfect example. Everybody hates getting a parking ticket. Nobody wants to go to court to fight that. These neighbor-disputes: really annoying, low stakes. Because you can capitalize on the difference between the pains of the public of having to resolve it, and the low stakes...low interest from the legal community. And in that gap is your potential for innovation.*

Een ander voordeel voor rechtzoekenden is dat het CRT in vergelijking met een procedure bij de rechtbank meer flexibiliteit kent. Zo kunnen termijnen eenvoudig worden aangepast als procespartijen meer tijd nodig hebben. Ook kan een arbiter bijvoorbeeld terugverwijzen naar bemiddeling als verwacht wordt dat partijen toch nog tot overeenstemming zouden kunnen komen. Ook kan de zaak kan op elk moment en indien gewenst worden opgehouden. Vrijwel al dit soort beslissingen worden door het CRT zelf gemaakt. De keerzijde van deze flexibiliteit is dat besluitvorming niet plaatsvindt op basis van op papier geformuleerde criteria. Enerzijds is dit handig met het oog op een tijdige beslissing, anderzijds kan dit resulteren in willekeur in het verloop van een procedure.

Nog een voordeel voor de rechtzoekende is dat de procedure informeler is. Een procedure bij het CRT is erop ingericht om in de eerste plaats te bekijken of het geschil in samenspraak kan worden opgelost, waar nodig met hulp van een mediator. Terwijl in een reguliere procedure de partijen direct tegenover elkaar staan, is dit bij het CRT pas het geval tijdens de allerlaatste stap. In 2019 lukte het in 18% van de ingeschreven zaken om overeenstemming tussen partijen te bereiken, al dan niet door middel van mediation. Volgens het CRT zijn ook veel van de intrekkingen zaken waarin overeenstemming is bereikt. Een keerzijde van het informelere karakter is dat er minder waarborgen zijn voor het tegengaan van juridische fouten. Bij het CRT is inmiddels een eerste serieuze fout ontdekt die tevens werd herhaald in nieuwe vonnissen.

Naast bovengenoemde voordelen hangt er ook een belangrijk nadeel aan de burgergerichte benadering van het CRT. Door de focus op het vergroten van gebruikerstevredenheid in het kader van de burgergerichte benadering zijn minder juridische waarborgen aanwezig in vergelijking met een procedure bij de kantonrechter. Omdat de geschillen die bij het CRT neergelegd kunnen worden nu door de kantonrechter behandeld worden is gekeken hoe het CRT zich verhoudt tot de waarborgen die gegarandeerd worden bij de kantonrechter. Het gaat hier met name om het recht om gehoord te worden, de openbaarheid van de procedure en uitspraken, onafhankelijkheid en onpartijdigheid. Veel van deze waarborgen zijn minder aanwezig in de CRT-procedure in vergelijking met behandeling door de kantonrechter. Zo is vertegenwoordiging door een advocaat niet bij alle type zaken vanzelfsprekend, zijn er minder formele momenten om standpunten naar voren te brengen, is mondelinge behandeling uitzonderlijk en lijkt niet te zijn vastgelegd uit welke onderdelen een uitspraak in ieder geval moet bestaan. Omdat de procedure online

en schriftelijk is, is het niet mogelijk om een zitting bij te wonen. Wel worden uitspraken online gepubliceerd om transparantie te waarborgen en is verdere documentatie, vaak op aanvraag, in te zien.

### **Online procedure**

Het online voeren van een procedure zoals bij het CRT kent enkele voor- en nadelen. Voor digitaal vaardige mensen die zichzelf goed op schrift kunnen uitdrukken en beschikken over een goed functionerende computer, tablet of telefoon met internet is deze online procedure toegankelijker en eenvoudiger dan een kantonprocedure. Voor hen is het tribunaal 24 uur per dag en zeven dagen in de week bereikbaar, onafhankelijk van de locatie waar deze persoon zich begeeft (zolang er maar beschikking is over een mobiel apparaat met toegang tot internet).<sup>54</sup> Voor rechtzoekenden met gebrekkige digitale vaardigheden, geen device of internettoegang, analfabetisme, of moeite met het schriftelijk tot uitdrukking brengen van standpunten, is het nog maar de vraag of de procedure toegankelijker is geworden. Hoewel zij de procedure schriftelijk (per post) kunnen voeren, wordt van deze mogelijkheid bij het CRT vrijwel geen gebruik gemaakt (1%). Dit lage percentage is mogelijk het resultaat van de regel dat communicatie altijd elektronisch zal plaatsvinden tenzij het CRT er voldoende van is overtuigd dat middelen voor elektronische communicatie niet gebruikt kunnen worden.

Een nadeel van de online procedure heeft te maken met de manier van communiceren. Door online gespreksvoering verandert de interpersoonlijke dynamiek ten opzichte van face-to-face gesprekken. Dit kan het moeilijker maken voor partijen om tot overeenstemming te komen. Zo is non-verbale communicatie erg gelimiteerd in schriftelijke online procedures en kan het lastiger zijn om vertrouwen tussen de partijen te bevorderen. Het ventileren van emoties en hierover in gesprek gaan is lastiger via een website. Rechtzoekenden moeten zich schriftelijk goed kunnen uitdrukken, de moeite willen nemen en capabel genoeg zijn om tot goede formuleringen te komen. Voor de mediator kan het lastiger zijn om de controle over het proces te behouden. Aan de andere kant biedt online mediation ook voordelen. Zo kan de mediator met de individuele partijen overleggen zonder dat de andere partij hoeft te wachten. Ook biedt een zogenoemde asynchrone procedure als het CRT partijen de mogelijkheid om nog eens over hun reactie na te denken voordat deze verzonden wordt, waardoor de reacties beter kunnen zijn dan in 'live' settings.

### **Kosten**

Omdat het totaal tarief voor het voeren en doorlopen van een procedure (inclusief betekenis- en vonnisdeponeerkosten) bij het CRT lager is dan bij de kantonrechter, is het CRT financieel gezien toegankelijker dan de kantonprocedure. Ook bijkomende kosten vallen meestal lager uit doordat er geen reiskosten worden gemaakt, advocaatkosten achterwege blijven, en sommige rechtzoekenden overeenstemming bereiken voordat het tot een eindbeslissing komt. Daarnaast is mediation bij het CRT een vast onderdeel van de procedure, terwijl partijen bij de kantonrechter extra kosten moeten maken als zij mediation willen beproeven. In beide systemen kunnen winnaars de proceskosten verhalen op de wederpartij en hebben –mits verhaal ook slaagt– uiteindelijk geen kosten gehad aan de procedure.

---

<sup>54</sup> Zeker in een uitgestrekt gebied als Brits-Columbia is dit een voordeel. Het land is in oppervlak ongeveer twintig keer groter en qua inwonersaantal ongeveer vier keer kleiner dan Nederland. Een provinciale rechtbank in Brits-Columbia bedient gemiddeld een gebied van 11.250 km<sup>2</sup> en in Nederland is dit 3.727 km<sup>2</sup>.

## **Snelheid**

In Brits-Columbia is de CRT procedure sneller dan een procedure bij een van de rechtbanken in Brits-Columbia, wat gezien wordt als een voordeel. Kijkend naar de verschillen in doorlooptijden bij het CRT en de kantonrechter is dit voordeel niet zonder meer te verwachten in Nederland. Wanneer gekeken wordt naar de gemiddelde doorlooptijd van alle zaken behalve verstekzaken, dertien weken, dan is dit inderdaad sneller dan een bodemprocedure (zonder enquête, descente of pleidooi) bij de kantonrechter, die twintig weken duurt. Echter, wanneer wordt gekeken naar de zaken waarin een eindbeslissing van het tribunaal benodigd is zien we dat het CRT hier gemiddeld langer over doet (24 weken) dan de gemiddelde doorlooptijd van een bodemprocedure bij de kantonrechter (20 weken). Ook een verstekprocedure is bij de kantonrechter sneller dan bij het CRT.

### *5.3.3 Ontlasten rechtspraak*

In de debatten over de invoering van het CRT werd dit systeem ook gezien als een maatregel om de rechtspraak te ontlasten. Dit zou voordelig zijn voor rechtzoekenden omdat er dan meer tijd zou kunnen worden vrijgemaakt voor de behandeling van zwaardere zaken en bovendien zouden de doorlooptijden van deze zwaardere zaken kunnen afnemen. In het onderhavige onderzoek hebben we echter niet goed kunnen bepalen hoeveel zaken zijn verschoven van rechtbank naar het CRT. Bovendien weten we niet hoe de werklast van dit soort zaken zich verhoudt tot de werklast van zaken met een financieel belang van meer dan € 3.400. Hoewel het de rechtbanken mogelijk heeft ontlast, kan deze ontlasting in de praktijk van geringe betekenis zijn. Wanneer wordt gekeken naar de afname in de aantallen zaken bij de rechtbank zien we een bescheiden afname die goed lijkt te passen in de aflopende trend van eerdere jaren. Op het gebied van doorlooptijd is weinig verandering geconstateerd, maar hoe dit moet worden geïnterpreteerd is onduidelijk. Hoewel ontlasten van de rechtspraak een mogelijk voordeel van het invoeren van een tribunaal als het CRT zou kunnen zijn is dit effect niet eenduidig. Indien dit van primair belang is voor het instellen van een soortgelijk tribunaal in Nederland, is het van belang om nader te specificeren waar de problemen nu precies zitten. Eerder onderzoek over Nederlandse doorlooptijden wijst bijvoorbeeld vooral naar problemen in zaken met een erg hoog financieel belang.



## 6 Samenvatting en conclusie

In dit onderzoek hebben we een beeld gekregen over het *Civil Resolution Tribunal* (CRT), een buitengerechtelijk geschilbeslechtingsstelsel in Brits-Columbia (Canada). Het CRT is een burgergericht platform dat verschillende juridische diensten op zijn website aanbiedt. Deze door de overheid ingestelde voorziening behandelt vooral handelszaken met een geringe vordering (maximaal € 3.400). Het tribunaal is in 2016 van start gegaan. De gedachte achter het CRT-systeem is dat het de toegang tot professionele geschilbeslechting eenvoudiger maakt. Daarnaast zouden geschillen sneller, voordeliger, informeler en flexibeler kunnen worden opgelost door middel van een overeenkomst tussen partijen en, waar nodig, een beslissing van het tribunaal.

Het onderzoek beantwoordt de volgende hoofdonderzoeksvragen:

- 1 Wat is de ontstaansgeschiedenis van het CRT-systeem?
- 2 Wat zijn de kenmerken van het CRT-systeem?
- 3 Welke voor- en nadelen van (elementen van) het CRT-systeem worden in de rechtswetenschappelijke literatuur genoemd in de periode 2012 tot en met medio 2020?
- 4 Hoe verhoudt het CRT-systeem zich tot de Nederlandse context?

Het onderzoek is uitgevoerd aan de hand van een deskstudy, secundaire data-analyse en twee interviews. De kernbronnen voor de deskstudy zijn de parlementaire stukken omtrent de wet behorend bij het tribunaal, de CRT-wet zelf, de door het tribunaal opgestelde regels geldend van 1 mei 2020 tot 1 mei 2021, de jaarverslagen van het CRT en de jaarverslagen van de rechtspraak in Brits-Columbia en Nederland. Middels een quick scan van de rechtswetenschappelijke literatuur is bovendien aanvullende informatie verkregen over het geschilbeslechtingsstelsel en de voor- en nadelen ervan. Verder is er secundaire data-analyse verricht op de bij het CRT opgevraagde en verkregen gegevensbestanden omtrent instroom, zaaktypen, afdoening en doorlooptijden, én zijn enkele cijfermatige naslagwerken geraadpleegd zoals de WODC-tabellenset 'Civiel en Bestuur' (WODC, 2021). Met informatie vanuit een interview met de voorzitter van het CRT en een interview met een Nederlandse expert op het gebied van Online Dispute Resolution zijn de resultaten aangevuld waar nodig, en zijn de te verwachten knelpunten bij het invoeren van een soortgelijke systeem in kaart gebracht.

### **Ontstaansgeschiedenis**

Het ontstaan van het CRT kan worden begrepen tegen de achtergrond van brede hervormingen van het rechtssysteem, private initiatieven op het gebied van online geschilbeslechting en problemen met de toegang tot het recht voor rechtzoekenden in appartementengeschillen. De hervormingen – die nog steeds gaande zijn – richten zich op het creëren van een transparant rechtssysteem met diensten die meer aansluiten bij de behoeften van burgers. Vanuit deze wens om te komen tot meer burgergerichte dienstverlening is het idee voor het CRT in de officiële hervormingsplannen terechtgekomen. De inspiratiebron voor het CRT werd gevormd door de enorme hoeveelheid geschillen die Ebay en Paypal online afwikkelen in combinatie met een tweetal non-profit-organisaties met tevreden gebruikers van hun ODR platform. Voor het CRT leek één bepaald type geschil uitermate geschikt om mee te beginnen. Dit omdat belangenverenigingen zich al aan het inzetten waren voor een

toegankelijker manier van geschilbeslechting voor dit type geschil, te weten appartementengeschillen.<sup>55</sup>

In 2012 werd de wet aangenomen waarin het CRT op papier werd vastgelegd. Ten tijde van de introductie van de wet was het idee dat het optuigen van het CRT ongeveer achttien maanden in beslag zou nemen. Het duurde echter fors langer, namelijk tot 2016, voordat het CRT haar virtuele deuren kon openen. Dit kwam door het compleet nieuwe ontwerp van het tribunaal. In de periode van 2012-2016 werd er onder meer een voorzitter aangewezen, personeel aangenomen, de procedure en de CRT-website ontworpen en werden de regels van het CRT nader uitgewerkt.

In juli 2016 konden rechtzoekenden met een appartementengeschil voor het eerst en uitsluitend bij het CRT terecht en vanaf 2017 werd deze route ook voor rechtzoekenden met kleine geldvorderingen verplicht (maximaal € 3.400). In 2019 zijn de bevoegdheden van het CRT nog verder uitgebreid naar ongevallen met motorvoertuigen (schade en klein letsel) en geschillen omtrent verenigingen en coöperatieve samenwerkingsverbanden. Deze stapsgewijze uitbreiding van de bevoegdheden is gekozen om te garanderen dat het systeem zo effectief mogelijk werkt voordat er grotere volumes zaken zouden worden aangenomen. In 2019 werkten er bij het CRT in totaal 18 zaakbehandelaars en 12 arbiters.

## Kenmerken van het CRT

### *Procedure*

De procedure verloopt in principe volledig via de website van het tribunaal.<sup>56</sup> In de zogeheten Solution Explorer krijgen rechtzoekenden op het geschil toegespitste informatie, formulieren en verwijzingen. Hiermee kan de rechtzoekende zelf aan de slag om het geschil aan te pakken. Als dit geen soelaas biedt kan de rechtzoekende op dezelfde website een procedure starten. Als de gedaagde niet tijdig reageert op de digitaal verzonden dagvaarding, waarbij ontvangst is bevestigd,<sup>57</sup> kan een verstekvonnis worden aangevraagd. Als de gedaagde wel reageert worden de procespartijen eerst de mogelijkheid geboden om via de website te onderhandelen. Daarna wordt via de website bemiddeld door een zaakbehandelaar en als overeenstemming uitblijft dan wordt de weg vrij gemaakt voor zaakbehandeling door een arbiter van het tribunaal. De arbitrale uitspraak kan worden gedeponneerd bij de rechtbank voor het verkrijgen van een executoriale titel. Een overeenkomst na bemiddeling kan ook bij de rechtbank worden gedeponneerd, maar alleen na goedkeuring van een arbiter waarbij de overeenkomst is omgezet in een arbitraal vonnis.

### *Tarieven*

De tarieven voor het voeren van een procedure bij het CRT verschillen per type geschil en gewenste handeling.<sup>58</sup> Het starten van een zaak kent een tarief van € 51 of € 85. Via de website reageren op een claim is voor de gedaagde gratis, behalve in

---

<sup>55</sup> Appartementengeschillen zijn geschillen tussen bewoners van een appartementencomplex of een vergelijkbare woonruimte, en geschillen tussen bewoners en het beheer van het complex. Voorbeelden zijn geluidsoverlast tussen burens of klachten over het door de verhuurder uitbestede groenbeheer.

<sup>56</sup> Processtukken zoals de dagvaarding en de uitspraak worden bij voorkeur per email naar bevestigde e-mailadressen van procespartijen gestuurd.

<sup>57</sup> Als bevestiging uitblijft of geen email adres bekend is zal het tribunaal (of de eiser) de dagvaarding per reguliere post versturen. De eiser mag de dagvaarding naast het versturen per post of couriersdienst ook persoonlijk overhandigen. Verder staat de mogelijkheid open voor eventuele andere niet nader gespecificeerde verzendmethoden (rule 2.4 CRT-Rules).

<sup>58</sup> In deze paragraaf zijn de Canadese bedragen omgerekend naar euro (\$ 1 = € 0,68; pijldatum: mei 2021).

het geval van zaken over letsel door gemotoriseerde voertuigen, dan kost het € 17. Indien de gedaagde een tegenvordering heeft, wordt hiervoor bij de gedaagde € 51 of € 85 in rekening gebracht. Als de aanmelding, het verweerschrift of de tegenvordering via post, email of fax wordt verstuurd in plaats van via de website wordt € 17 extra in rekening gebracht. Als partijen tijdens de onderhandelingsfase echter nog tot overeenstemming komen zal het CRT deze inschrijfkosten terugbetalen. Voor de formele vastlegging van afspraken in een vaststellingsovereenkomst in de vorm van een *consent resolution order* en voor een verstekbeslissing wordt € 17 in rekening gebracht. Voor het krijgen van een beslissing op tegenspraak wordt € 34 of € 68 betaald. Voor extra verzoeken, zoals voor het verkrijgen van gewaarmerkte kopieën en voor het ongedaan maken van een verstekbeslissing, worden extra kosten in rekening gebracht. Indien een executoriale titel gewenst is, moet hiervoor € 34 of € 74 worden betaald. In het geval van een proceskostenveroordeling kunnen de kosten van de procedure worden verhaald op de andere partij. Afhankelijk van het inkomen/vermogen kunnen eisers of gedaagden aanspraak maken op kwijtschelding van de kosten.

#### *Geschilonderwerpen*

Verreweg de meeste geschillen hebben betrekking op een geringe geldvordering van maximaal € 3.400 (85%). Andere zaken betreffen appartementengeschillen (14%), geschillen omtrent motorvoertuigenongevallen (<1%), en geschillen omtrent verenigingen en coöperatieve samenwerkingsverbanden (<1%). Deze laatste twee typen zaken vormen in de toekomst mogelijk een groter aandeel van het geheel omdat deze pas in de loop van 2019 binnen de competentie van het tribunaal zijn gekomen.

#### *Afhandelingswijze*

Van de ingeschreven zaken werd in 2019 in 18% overeenstemming bereikt, al dan niet met hulp van bemiddeling, 20% kreeg een eindbeslissing van het tribunaal en 28% werd afgehandeld door afgifte van een verstekbeslissing. In 3% van de afgehandelde zaken was er sprake van een verstek- of eindbeslissing, maar omdat hier tegen bezwaar was gemaakt is de afloop van deze zaken onbekend. Van de zaken die in 2019 zijn ingeschreven bij het CRT werd 20% door de rechtzoekende weer ingetrokken en 12% door het tribunaal niet in behandeling genomen. In het meest recente jaar waarover we gegevens hebben, waren de overheidskosten voor het afwikkelen van een geschil dat bij het CRT werd ingeschreven gemiddeld € 1.132 (inclusief de kosten voor het gebruik van de *Solution Explorer*).

#### *Doorlooptijden*

De gemiddelde doorlooptijd in kalenderjaar 2020 is 83 dagen (mediaan is 54 dagen). Deze gemiddelde en mediane doorlooptijd is inclusief verstekzaken en ingetrokken zaken. Worden verstekzaken buiten beschouwing gelaten, dan is de gemiddelde doorlooptijd 91 dagen (mediaan 66 dagen). De gemiddelde doorlooptijd voor verstekzaken is gemiddeld 54 dagen (mediaan 36 dagen). De onderhandelingsfase duurt gemiddeld 10 dagen (mediaan 8 dagen) en een mediationtraject 46 dagen (mediaan 36 dagen). Het krijgen van een eindbeslissing neemt beduidend langer in beslag: gemiddeld duurt dit 165 dagen (mediaan is 150 dagen).

#### *Tevredenheid*

Een ruime meerderheid van de deelnemers aan de tevredenheidsmonitor van het CRT is tevreden over de dienstverlening van het CRT. Ze zouden het gebruik van het CRT aan anderen aanraden. Daarnaast waren de meeste respondenten tevreden over de informatie, begrijpelijkheid en eenvoud van de procedure. Ook vonden de

meeste procespartijen de online diensten eenvoudig te gebruiken en de medewerkers professioneel. Tot slot was een ruime meerderheid van mening dat ze eerlijk zijn behandeld tijdens het proces en dat het geschil tijdig is afgehandeld.

### **Voor- en nadelen CRT-systeem**

De voor- en nadelen zijn in kaart gebracht vanuit een literatuurscan. Ter categorisering van de thema's is aangesloten bij de doelstelling van het CRT. Tevens is, waar dit mogelijk was, bezien in hoeverre de doelstelling is behaald. Ten opzichte van de oude situatie in Brits-Columbia beoogt het CRT de toegang tot het recht te verbeteren (bereikbaarder en eenvoudiger) en de diensten meer burgergericht te maken (sneller, goedkoper, informeler en flexibeler). Daarnaast zou het invoeren van het CRT de instroom van zaken bij de reguliere rechtspraak moeten verminderen.

Voor digitaal vaardige rechtzoekenden die zichzelf schriftelijk goed kunnen uitdrukken, digitaal vaardig zijn en toegang hebben tot het internet is de CRT procedure toegankelijker dan de procedure bij de rechtbank. De procedure is voor hen onafhankelijk van tijd en locatie beschikbaar. Voor mensen die zich niet of niet goed schriftelijk kunnen uitdrukken, digitaal niet vaardig zijn, of geen toegang tot het internet hebben is de verbeterde toegankelijk echter minder evident. Voor deze groep zijn schriftelijke (per post) diensten beschikbaar. In praktijk wordt van de schriftelijke mogelijkheden bijna geen gebruikgemaakt. Ook kunnen zij ervoor kiezen naar een fysieke locatie te gaan om hulp te krijgen. Hoeveel rechtzoekenden hiervan gebruik maken is echter niet bekend.

De bedragen die een rechtzoekende betaalt aan leges voor een voeren van een procedure bij het CRT zijn ongeveer gelijk aan die van de rechtbank (Cambridge Pro Bono Project, 2019). Indien de kosten voor het krijgen van een executoriale titel worden meegerekend dan vallen de kosten bij het CRT hoger uit dan bij de rechtbank (€ 34 of € 74 extra). De winst zit volgens het Civil Resolution Tribunal (2020b) echter vooral in de gelaagdheid van de procedure, de veel eenvoudigere mogelijkheid van het aanvragen van vrijstelling voor leges, en de besparing op buitengerechtelijke kosten.

Wat betreft de doorlooptijd komt uit de literatuur naar voren dat de CRT-procedure sneller is dan een procedure bij de provinciale rechtbank (Cambridge Pro Bono Project, 2019). In 2015 was de gemiddelde doorlooptijd bij de provinciale rechtbank drie maanden voor een 'settlement conference' en nog 4 maanden extra voor een uitspraak (The Provincial Court of British Columbia, 2016a). De gemiddelde doorlooptijd –inclusief ingetrokken en verstekzaken– van de CRT-procedure in zaken met kleine geldvorderingen, dus na het gebruiken van de Solution Explorer, was in 2020 ongeveer 83 dagen (2,7 maanden).

In vergelijking met een procedure bij de rechtbank is de procedure bij het CRT informeler en kent het CRT meer flexibiliteit in het aanpassen van de procedure. Zo kunnen termijnen eenvoudig worden aangepast als procespartijen meer tijd nodig hebben. Dit soort beslissingen worden door het CRT zelf gemaakt en niet op basis van op papier geformuleerde criteria. Enerzijds is dit handig met het oog op een tijdige beslissing, anderzijds kan dit resulteren in willekeur in het verloop van een procedure.

De online procedure verandert de interpersoonlijke dynamiek tussen partijen tijdens het verloop van het proces. Door het schriftelijke proces wordt non-verbale communicatie gelimiteerd en kan het moeilijker zijn emoties te ventileren. Voor de mediator kan het lastiger zijn controle te behouden over het proces. Aan de andere kant kennen online onderhandelingen ook voordelen. Zo hoeft de ene partij niet te wachten als de mediator met de andere partij overleg en biedt het de mogelijkheid nog eens over een reactie na te denken voordat deze wordt verzonden.

Een van de achterliggende ideeën achter de implementatie van het CRT was het ontlasten van de rechtspraak, maar dit effect hebben we in dit onderzoek niet kunnen vaststellen. Het is onduidelijk hoeveel zaken het CRT daadwerkelijk bij de rechtspraak heeft weggenomen en hoe de verhouding van werklast is tussen zaken met een financieel belang onder en boven de € 3.400. Wanneer het ontlasten van de rechtspraak een van de doelen is van invoering van het CRT in Nederland is het belangrijk te onderzoeken wat de problemen precies veroorzaakt.

## **Vergelijking met Nederland**

### *Huurcommissie*

Nederland kent één instantie met ODR-onderdelen die wat betreft procedure en positie in het rechtsbestel veel gelijkenissen met het CRT vertoont: de huurcommissie (the rent tribunal). Net als het CRT is de huurcommissie een formeel onderdeel van het rechtsbestel en een door de overheid ingesteld alternatief voor de gang naar de rechter. De huurcommissie behandelt vooral zaken uit de gereguleerde woningsector en het CRT alleen uit de particuliere woningsector.

De digitale elementen van de procedure bij de huurcommissie zijn als volgt. Via de website – ook prima te navigeren op een mobiele telefoon – kan een rechtzoekende een verzoekschrift indienen en weer intrekken, leges betalen, benodigde processakken opsturen (bijvoegen bij het verzoekschrift) en de keuze voor procedurevervolg doorgeven. Een hoorzitting wordt per video gehouden en de uitspraak kan per email worden verstuurd. De uitspraken van de huurcommissie zijn net als bij het CRT op de website raadpleegbaar.

Wat betreft het verloop van de procedure heeft de huurcommissie met het CRT vooral een gelaagde aanpak gemeen. Voorafgaand aan het opstarten van de procedure wordt bij beide platformen eerst informatie gegeven. Het CRT is in deze fase evenwel meer gericht op zelfhulp. Bij de intake worden op beide platformen verschillende aanvliegroutes gebruikt. Bij de huurcommissie moet de gebruiker zelf op de website navigeren naar het juiste verzoekschriftenformulier en daarbij zelf het juiste formulier selecteren. Bij het CRT wordt eerst het probleem gediagnostiseerd door middel van een vragenlijst waarna de rechtzoekende bij het juiste formulier uitkomt. Na de intake volgt bij de huurcommissie soms en bij het CRT altijd een bemiddelingstraject. Bij het CRT wordt daarnaast voorafgaand aan de bemiddeling eerst nog bezien of onderhandeling zonder tussenkomst van een derde soelaas kan bieden. Indien bemiddeling geen vruchten afwerpt kan vervolgens een beslissing worden gevraagd van een neutrale derde in het geschil. Bij beide organisaties kan dit niet degene zijn die de bemiddeling heeft gedaan. De uitspraak van het CRT (en onder voorwaarden ook de vaststellingsovereenkomst) kan worden gedeponereerd bij de rechtbank om hem uitvoerbaar te maken. Een uitspraak van de huurcommissie is in de meeste zaken bindend. Binnen acht weken na het versturen van het afschrift van de uitspraak kan een partij evenwel de rechter nog verzoeken om de zaak te behandelen.<sup>59</sup> Mochten partijen zich na deze acht weken niet aan de nieuwe afspraken houden, dan kan een rechtszaak bij de kantonrechter worden begonnen voor wanprestatie.

### *Informatiewebsites*

Verder moet worden opgemerkt dat het CRT, in vergelijking met overheidswebsites zoals de Rechtwijzer, een integralere benadering kent. De meest relevante opties

---

<sup>59</sup> Bij zaken omtrent kleine geldvorderingen kan een door het CRT behandelde zaak wel opnieuw ter beoordeling aan de rechter worden voorgelegd als binnen 28 dagen na ontvangst van het afschrift van het vonnis bezwaar wordt aangetekend.

voor het aanpakken van een bepaalde geschiltypen zijn op één plek te vinden. Via dezelfde website kan zelfs een procedure worden gestart voor het krijgen van een beslissing in het geschil (waarbij gebruik wordt gemaakt van de vanuit het voortraject beschikbare informatie). Daarnaast is de eenvoud van de site opmerkelijk. Om bij de juiste informatie, instrumenten of verwijzingen te komen hoeven slechts een paar eenvoudige vragen beantwoord te worden. Bij de Nederlandse sites is dit soms ook het geval, maar meestal wordt er doorverwezen naar een andere site of krijgt de rechtzoekende ook niet-relevante informatie te verwerken alvorens de juiste optie gevonden wordt. Op de CRT-website wordt de rechtzoekende er bijna vanzelf heen geleid. De eenvoud van het CRT-platform lijkt het resultaat te zijn van de burgergerichte benadering bij de ontwikkeling ervan en de filosofie dat als minderheidsgroepen in de samenleving hun weg erin kunnen vinden, iedereen dit kan.

#### *De Nederlandse kantonrechter*

In het onderzoek is een vergelijking gemaakt tussen het CRT en de kantonrechter wat betreft de kosten, de doorlooptijden, en de juridische waarborgen.

##### – Kosten

In vergelijking met het starten van een procedure bij de kantonrechter, is het starten en doorlopen van een procedure bij het CRT vrijwel altijd goedkoper, zeker als de zaak wordt gestart door een rechtspersoon. Indien de betekeningkosten van de dagvaarding worden meegerekend is de procedure bij het CRT goedkoper dan bij de kantonrechter. Dit is nog steeds het geval als bij de kosten van de CRT-procedure ook de kosten voor het verkrijgen van een executoriale titel worden meegerekend. Ook min- en onvermogens zijn in Nederland duurder uit; zij betalen bij de kantonrechter € 184 (griffierechten en betekeningkosten tezamen) terwijl bij het CRT de volledige procedure vergoed kan worden. Een verschil zit daarnaast in de opbouw van de kosten. Bij het CRT worden de kosten opgebouwd aan de hand van verschillende handelingen in het proces. Wanneer overeenstemming wordt bereikt in de onderhandelings- of mediationfase kan dit goedkoper zijn dan wanneer een beslissing van het tribunaal nodig is.

Zowel in Nederland als bij het CRT kunnen partijen in de proceskosten veroordeeld worden, waarbij de voor de procedure gemaakte kosten worden verhaald op de wederpartij. Hierbij is het soms wel de vraag of deze partij de kosten daadwerkelijk kan en zal betalen.

##### – Doorlooptijden

De doorlooptijden bij de kantonrechter zijn korter dan bij het CRT. Een procedure op tegenspraak duurt ongeveer vier weken korter en dit geldt ook voor een verstekprocedure. Het CRT hoeft echter niet altijd te resulteren in een eindbeslissing. Het geschil kan ook worden beslecht in de mediationfase. De duur hiervan is gemiddeld zeven weken. Hoe dit zich verhoudt tot een mediationtraject op advies van de kantonrechter kon door gebrek aan gegevens hieromtrent echter niet worden vastgesteld.

##### – Juridische waarborgen

In dit onderzoek is verder gekeken naar hoe de juridische waarborgen van het CRT zich verhouden tot die bij de kantonrechter in Nederland. Allereerst is gekeken naar het recht om gehoord te worden waarbij we de volgende elementen onderscheiden: de mogelijkheden om standpunten naar voren te brengen, de mogelijkheid om je te laten vertegenwoordigen en de toelichting bij de uitspraak. Bij het CRT zijn hiervoor wat betreft de standpunten in de startfase minder schriftelijke mogelijkheden (in de

vorm van inleidende processtukken). In de onderhandelings- en de bemiddelingsfase kan de procespartij echter wel op elk gewenst moment zijn of haar standpunten naar voren brengen. Bij het CRT kunnen de standpunten nogmaals kenbaar worden gemaakt als de zaak wordt voorgelegd aan de arbiter. Bij de kantonrechter kan dit ook nogmaals bij de zitting en tijdens een eventuele schikkingspoging of als partijen ingaan op een mediationvoorstel van de rechter. De optie van een mondelinge behandeling van de zaak of onderdelen ervan is bij de kantonrechtereen recht en bij het CRT een uitzondering. Hetzelfde geldt voor vertegenwoordiging in de procedure. Dit is altijd een mogelijkheid bij de kantonrechter maar bij het CRT is dit de uitzondering op de regel. Beide instanties dienen de uitspraak te motiveren. Waar de onderdelen waaruit de uitspraak in ieder geval uit moet bestaan in Nederland wettelijk zijn vastgelegd, lijkt dit voor het CRT niet het geval te zijn.

In Nederland zijn zittingen en uitspraken in beginsel openbaar. Omdat het CRT doorgaans geen fysieke zittingen houdt die bijgewoond kunnen worden door publiek, is de publicatie van documentatie een belangrijke manier om transparantie te waarborgen. De onafhankelijkheid is een kwaliteitskenmerk dat in het teken staat van zowel de legitimiteit van het geschilbeslechtsorgaan als de bescherming van de rechtzoekende. Beide systemen kennen hiervoor waarborgen. Bij het CRT lijken de waarborgen echter wel minder sterk dan bij de kantonrechter. Het principe van onpartijdigheid moet ervoor zorgen dat een rechter onbevooroordeeld een zaak kan behandelen en beoordelen. De precieze borging hiervan is soms gelijk (bijvoorbeeld wat betreft het aannemen van giften) maar meestal verschilt het tussen de twee instanties. De borging van het CRT lijkt ook wat betreft de onpartijdigheid minder sterk dan bij de kantonrechter. Dit geldt ook voor de expertise. Beide instanties kennen hiervoor belangrijke waarborgen, maar bij het CRT zijn die minder 'streng', of laten meer ruimte voor het tribunaal om hier zelf invulling aan te geven dan die bij de Nederlandse rechtspraak.

#### – Knelpunten

In het onderzoek zijn we tenslotte nog nagegaan welke knelpunten zich zouden kunnen voordoen als in Nederland een soortgelijk systeem als in Brits-Columbia zou worden ingevoerd. In hoofdlijnen laat dit zich misschien wel het beste samenvatten door de dilemma's te schetsen. Het eerste dilemma is dat van een verplichte of een vrijwillige route. Een vrijwillige route lijkt weinig levensvatbaar, maar er zijn ook diverse bezwaren tegen een verplichte route. Dit heeft mede te maken met de financiële belangen van advocaten en deurwaarders die ermee gemoeid zijn. Het tweede dilemma is dan ook of in de totstandkoming en uitvoeringspraktijk bepaalde juridische beroepsgroepen wel of niet moeten worden betrokken. Uitsluiten ervan resulteert uiteraard in weerstand, inclusie brengt het risico met zich mee dat dit ten koste gaat van een burgergerichte benadering. Ditzelfde punt van de burgergerichtheid is ook van belang in het dilemma of de instantie wel de erkenning kan krijgen van professional en burger indien deze buiten de rechtspraak om wordt vormgegeven. Deze dilemma's zijn erg ingewikkeld. Op basis van ons interview met de voorzitter van het CRT hebben we het sterke vermoeden dat het vooral deze dilemma's waren die tot de grote vertragingen hebben geleid in de implementatie van het CRT.

#### **Tot slot**

Dit onderzoek gaf een eerste verkenning van het Civil Resolution Tribunal in Brits-Columbia, Canada. Deze instantie werd opgericht tegen de achtergrond van brede hervormingen van het rechtsbestel. Er werd beoogd een toegankelijker, sneller en goedkoper alternatief op de rechtbank te bewerkstelligen. De voordelen van het CRT concentreren zich dan ook vooral op de tevredenheid van gebruikers en de kosten

voor rechtzoekenden. Waar het in Brits-Columbia ook een sneller alternatief op de rechtbank biedt, liggen de doorlooptijden van het CRT redelijk dicht bij die van de kantonrechter. Op het moment is er in Nederland naast de huurcommissie geen initiatief dat lijkt op het CRT. Het online karakter van het CRT maakt het makkelijk toegankelijk voor personen die zich schriftelijk kunnen uitdrukken en toegang tot het internet hebben. Doordat het CRT wel onderdeel is van het rechtsbestel, maar onafhankelijk van traditionele juridische actoren is opgezet kon een innovatief platform worden ontwikkeld waarin een gebruikersgericht ontwerp centraal staat. Hoewel hierin meer ruimte is voor gebruiksgemak, flexibiliteit en een informele aanpak, zijn de juridische waarborgen die in de rechtspraak centraal staan minder sterk aanwezig. Samen met eerdergenoemde te verwachten knelpunten op het gebied van zaakvolumes, de te betrekken actoren en de positionering in het rechtsbestel geeft dit de diverse overwegingen weer waarmee rekening gehouden moet worden mocht ervoor worden gekozen om een platform als het CRT in de Nederlandse context te ontwikkelen.



## Summary

### **The Civil Resolution Tribunal**

#### **A first exploration**

The Civil Resolution Tribunal (CRT) is a governmental dispute resolution body for citizens and legal entities in British Columbia, a province of Canada. It replaces the procedure at court for litigants in cases with small claims up to € 3.400, condominium disputes, motor vehicle injury cases, and societies and cooperative association cases. Rules for litigation changed accordingly. For instance, the procedure is conducted fully online when possible, representation is allowed only by exception, and mediation must be attempted before a decision can be rendered. The tribunal includes a digital portal providing persons seeking justice with problem diagnosis, information and self-help tools.

The idea behind the tribunal is that it will simplify access to professional dispute resolution. In addition, disputes could be resolved faster, at lower costs, and in a more informal and flexible manner by means of reaching an agreement between parties where possible and providing a tribunal decision if necessary. Whether the system can be beneficial in the Dutch context is, however, not immediately clear. The current research aims to provide insight into the origin of the tribunal and to explore the advantages and disadvantages of implementing a similar facility in The Netherlands.

Central to this research are the following research questions.

- 1 What is the origin story of the CRT-system?
- 2 What are the characteristics of the CRT-system?
- 3 What advantages and disadvantages of (elements of) the CRT-system are discussed in legal sciences literature between 2012 and mid 2020?
- 4 How does the CRT-system relates to the Dutch context?

#### **Methods**

The research was conducted using a desk study, secondary data analysis and two interviews. Key sources for the desk study included parliamentary documents on the laws concerning the tribunal, the CRT act itself, the rules implemented by the tribunal valid between May 1<sup>st</sup> 2020 and May 1<sup>st</sup> 2021, and the annual reports of the CRT and the judiciary in British Columbia and The Netherlands. Additional information in particular regarding advantages and disadvantages was collected through a quick scan of the literature in the legal sciences. Furthermore, a secondary data analysis was carried out on databases provided by the CRT detailing the number, type and outcome of cases, and several reference books such as the civil- and administrative law database ('Rechtspleging Civiel en Bestuur') from the Research and Documentation Centre of the Dutch ministry of Justice and Security. Additionally, the chair of the CRT and an expert on Online Dispute Resolution in The Netherlands were interviewed to complemented our results where necessary and to gain more insight into the bottlenecks that are to be expected upon implementation of a similar system in The Netherlands.

## Findings

### Origin of the Civil Resolution Tribunal

The origin of the Civil Resolution Tribunal can be understood against the background of broad reforms in the judicial system, private initiatives in the field of online dispute resolution, and limited access to justice for people with condominium disputes. The reforms included the idea of developing legal services with a greater focus on people's needs compared to the traditional procedure at court. The CRT was mentioned as an example in the reform plans. The enormous amounts of cases resolved online by eBay and Paypal, combined with the high customer satisfaction of two non-profit organizations using ODR, inspired several policy makers to establish an online tribunal within the public justice system. Condominium owner associations advocated improving access to justice for condominium disputes that previously fell within the jurisdiction of the Supreme Court.

In 2012, the outline of the CRT was laid down in law (the CRT-Act). Development and establishment was estimated at about eighteen months. This proved to be too optimistic, as it took the CRT about four years to open its virtual doors in July 2016. The first cases included condominium disputes. In 2017 the CRT's jurisdiction extended to include small claims (up to € 3.400) and in 2019 also motor vehicle injury cases and disputes regarding societies and cooperative association. In 2019, 18 case managers and 12 arbitrators were working for the CRT.

### Characteristics of the Civil Resolution Tribunal

The procedure of the CRT is designed to take place on the tribunal's website. The website's portal, the so-called Solution Explorer, provides information, forms and referrals tailored to the dispute at hand. It helps to increase claimants' knowledge about the legal issue and to address it on their own. After the portal, claimants can continue on the website and start a procedure. A Dispute Notice will be created and sent. When the defendant fails to reply in time, the claimant can request for a default decision. Otherwise, the procedure continues with the opportunity for parties to resolve the dispute through negotiation themselves. In the meantime, a case-manager will be appointed to assist the parties in finding a solution through mediation. When the parties did not reach an agreement in the negotiation or the mediation stage, the parties can continue on the website and ask the casemanager to proceed to the decision stage. In this final stage, an arbitrator of the tribunal will evaluate the case and render a decision. When enforcement of the decision is needed, the decision can be filed at provincial or supreme court. A formal agreement reached in the mediation stage can also be filed in court, but only if after the decision is cleared with and converted into a CRT-order by an arbitrator.

Litigation fees depend on the dispute type and the stage in which the case is closed. The fees for filing a claim and counterclaim is € 51 or € 85; responding to a claim is usually free of charge. An additional fee of € 17 will be charged when these forms are sent by regular mail, email or fax (instead of submitting them on the website). Parties who reached an agreement by negotiation receive reimbursement of their application fee. A default order, or a formal document detailing the agreement between parties (consent resolution order), has a fee of € 17. The fee for a non-default decision is € 34 of € 68. Extra requests, such as validated copies or cancellation of a default order, come along with additional fees. To enforce the order, a fee of € 34 of € 74 is charged (CRT- fee and court fee combined). Depending on their income, parties can request a waiver of tribunal fees. The tribunal can order the losing party to pay the winning party's tribunal fees and reasonable dispute-related expenses.

A large majority of the tribunal's cases pertain to small claims up to € 3.400 (85%). Other cases include condominium disputes (14%), motor vehicle injury disputes (<1%) and societies and cooperative association disputes (<1%). In 2019, 18% of all cases were resolved by agreement between parties, with or without a mediator, 20% ended in a tribunal decision and 28% in a default decision. 20% of the cases were withdrawn, 12% were not admissible to the CRT, and 3% of cases were under appeal (and therefore not closed). The average time it took to resolve a dispute in 2020 was 83 days (median is 54 days).

A vast majority of respondents in the participant satisfaction survey is satisfied with the services offered by the CRT. They would recommend using the CRT to others. Additionally, most respondents were happy with the information, comprehensibility and simplicity of the procedure. Moreover, most respondents found the online services easy to use and the CRT staff professional. Finally, a large majority of respondents felt treated fairly throughout the process and found their dispute to be resolved in a timely manner.

### **Advantages and disadvantages of the CRT system**

For people seeking justice who are able to express themselves well in writing, who are digitally proficient, and who have access to the internet, the CRT procedure is more accessible than a court procedure. For this group, the procedure is accessible irrespective of time and location. The increased accessibility is, however, not as obvious for those who are not able to express themselves well in writing, who are not digitally proficient or who have no or limited access to the internet. To accommodate these people seeking justice, the CRT also provides paper forms that can be submitted by regular mail. These forms are, however, hardly ever used. A general service desk for government affairs is available for getting in-person assistance in using the website and filling in forms. It is, however, not clear how often these in-person services are used.

Fees at the CRT are almost equivalent to those of the provincial court in British Columbia. The CRT procedure is, however, more expensive when the fee for filing a CRT-order at court is included. An additional € 34 of € 74 is needed to enforce an CRT-order. According to the CRT, lower costs can, however, be achieved firstly due to by the 'layered' characteristic of the procedure. Each phase is associated with separate fees, and costs can be saved when fewer steps are needed in the procedure. Secondly, according to the CRT, costs are saved because of lower extrajudicial costs (e.g. no representation) and due to the ease of getting a fee waiver (for people with a lower income).

Looking at the time it takes to resolve a dispute, earlier research suggests that the CRT-procedure is faster than a procedure at the provincial court. In 2015 the average time to resolution at the provincial court was three months for a settlement conference and an additional four months for a decision. The average time to resolution for the CRT procedure – including withdrawn and default cases and excluding the use of the Solution Explorer – in small claims cases was 83 days (2,7 months) in 2020.

Compared to a court procedure the CRT procedure is more informal and characterized by more flexibility, allowing for adjustments in the course of the procedure. For instance, terms can be easily adjusted when parties need more time. These type of decisions can be made by the CRT itself and is not based on formal written criteria. Although this is beneficial in the context of reaching a timely decision, it may also come along with arbitrariness in the course of procedures.

The online procedure changes interpersonal dynamics between parties during the dispute resolution process. The written procedure limits non-verbal cues and can hinder the expression of emotions. Additionally, it can be harder for the mediator to

control the process. Online negotiations, however, are also known for certain benefits. For instance, parties do not have to wait when the mediator discusses the case with the opposing party. Besides, written procedures provide the possibility to review a response and revise it where necessary before submitting it.

One of the ideas underlying the implementation of the CRT was that it could relieve the workload of the judiciary. In our explorative study, we, however, did not find empirical data that could support this idea. Most notably, information on court's caseload in the small claims segment up to € 3.400 euro was not obtained in our desk-research. When relieving the judiciary of their caseload is one of the objectives behind possible implementation of the CRT in the Netherlands, it is important to get a better understanding of what causes the high workload in the first place.

## **Comparison with the Netherlands**

### *The Rent Tribunal (Huurcommissie)*

In our desk study we found one decision rendering body in the Netherlands showing many similarities with the CRT in terms of ODR implementation: the Rent Tribunal. Similar to the CRT, the Rent Tribunal is a formal part of the judicial system and a government-implemented alternative to a court procedure. In contrast to the CRT, that has jurisdiction over certain cases in the private housing sector, the Rent Tribunal primarily hears cases originating from the social housing sector (non-liberalized rent).

The digital elements of the procedure at the Rent Tribunal are as follows. Using their website, claimants can file and withdraw their case, pay fees, upload required documents and select their preference about how the procedure should move forward. Hearings can be held by video connection and the final decision can be sent through email. Decisions by the Rent Tribunal are published on the website, similar to the practice at the CRT.

Zooming in on the procedures at both organizations, both the Rent Tribunal and the CRT follow a layered approach. First, both platforms provide information before a claim can be filed. At the CRT, however, this stage is more focused on promoting self-help with the claimant. Both platforms differ in their approach towards filing a claim. At the website of the Rent Tribunal's, potential claimants need to navigate to the forms and select the appropriate one themselves in order to file a claim. The CRT uses a diagnostic tool to direct potential claimants towards information and forms that are relevant for resolving the dispute themselves and finally towards the form for filing a claim. Application is always followed by negotiation at the CRT, whereas this is not the standard procedure at the Rent Tribunal. Prior to mediation by a third party, the CRT first provides parties with the possibility to negotiate an agreement amongst themselves. When mediation is not successful, a neutral third party can take a decision on the case. In both organizations the person taking the decision cannot be the same person that was involved in the mediation. The CRT decision (and in specific cases the negotiated agreement) can be filed in court to enable enforcement. A decision by the Rent Tribunal is binding in most cases. In the eight weeks directly after the decision, however, either party has the opportunity to request the court to hear the case. When one of the parties does not comply with the order, and the eight weeks period for appeal have been passed, a new case can be filed at court for breach of contract.

### *Information websites*

Compared to information websites from the Dutch Government regarding resolving legal issues, such as *rechtwijzer* ('signpost to justice'), the CRT is characterized by a more integrated approach and greater simplicity. Most relevant options for address-

ing (predetermined kinds of) legal issues can be found at one location. Moreover, applicants can initiate and go through a legal procedure at the same webpage (in which information collected in the previous stages is used). Claimants only have to answer few and easy questions to find appropriate information, tools or referrals. Although this is sometimes also true for the Dutch websites, claimants are often referred to other websites or presented with information that is irrelevant to their case. The design of the CRT is such that visitors are almost automatically led to information relevant in their case. The simplicity of the website seems to be the result of the citizen-focused approach in developing the tribunal, as well as the rationale behind the platform that when it is accessible for minorities, it will be accessible for everyone.

#### *The Dutch kantonrechter (sub-district court)*

Filing a case at the CRT is almost always cheaper than a starting a procedure at the Dutch kantonrechter. This is definitely the case for legal persons seeking justice. The fee for people with a low or no income is also higher: in the Netherlands they will be charged € 184 (court and serving fee combined) compared to a full waiver that is available at the CRT. Another difference pertains to the layering of the CRT procedure and associated fees. Instead of a fixed fee for the whole procedure, parties at the CRT pay for each additional step that is needed to resolve the case. For instance, a case that is solved in the negotiation or mediation phase is cheaper than a case that requires a tribunal decision. In both systems the unsuccessful party can be ordered to pay (extra)judicial costs of the successful party.

Compared to the kantonrechter, the time needed for getting a decision at the CRT is approximately four weeks shorter in both default and adversarial procedures. At the CRT, however, the dispute can also be resolved at earlier stages most notably in the mediation stage. This mediation stage takes seven weeks on average. How this compares to the time needed when mediation is advised by the kantonrechter is unknown due to a lack of data.

The legal safeguards pertaining the CRT-procedure are less pronounced than the ones concerning the kantonrechter. At the CRT there are fewer possibilities to express one's standpoints in the case's initial documentation (the claims and defenses). It should, however, be noted that each party can give their point of view whenever they wish to do in the negotiation and mediation phases doing so. At the kantonrechter, an oral hearing is a right whereas this is an exception in the CRT procedure. The same holds for being represented. Both institutions are required to motivate their decisions. The elements that should be included in this motivation are determined by law for the kantonrechter. This is not the case for decisions rendered by the CRT. Although both organizations have implemented safeguards on impartiality and independence, these safeguards are stronger for the kantonrechter than for the CRT. This is also the case regarding expertise: both organizations have safeguards regarding the expertise, but at the CRT these safeguards are less strict or leave more room for interpretation.

#### **Bottlenecks**

This current research also aimed to identify bottlenecks that can be expected when a system similar to the CRT would be implemented in The Netherlands. The best way to summarize these bottlenecks is to outline the dilemmas they involve. The first dilemma revolves around a mandatory or voluntary route. Implementing the CRT as a voluntary route seems hardly viable, but there are several concerns against a mandatory route. These concerns relate to the financial stakes that lawyers and bailiffs have in the current legal system. The second dilemma pertains to the question about which legal stakeholders should be involved in the development

of the system. Excluding certain stakeholders will likely result in resistance regarding the development of such a system, whereas inclusion probably comes along with the cost of a less citizen-focused approach. The citizen-focused approach is also central in the third dilemma: can such a system count on the support from professionals and citizens if it is placed outside of the judiciary? These dilemmas are complex. The interview with the CTR's chair suggested that the delay in the implementation of the CRT in British Columbia was most likely related to the dilemmas pointed out above.

## Literatuur

- Ashmann, M.J.A.M. (2020). De weg naar het civiele vonnis. Boom: Den Haag.
- Autoriteit Consument en Markt (2021). *Onze taken*. Geraadpleegd in mei 2021, via: <https://www.acm.nl/nl/organisatie/missie-visie-strategie/onze-taken>.
- Autoriteit Consument en Markt (2021). *ACM ConsuWijzer*. Geraadpleegd in mei 2021, via: <https://www.consuwijzer.nl/>.
- Anderson (2019) Old ethics in new wineskins? Examining the ethical difficulties in court online dispute resolution. *International Journal of Online Dispute Resolution*, 5(1-2), 20-38.
- Arsdale, S. van (2015). User protections in Online Dispute Resolution. *Harvard Negotiation Law Review*, 21, 107-124.
- Austin, C. (2017). *An introduction to online dispute resolution (ODR), and its benefits and drawbacks*. Wellington, Nieuw-Zeeland: Government Center for Dispute Resolution.
- BC Property Assessment Appeal Board (2021). *What we do*. Geraadpleegd in februari 2021,, via: [www.assessmentappeal.bc.ca/who-we-are/what-we-do/](http://www.assessmentappeal.bc.ca/who-we-are/what-we-do/).
- BC Property Assessment Appeal Board (2021) *Frequently Asked Questions (FAQ)*. Geraadpleegd in februari 2021,, via: [www.assessmentappeal.bc.ca/other-guides-resources/help-your-with-appeal/frequently-asked-questions-faqs/](http://www.assessmentappeal.bc.ca/other-guides-resources/help-your-with-appeal/frequently-asked-questions-faqs/).
- British Columbia Hansard (2012a), *Official Report of the Debates of the Legislative Assembly (Hansard)*, 4<sup>th</sup> session, 39<sup>th</sup> Parliament, 37(2), 7 mei 2012.
- British Columbia Hansard (2012b), *Official Report of the Debates of the Legislative Assembly (Hansard)*, 4<sup>th</sup> session, 39<sup>th</sup> Parliament, 37(4), 8 mei 2012.
- British Columbia Hansard (2015a), *Official Report of the Debates of the Legislative Assembly (Hansard)*, 4<sup>th</sup> session, 40<sup>th</sup> Parliament 21(6), 10 maart 2015
- British Columbia Hansard (2015b), *Official Report of the Debates of the Legislative Assembly (Hansard)*, 4<sup>th</sup> session, 40<sup>th</sup> Parliament 22(4), 24 maart 2015.
- British Columbia Hansard (2015c), *Official Report of the Debates of the Legislative Assembly (Hansard)*, 4<sup>th</sup> session, 40<sup>th</sup> Parliament 23(7), 20 april 2015.
- British Columbia Hansard (2015d), *Official Report of the Debates of the Legislative Assembly (Hansard)*, 4<sup>th</sup> session, 40<sup>th</sup> Parliament 23(8), 21 april 2015
- Beck, C.J.A., & Sales, B.D. (2000). A critical reappraisal of divorce mediation research and policy. *Psychology, Public Policy and Law*, 6, 989-1056.
- Bickel, E.A., Dijk, M.A.J. van, & Giebels, E. (2015). *Online legal advice and conflict support: A Dutch experience*. UvT. Geraadpleegd in augustus 2021, via: [https://www.hiil.org/wp-content/uploads/2018/09/Online-legal-advice-and-conflict-support\\_UTwente.pdf](https://www.hiil.org/wp-content/uploads/2018/09/Online-legal-advice-and-conflict-support_UTwente.pdf).
- Cambridge Pro Bono Project (2019). *A Comparative Analysis of Online Dispute Resolution*. International Legal Aid Group.
- Civil Resolution Tribunal Act, 2012 SBC chapter 25, (2012). Civil Resolution Tribunal Act (gov.bc.ca).
- Civil Resolution Tribunal Code of Conduct (2017). *Code of Conduct for CRT Members*. Geraadpleegd mei 2021, via: [Code-of-Conduct-for-CRT-Members-Dec-2017.pdf](http://www.civilresolutionbc.ca/Code-of-Conduct-for-CRT-Members-Dec-2017.pdf) (civilresolutionbc.ca).
- Civil Resolution Tribunal Rules (2017). Geraadpleegd april 2021, via: [CRT-Rules-in-force-May-1-2021.pdf](http://www.civilresolutionbc.ca/CRT-Rules-in-force-May-1-2021.pdf) (civilresolutionbc.ca).
- Civil Resolution Tribunal (2017). *2016/2017 Annual Report: Covering the period July 13, 2016 through March 31, 2017*. Geraadpleegd in mei 2021, via: <https://civil-resolutionbc.ca/wp-content/uploads/2020/03/CRT-Annual-Report-2016-2017.pdf>.

- Civil Resolution Tribunal (2019). *2018/2019 Annual Report Covering the period July 13, 2018 through March 31, 2019*. Geraadpleegd op mei 2021, via: <https://civilresolutionbc.ca/wp-content/uploads/2020/03/CRT-Annual-Report-2018-2019.pdf>.
- Civil Resolution Tribunal (2020a) *Time to resolution report*.
- Civil Resolution Tribunal (2020b). *2019/2020 Annual Report*. Geraadpleegd in maart 2021 via: <https://civilresolutionbc.ca/wp-content/uploads/2020/07/CRT-Annual-Report-2019-2020.pdf>
- Consumer protection BC (2021), *Consumer protection BC website*. Geraadpleegd in februari 2021, via: [www.consumerprotectionbc.ca](http://www.consumerprotectionbc.ca).
- Costello, C.F., Dijk, F. van, Giorgi, S., Griskevici, L., Holm, F., Storhaug Larssen, W., Sicking, S., & Meilutis, N. (2020). *Economic value of the judiciary: A pilot study for five countries on volume, value and duration of large commercial cases*. Den Haag: Eleven.
- Courthouse Libraries BC (2018) *Civil Resolution Tribunal New Areas of Jurisdiction* [video]. Geraadpleegd in mei 2021, via: <https://vimeo.com/298212020>.
- Cowper, D.G. (2012). *A criminal justice system for the 21th century: Final Report to the Minister of Justice and Attorney General Honourable Shirley Bond*. Victoria, BC Justice Reform Initiative.
- Cowper, D.G. (2016). *A criminal justice system for the 21th century: Fourth Anniversary Update to the Minister of Justice and Attorney General Suzanne Anton, QC*
- Croes, M.T., Schaaf, J. van der, Tulder, F.P. van, Burema, D.J., Moolenaar, D.E.G., Os, R.M. van, & Beerthuizen, M.G.C.J. (2017). *Evaluatie Wet griffierechten burgerlijke zaken*. Den Haag: WODC. Cahier 2017-9.
- De Rechtspraak (2021). *Landelijk procesreglement voor rolzaken kanton*. Geraadpleegd in juli 2021, via: <https://www.rechtspraak.nl/SiteCollection/Documents/landelijk-procesreglement-rolzaken-kanton-102019.pdf>.
- Dickson, R. (2020). Does the Notice of Objection Mechanism Available to Civil Resolution Tribunal Small Claims Parties Enhance Access to Justice? *UBC Law Review*, 54(1).
- Dijksterhuis (2019)
- Dimov, D. V. (2017) *Crowdsourced Online Dispute Resolution*. [Dissertatie, Leiden University Center for Law and Digital Technologies.]
- Europees Hof voor de Rechten van de Mens (2020). *Guide on Article 6 of the European Convention on Human Rights: Right to a fair trial (civil limb)*. Council of Europe.
- Goodman, J. (2003) The pros and cons of Online Dispute Resolution: An assessment of cyber-mediation websites. *Duke Law and Technology Review*, 4.
- Government of British Columbia (2021a). *British Columbia's tribunal sector*. Geraadpleegd in januari 2021, via: <https://www2.gov.bc.ca/gov/content/justice/about-bcs-justice-system/tribunal-sector>.
- Government of British Columbia (2021b). *Justice reform initiatives*. Geraadpleegd in januari 2021, via: <https://www2.gov.bc.ca/gov/content/justice/about-bcs-justice-system/justice-reform-initiatives>.
- Harris, D.C. & Marshall, S. (2018). An error of law and the credibility of the Civil Resolution Tribunal. (25 April 2018), *online (blog): CanLII Connects*.
- Huurcommissie (2018). *Regelment bij bemiddeling*. Geraadpleegd in september 2021, via: [https://www.huurcommissie.nl/fileadmin/afbeeldingen/Downloads/Overig/Reglement\\_bij\\_bemiddeling\\_juli\\_2018.pdf](https://www.huurcommissie.nl/fileadmin/afbeeldingen/Downloads/Overig/Reglement_bij_bemiddeling_juli_2018.pdf).
- Huurcommissie (2019). *Handboek Huurcommissie*. Geraadpleegd in september 2021, via: [https://www.huurcommissie.nl/fileadmin/afbeeldingen/Downloads/Over\\_de\\_Huurcommissie/Handboek\\_Huurcommissie\\_zonder\\_bijlagen\\_V1.4\\_def.pdf](https://www.huurcommissie.nl/fileadmin/afbeeldingen/Downloads/Over_de_Huurcommissie/Handboek_Huurcommissie_zonder_bijlagen_V1.4_def.pdf).



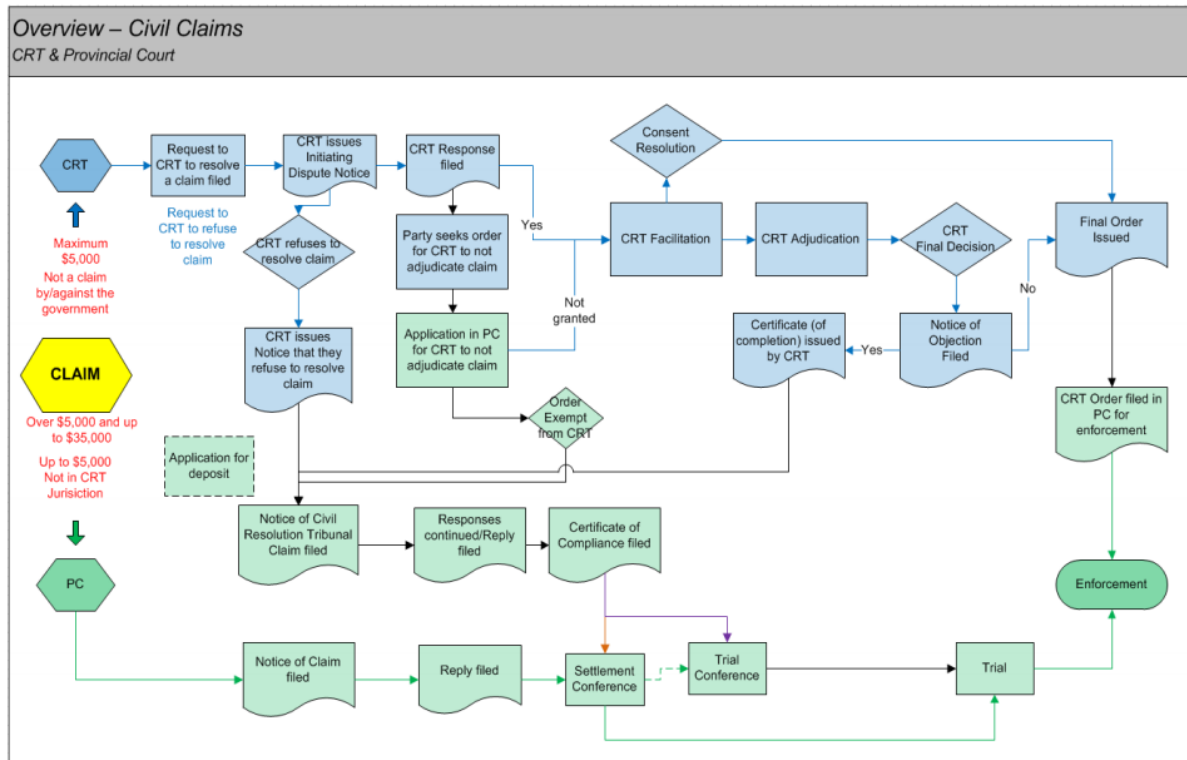
- Huurcommissie (2020). *Actieplan aanpak achterstand*. Geraadpleegd in september 2021, via: [https://www.huurcommissie.nl/fileadmin/afbeeldingen/Downloads/Overig/Huurcommissie\\_actieplan\\_Aanpak\\_achterstanden.pdf](https://www.huurcommissie.nl/fileadmin/afbeeldingen/Downloads/Overig/Huurcommissie_actieplan_Aanpak_achterstanden.pdf).
- Justice Education Society (2021). *What is Administrative Law?* Geraadpleegd in september 2021, via: <https://www.adminlawbc.ca/what-is-admin-law>.
- Kraats, K. van der (2017) *De eigen(aardig)heid van de kantonrechter*. Den Haag: Boom Juridisch.
- Kuttner, T. (2020). Administrative Tribunals in Canada. In *The Canadian Encyclopedia*. Geraadpleegd in juli 2021, via: <https://www.thecanadianencyclopedia.ca/en/article/administrative-tribunals>.
- Law, J., & Martin, E. (jaar). Equality of arms. In *A Dictionary of Law*. Oxford University Press. Geraadpleegd op 22 september 2021, via: <https://www.oxfordreference.com/view/10.1093/acref/9780199551248.001.0001/acref-9780199551248-e-1351>.
- Legal Services Society (2012), *Making Justice Work: Improving access and outcomes for British Columbians*. Legal Aid BC. Geraadpleegd in november 2020, via: [https://lss.bc.ca/sites/default/files/2019-03/makingJusticeWork\\_0.pdf](https://lss.bc.ca/sites/default/files/2019-03/makingJusticeWork_0.pdf).
- Lee, Y.K., & Lakhani, A. (2012). The case for mandatory mediation to effectively address child custody issues in Hong Kong. *International Journal of Law, Policy and the Family*, 26(3), 327-350.
- Mangan, M. (2010). *The Condominium Manual: A Comprehensive Guide to Strata Law in British Columbia (3d ed)*. Vancouver: Strata Publishing Corporation.
- Mania, K. (2015). Online dispute resolution: The future of justice. *International Comparative Jurisprudence*, 1, 76-86.
- McCuaig, G. (2012). *British Columbia Charge Assessment Review*. British Columbia: Ministry of Justice.
- Ministry of Finance (2011). *Review of the Provincial Justice System in British Columbia*. Internal Audit & Advisory Services.
- Ministry of Justice (2013). *White Paper on Justice Reform part two: A Timely, Balanced Justice System*. British Columbia: Ministry of Justice.
- Rijksoverheid (2021). *Kan ik bezwaar maken tegen een WOZ-beschikking?* Geraadpleegd in februari 2021, via: <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/waardering-onroerende-zaken-woz/vraag-en-antwoord/bezwaar-woz-beschikking>.
- Rule, C. (2020). Online Dispute Resolution and the future of justice. *Annual Review of Law and Social Science*, 16, 277-292.
- Rutte, M., van Haersma Buma, S., Pechtold, A., & Segers, G. J. (2017). Vertrouwen in de toekomst. *Regeerakkoord, 2021*, 2017.
- Salter, S. (2017). Online dispute resolution and justice system integration: British Columbia's Civil Resolution Tribunal. *Windsor Yearbook of Access to Justice/ Recueil annuel de Windsor d'accès à la justice*, 34(1), 112-129.
- Salter, S., & Thompson, D. (2017). Public-centred civil justice redesign: A case study of the British Columbia Civil Resolution Tribunal. *McGill Journal of Dispute Resolution*, 3, 2016-2017.
- Sela, A. (2012). Can computers be fair? How automated and human-powered Online Dispute Resolution affect procedural justice in mediation and arbitration, *Ohio State Journal on Dispute Resolution*, 33(1), 91-148.
- Smith, R. (2017). The fate of rechtwijzer's English daughter: Relate suspends online family dispute resolution project. Artikel op website, geraadpleegd in september 2021, via: <https://law-tech-a2j.org/odr/rechtwijzers-english-daughter-relate-suspends-online-family-dispute-resolution-project/>.
- Sorensen (2013), B.C. Lawyers worried about exclusion from new Civil Resolution Tribunal. *Canadian Bar Association*. Geraadpleegd in december 2020, via:

- <https://www.cbabc.org/News-Media/In-The-Media/2013/B-C-lawyers-worried-about-exclusion-from-new-civil>.
- Sykes, K., Dickson, R. Ewart, S. Foulkes, C. Landry, M. (2020). *Civil revolution: User experiences with British Columbia's online court: Windsor Yearbook of Access to Justice, forthcoming.*, Geraadpleegd in juni 2021, via: <https://ssrn.com/abstract=3733015>.
- The Provincial Court of British Columbia (2016a). *The Semi-Annual Time to Trial Report of the Provincial Court of British Columbia*.
- The Provincial Court of British Columbia (2016b). *Annual report 2014/15*.
- Thompson, D. (2014). The growth of Online Dispute Resolution and its use in British Columbia. *Continuing Legal Education Society of British Columbia*.
- Thomas, L., Kaur, S., & Goodrich, S. (2018). Making ODR hHuman: Using human-centred design for ODR product development. *IJODR*, 5, 146.
- WODC (2021). *Rechtspleging civiel en bestuur: Tabellen 2019*. Geraadpleegd in juni 2021, via: <https://www.wodc.nl/onderzoek-in-uitvoering/statistiek-en-monitoring/rechtspleging-civiel-en-bestuur>.

## Bijlage 1 Leden klankbordgroep

Prof. dr. M.J. ter Voert	Hoogleraar Empirical Legal Studies, Radboud Universiteit Nijmegen
Prof. dr. M. Smit	Voormalig afdelingshoofd Rechtsbestel, wetgeving en internationale- en vreemdelingenangelegen- heden, WODC Bijzonder hoogleraar psychosociale zorg voor alleenstaande minderjarige vreemdelingen, Rijksuniversiteit Groningen
Mr. A.M. Wolffram van Doorn	Coördinerend raadsadviseur, Ministerie van Justitie en Veiligheid, afdeling privaatrecht

## Bijlage 2 Stroomdiagram CRT en de provinciale rechtbank



Created by Erin Smith, Policy Analyst, BC Court Services Branch

Bron: <https://www.provincialcourt.bc.ca/types-of-cases/small-claims-matters>

## Bijlage 3 Formulieren

### Aanmeldformulier (kleine geldvorderingen)

Civil Resolution Tribunal

Dispute Application – Small Claims – Person



Get a discount, save time, and have your application processed faster by applying online at <https://www.civilresolutionbc.ca>

#### Instructions

1. Complete this form. Please print clearly.
2. Fields marked with an asterisk \* are required. Character limits include spaces. If your form is missing information or goes over the character limits, it may take longer to process.
3. Attach any additional pages you need.
4. Submit your completed form and fee payment to the CRT. (See the end of this form.)

#### Helpers and Representatives

- A helper may assist you throughout the process, including filling out forms.
- A helper cannot speak on your behalf. Only a representative approved by the CRT can do that.
- If you want to have a representative, you must ask the CRT for permission. Fill out a *Representative Request* form and include it with your application. (Download it from [our website](#).)

#### Personal Information and Privacy Notice

Your personal information is collected for the purpose of a Civil Resolution Tribunal dispute resolution process, pursuant to the *Civil Resolution Tribunal Act* and the CRT's Rules. See our policy on [access to records](#) and information in CRT disputes. If you have any questions regarding the collection of your personal information, please contact us:

**Email:** [RSC@crtribc.ca](mailto:RSC@crtribc.ca)  
**Fax:** 1-250-356-6552

**Mail:** ATTN: Registrar and Executive Director  
PO Box 9239 Stn Prov Govt  
Victoria BC V8W 9J1

## Application Form Overview

\* Required fields. Please note that character limits include spaces.

### Section 1: Applicant Information - Who is applying for dispute resolution?

- Use this form if you're applying as an individual. (If you're applying as a business or organization, use our form *Dispute Application - Small Claims – Business or Organization* instead. Download it from our website.)
- If there's more than one applicant, include a separate applicant page for each.

### Section 2: Respondent Information - Who is the dispute against?

- You need to know whether the respondent is an individual, a business (such as a sole proprietorship or corporation, a partnership, or a company) or an organization (such as a society or association).
- Ensure you have the correct names for your respondents. If the name isn't exact, you may not be able to enforce a CRT order.
- If there's more than one respondent, include a separate respondent page for each.

### Section 3: Dispute Details - What is your dispute about?

- Describe what you're claiming and why.
- Describe the resolutions you want.

### Section 4: Declarations and Signature

- Read and acknowledge the declarations by marking the checkboxes.
- Sign and date the form.

### Section 5: Instructions for Fee Payment and Form Submission

- Read this section for details on the response fee and how to pay it.
- Send your completed form and payment by one of the listed methods.

**Section 1: Applicant Information**

Personal Information		
* Legal First Name and Middle Name(s)	* Legal Last Name	
Preferred First Name	List other names you go by	
How should the CRT refer to you? <i>(We are asking so we can refer to you respectfully during the process.)</i> <input type="checkbox"/> She/Her <input type="checkbox"/> He/Him <input type="checkbox"/> They/Them <input type="checkbox"/> Other:		
* Address (Street or P.O. Box)	Unit	* Postal Code
* City	* Province/State	Country <i>(if other than Canada)</i>
* Daytime Phone	* Email Address	

Special Accommodations and Risks
<i>These are not disclosed to other parties in your dispute. We only use this information to determine what assistance we may be able to give you.</i>
<input type="checkbox"/> Difficulty reading and writing <input type="checkbox"/> English speaking difficulty <input type="checkbox"/> Visual impairment <input type="checkbox"/> Hearing impairment <input type="checkbox"/> Mental health issues <input type="checkbox"/> Other
Is there a risk you'll lose your job or become homeless due to this dispute? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No
<i>If yes, explain the immediate risk:</i>

## Section 2: Respondent Information

A respondent is who your dispute is against. If there's more than one respondent, include a separate respondent page for each.

### \* If the respondent is a person

Respondent Information		
* Legal First Name and Middle Name	* Legal Last Name	
* Address (Street or P.O. Box)	Unit	* Postal Code
* City	* Province/State	Country (if other than Canada)
Daytime Phone	Email Address	

### \* If the respondent is a business or organization

Respondent Information		
* Legal Business or Organization Name		
* Address (Street or P.O. Box)	Unit	* Postal Code
* City	* Province/State	Country (if other than Canada)
* Type of business or organization:		
<input type="checkbox"/> Corporation <input type="checkbox"/> Sole Proprietorship <input type="checkbox"/> Partnership <input type="checkbox"/> Society/Non-profit <input type="checkbox"/> Other		





### Section 3: Dispute Details

Claim 1: Description
* Provide a 1-sentence summary of your claim: <i>(Maximum 100 characters)</i>
* Describe your claim and what led to it: <i>(Maximum 5,000 characters)</i>
When did you become aware of the issues in this dispute? <i>(Approximate dates are fine)</i>
What have you done so far to try to resolve this dispute?

Other Information	
* Are you under 19 years old? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No	* Do you have a committee of estate, a representative appointed in a representation agreement, or an attorney appointed in an enduring power of attorney? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No
* Is this dispute the result of a motor vehicle accident? <i>(If yes, the CRT will send a copy of the Dispute Notice package to ICBC.)</i> <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No	



Claim 1: Resolutions	
<p><i>List all the resolutions you want. You must include at least one resolution asking the respondent to pay money. Other resolutions are optional, including asking the respondent to do or stop doing something.</i></p>	
<p><b>Resolution 1</b></p> <p>* Amount claimed: \$ _____ Is this amount agreed to in a contract? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No</p> <p>* What is this amount for? (<i>Maximum 200 characters</i>)</p>	
<p><b>Resolution 2</b></p> <p>Amount claimed (<i>if any</i>): \$ _____ Is this amount agreed to in a contract? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No</p> <p>What do you want the respondent to pay for, do, or stop doing? (<i>Maximum 200 characters</i>)</p>	
<p><b>Resolution 3</b></p> <p>Amount claimed (<i>if any</i>): \$ _____ Is this amount agreed to in a contract? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No</p> <p>What do you want the respondent to pay for, do, or stop doing? (<i>Maximum 200 characters</i>)</p>	
<p><b>Resolution 4</b></p> <p>Amount claimed (<i>if any</i>): \$ _____ Is this amount agreed to in a contract? <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No</p> <p>What do you want the respondent to pay for, do, or stop doing? (<i>Maximum 200 characters</i>)</p>	
	<p><b>Total amount claimed: \$</b></p>



**Dispute-Related Fees, Expenses, and Interest**

\* Do you want the respondent to pay for dispute-related fees and expenses?  Yes  No

\* Do you want to claim interest on an amount owing?  Yes  No  
*You can claim interest whether or not you and the respondent have agreed on an interest rate. If you choose "No", you can't claim interest later.*

If yes, select one of:

<p><input type="checkbox"/> I want to claim interest, but don't have an agreement on an interest rate. (The rate will be calculated using the interest rates set under the <i>Court Order Interest Act</i>.)</p> <p>When did the interest start applying to the amount owing?</p> <p>What is the amount of principal owing as of today? \$</p>	<p><input type="checkbox"/> I want to claim interest on an amount agreed to in a contract or strata bylaw.</p> <p>What is the annual rate of interest agreed to in your contract or strata bylaw?</p> <p>What date did the interest start applying to the amount owing?</p> <p>What is the amount of principal owing as of today? \$</p> <p>How much interest is owing as of today? \$</p>
--	--

**Other Resolution Processes**

\* Has a resolution process for any of these claims gone to a court, tribunal, or legally binding process? For example, the Civil Resolution Tribunal, Provincial Court, Supreme Court, Human Rights Tribunal.  
 Yes  No

If yes, where is the other process and how far along is it? (*The Civil Resolution Tribunal can't accept appeals from decisions made by other courts, tribunals, or legally binding processes.*)

**Section 4: Declarations and Signature****Information and Access Policy**

The Civil Resolution Tribunal (CRT) collects a wide variety of information from parties in disputes brought to the Tribunal. Most of this information is shared with the parties and their representatives during the dispute resolution process. In some cases, members of the public may also be able to access CRT dispute records.

The CRT only asks for information that is needed to resolve a dispute. The CRT will collect the following types of information, and share it with the parties:

- Contact information for the parties and their representatives, including names, addresses, telephone numbers, fax numbers, and email addresses;
- Each party's description of the dispute and position on its resolution;
- Communications between the parties and the CRT;
- Information and evidence provided by parties, which may include information about damages and injuries, health and financial records, and other information of a personal nature;
- Information about witnesses, including their contact information and evidence they might be called upon to provide.

The CRT might also collect information from a party about special circumstances they might have. These circumstances might include language or capacity issues, or the ability to pay CRT fees. This information will not normally be shared with other parties, unless the circumstances require the CRT to do so.

Generally, discussions between the parties aimed at resolving a dispute through negotiation will be confidential. This means the CRT will not disclose these negotiations unless the parties agree to the disclosure or the law requires it.

If the parties settle a dispute by negotiation and agreement, the public will be able to request copies of any CRT order documenting the settlement.

If a dispute is not resolved by agreement, it will move into the Tribunal Decision Process. The CRT will decide the claims and make any necessary orders to give effect to the decision. Members of the public may access the names of parties in a CRT Tribunal Decision Process, as well as a general description of the dispute and its status. Members of the public may also request copies of submissions and evidence provided during the Tribunal Decision Process.

The Civil Resolution Tribunal Act requires that final decisions and orders must be posted to the CRT's website and available to the public. Normally, a member of the public will have to submit a request to search for dispute records that are not publicly available through the CRT or another public website.

If a party or witness is concerned that information in a final decision or order would be harmful to their privacy or security, they may request that this information be redacted or anonymized.

All information that the CRT receives from parties and witnesses is stored in Canada.

The CRT's complete policy on collecting and disclosing information gathered during the dispute resolution process can be found online at <https://civilresolutionbc.ca/resources/information-access-privacy-policy>.

If you have other questions about the CRT's policy for accessing dispute records or storage of the records, contact us:

Email: [info@crtbc.ca](mailto:info@crtbc.ca)

Mail: ATTN Registrar and Executive Director  
Civil Resolution Tribunal  
PO Box 9239, Stn Prov Govt  
Victoria BC V8W 9J1

**Declarations and Signature**

\* I confirm that:

- I am the primary applicant and will be the contact for all other applicants (if any) named in this dispute.
- The CRT only asks for information necessary to resolve a dispute. Information entered in this application form will be shared with the other parties in the dispute, except where indicated in the form. I confirm that all applicants are aware of the CRT's *Information Access and Privacy Policy*.
- I and all other applicants understand that the maximum amount that the CRT can award in a small claim is \$5,000, excluding CRT fees, expenses and interest. If our total claim is more than \$5,000, we agree to reduce it to \$5,000 and abandon the rest.
- I am responsible for providing evidence to support my position on each claim in the dispute. I understand that if the dispute goes to the Tribunal Decision Process, there will be deadlines for providing my evidence, and failure to prepare that evidence in advance may not be a basis for the CRT to extend those deadlines.
- I understand that, under section 92 of the *Civil Resolution Tribunal Act*, a person who provides false or misleading evidence or other information in a tribunal proceeding commits an offence and is liable on conviction to a fine of \$10,000 or imprisonment for a term not longer than 6 months, or both.

\* Signature of primary applicant:

\* Date signed:

**Section 5: Instructions for Fee Payment and Application Submission**

Application fees must be paid in full when you submit your application, or else your application may not be accepted. If you can't pay the fees, fill out a *Fee Waiver Request* form and include it with your application. (Download it from [our website](#).)

**Application fees for Small Claims disputes filed by email, fax, or mail:**

CRT Application – Small claims of \$3,000 or less (including any contractual interest)	\$100
CRT Application – Small claims of \$3,001 to \$5,000 (including any contractual interest)	\$150

**How to pay:**

- **By mail.** Attach a cheque or money order to this form. Make your cheque or money order payable to "Minister of Finance". There is a \$30 fee for dishonoured cheques.
- **In person at any Service BC location.** Service BC accepts payment by cash, cheque, credit card, and debit. Service BC has offices throughout BC. Find your nearest location at <http://www.servicebc.ca>

**How to submit your completed application:**

- **By email or fax.** Save your completed form and email it to [RSC@crtbc.ca](mailto:RSC@crtbc.ca) or fax to 1-250-356-6552. Pay in person at any Service BC location, or let us know that you're mailing your payment.
- **By mail or courier.** Mail this completed form and your cheque or money order to:  
ATTN: Intake  
Civil Resolution Tribunal  
PO Box 9239 STN Prov Govt  
Victoria BC V8W 9J1

## Voorbeeld dagvaarding (dispute notice, geanonimiseerd)

Dispute SC-2021-005722



Civil Resolution Tribunal

### Dispute Notice

(Initiating notice under section 6 of the Civil Resolution Tribunal Act)

**Dispute Number:** SC-2021-005722

**Application Submitted:** July 21, 2021

**Dispute Notice Issued:** July 26, 2021

#### Notice To - Who the claim is against

These are the people or organizations the claims are against.

[Redacted]

#### Initiated By - Who requested resolution

These are the people or organizations which have applied to the CRT for dispute resolution.

[Redacted]

#### INSTRUCTIONS

A request for dispute resolution has been made to the Civil Resolution Tribunal (CRT). If you are named in this dispute, the CRT may make a binding order against you, which is enforceable as a court order. This order may require you to do something, stop doing something, or pay money to the applicant. Before making any order, the CRT will carefully consider your arguments and evidence. For more information about the Civil Resolution Tribunal, visit [www.civilresolutionbc.ca](http://www.civilresolutionbc.ca)

#### HOW TO RESPOND TO THIS DISPUTE NOTICE

**Each person this claim is against has 14 days to respond to this notice once it is delivered** (30 days if outside of BC). If you do not respond, the CRT will continue to resolve the dispute and may make a decision without your participation.

You should have been provided with instructions for response with the Dispute Notice. If you have not received instructions for response please contact the CRT by phone at 1-844-322-2292, or by e-mail at [RSC@crtribc.ca](mailto:RSC@crtribc.ca) and include the Dispute Number on the top left corner of this document.

**Initiator Contact**

The CRT will provide a copy of your Dispute Response to:

[Redacted]  
[Redacted]  
[Redacted]  
Vancouver, British Columbia  
V6B1S5, Canada

**Who the Claim is Against**

These are the people or organizations that are identified as being responsible for the claim. For more details go to: [civilresolutionbc.ca/tribunal-process/responding/](http://civilresolutionbc.ca/tribunal-process/responding/)

[Redacted]	
<b>Type: Organization</b>	
Type of business: Sole Proprietorship	<b>Organization contact</b>
[Redacted] Vancouver, British Columbia V5R6H8, Canada	[Redacted] Vancouver, British Columbia V5R 6H8, Canada

**Dispute Information**

This information has been provided by the person requesting resolution. It shows the claims they are making and what they are asking for.

**Dispute Claim 1**



<b>Claim ID</b> C-093031		
<b>Claim summary</b> Other > Other		
<b>Claim description</b> Property - intangibles - \$3,000 or less		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- My dispute isn't about tenancy, enforcement, or RTB issues</li> <li>- My dispute is about intangibles</li> <li>- I want to make a claim with the Civil Resolution Tribunal (CRT)</li> <li>- My claim is \$3,000 or less</li> </ul>		
<b>When the person requesting resolution became aware of the claim</b> July 4, 2021		
<b>Requested Resolution</b>		<b>Amount</b>
1.	An order for the raw files and information of any PDFs created	\$200.00
2.	An order for the raw files and information of any Instagram files	\$200.00
3.	An order for the raw files and information of all course slides (Modules 1-5)	\$200.00
4.	An order for the raw files and information of the Anxiety & Couples handbooks	\$250.00
5.	An order for the raw files and information of any promotional & bonus video materials	\$200.00

6.	An order for the rights to use the above assets, templates, information and/or styling for any future business-related materials	\$200.00
7.	Damages to business & reputation	\$0.00
8.	Cost of redesign	\$0.00
		<b>Total: \$1250.00</b>

**Dispute Claim 2****Claim ID**

C-093025

**Claim summary**

Dispute-Related Fees &amp; Expenses

**Claim description**

I want the respondent to pay for dispute-related fees paid to the CRT and other expenses and charges allowed under the CRT Rules and the CRT Act.

**Requested Resolution**

All dispute-related fees and expenses will be determined later in the tribunal process

**Dispute Claim 3**

<b>Claim ID</b> C-093039
<b>Claim summary</b> Non-contractual interest
<b>Claim description</b> I want to claim interest and do not have an agreement on an interest rate. The rate will be based on the Court Order Interest Act.
<b>When interest started applying to the amount owing</b> July 16, 2021
<b>Principal owing as of July 21, 2021</b> \$200.00
<b>Requested Resolution</b> The amount of interest will be determined later in the tribunal process

**Additional Dispute Information****Steps the person requesting resolution has taken to resolve the claim**

I've sought legal advice from 3 separate lawyers, and spoke to a person who works in the same industry as the respondent. I also emailed the respondent to inform her of the advice I received, and kindly asked that she send the files by specific date. I offered to pay up to \$75 for the time it takes to transfer the files. Finally, I had a lawyer write and send the respondent a letter outline what's owed, explaining why, and giving her a specific date to do so

## Proof of Service formulier



# Civil Resolution Tribunal

## Proof of Service on a Person



You must submit a Proof of Service form for every respondent in your dispute before the notice deadline listed in your Dispute Notice, or your dispute may be dismissed.

Save time and submit your Proof of Service online: <https://civilresolutionbc.ca>

### Instructions

- Complete this form. You can fill it out on your computer, tablet or device using [Adobe Acrobat](#). This will allow you to make and save changes easily, and email the application without having to scan it.
- Fill out a Proof of Service form for each person, organization, or strata council you served with a copy of the Dispute Notice package.
- There is no fee for submitting this form.
- Send this form to the CRT by email, mail, or fax to:

**Email:** [RSC@crtbc.ca](mailto:RSC@crtbc.ca)  
**Fax:** 1-250-356-6552

**Mail:** PO Box 9239 Stn Prov Govt  
Victoria BC V8W 9J1

### Personal Information and Privacy Notice

Your personal information is collected for the purpose of a Civil Resolution Tribunal dispute resolution process, pursuant to the *Civil Resolution Tribunal Act* and the CRT's Rules. Visit the CRT website for our policy on [access to records](#) and information in CRT disputes. If you have any questions regarding the collection of your personal information, please contact us:

**Email:** [RSC@crtbc.ca](mailto:RSC@crtbc.ca)  
**Fax:** 1-250-356-6552

**Mail:** ATTN: Registrar and Executive Director  
PO Box 9239 Stn Prov Govt  
Victoria BC V8W 9J1

Proof of Service Form	
CRT Dispute Number (eg., SC-2017-0000001)	Date you served the Dispute Notice package
Respondent's First and Middle Names	Respondent's Last Name
What email address or street address did you serve the Dispute Notice package to?	
<p>How did you serve the Dispute Notice package?</p> <p><input type="checkbox"/> By <b>email</b>, and I have a reply from the respondent confirming the Dispute Notice was received.</p> <p><input type="checkbox"/> By <b>registered mail</b>, and I have a confirmation of delivery from Canada Post. Canada Post tracking number:</p> <p><input type="checkbox"/> By <b>courier</b>, and I have a confirmation of delivery from the courier company.</p> <p><input type="checkbox"/> <b>In person</b>, to a designated person who can receive the Dispute Notice package. Name of person it was served to: Date and time it was served (indicate AM or PM):</p> <p><input type="checkbox"/> In accordance with <b>directions</b> from the CRT on how to serve. <i>(Use this ONLY if you requested, and the CRT provided you with, directions for substitutional service of the Dispute Notice.)</i></p> <p>By selecting one of the options above I confirm that:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• The respondent is a person or sole proprietorship.</li> <li>• If the respondent is a minor, I served their parent or guardian.</li> <li>• If the respondent is an adult with impaired capacity, I served their committee of estate, representative or attorney.</li> </ul>	
<p>I confirm that:</p> <p><input type="checkbox"/> I certify that the respondent or their authorized representative has been properly served a copy of the Dispute Notice package by the method indicated, in accordance with the CRT Rules.</p> <p><input type="checkbox"/> I understand that, under section 92 of the <i>Civil Resolution Tribunal Act</i>, a person who provides false or misleading evidence or other information in a tribunal proceeding commits an offence and is liable on conviction to a fine of \$10,000 or imprisonment for a term not longer than 6 months, or both.</p>	
Signature	Date signed

## Fee waiver aanvraag formulier



Civil Resolution Tribunal

### Fee Waiver Request Form

If you can't pay CRT fees, you can apply for a fee waiver. The CRT will review your request and decide if you're eligible for a fee waiver.

The CRT can revoke a fee waiver at any time, and may request proof of income and additional information or documents.

#### Instructions

1. Complete this form. You can fill it out on your computer, tablet or device using Adobe Acrobat (<https://get.adobe.com/reader/>). This will allow you to make and save changes easily, and email the application without having to scan it.
2. Submit your form by email, mail or fax. Or include it with other forms in your submission.

#### Where to Send Your Form (email recommended)

**Email:** [RSC@crtbc.ca](mailto:RSC@crtbc.ca)  
**Fax:** 1-250-356-6552

**Mail:** PO Box 9239 Stn Prov Govt  
Victoria BC V8W 9J1

**Personal Information and Privacy:** Your personal information is collected for the purpose of a Civil Resolution Tribunal dispute resolution process, pursuant to the Civil Resolution Tribunal Act and the CRT's Rules. You can view the CRT's policy on access to records and information in CRT disputes at <https://civilresolutionbc.ca/resources/information-access-privacy-policy/>.

If you have any questions regarding the collection of your personal information, please contact us.

Email: [info@crtbc.ca](mailto:info@crtbc.ca)

Mail: ATTN Registrar and Executive Director  
Civil Resolution Tribunal  
PO Box 9239, Stn Prov Govt  
Victoria BC V8W 9J1

General Information			
Legal First Name		Legal Last Name	CRT Dispute Number (if available)
Address (Street or PO Box)		Unit (optional)	
City	Province/State	Postal/Zip Code	Country
Daytime Phone		Email	

Financial Information
<p><input type="checkbox"/> I receive income from one or more of the following assistance programs <b>AND</b> I'm the only person in my household listed in this dispute:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• British Columbia Income Assistance</li> <li>• British Columbia Income and Disability Assistance</li> <li>• Canada Guaranteed Income Supplement</li> </ul>
<p><input type="checkbox"/> I do not receive income from any of the assistance programs listed above <b>OR</b> there are people in addition to me in my household that are listed in this dispute:</p> <p>Including me, the number of people living in my household is _____  <small>This includes all people at your address and family members you're legally required to support financially.</small></p> <p>My total annual household income is \$ _____  <small>This is the total yearly income, before deductions, from all sources for <u>everyone</u> living at your address.</small></p> <p>The net value of my real estate is \$ _____  <small>This is the assessed value, minus the outstanding balance on any mortgages. Include the net value for all real estate you own, including your house, vacation properties and any income property.</small></p> <p>Is another person in your household requesting a fee waiver for this dispute? Tell us their full name:</p>

Declaration
<p><input type="checkbox"/> I certify the above is true and I do not have any other source of income to enable me to pay CRT fees.</p> <p><input type="checkbox"/> I understand that, under section 92 of the <i>Civil Resolution Tribunal Act</i>, a person who provides false or misleading evidence or other information in a tribunal proceeding commits an offence and is liable on conviction to a fine of \$10,000 or imprisonment for term not longer than 6 months, or both.</p> <p><input type="checkbox"/> I understand that the Civil Resolution Tribunal may at any time review my request for a fee waiver and I may be required to provide documents to confirm my answers above.</p>
<p>Signature: _____ Date Signed: _____</p>

## Bijlage 4 Tabellen bij het onderzoek

**Tabel b4.1 Aantal en percentage bij het CRT aangemelde zaken en in behandeling genomen zaken (2019)**

	Aantal zaken	Percentage
<b>Totale aantal</b>	<b>5.690</b>	<b>100</b>
Geweigerd door het CRT	684	12
Niet naleven gedragsregels door een partij	419	7
CRT weigert afgifte Dispute Notice	215	4
Afgewezen (oneigenlijk gebruik)	50	1
In behandeling genomen maar (nog) niet afgehandeld	1.300	23
Lopende zaak	25	0
Bezwaar*	131	3
Cassatie	14	0
Ingetrokken	1.130	20
In behandeling genomen en definitief afgehandeld	3.706	65
Verstek	1.584	28
Overeenstemming	998	18
Beslissing	1.118	20
Overig	6	0

\* Inclusief twee lopende verzoeken.

**Tabel b4.2 Totale aantal zaken die in behandeling zijn genomen door het CRT in de periode 2017-2020 naar het type geschil**

	2016	2017	2018	2019	2020	Totaal
Motor Vehicle Accident Injury	0	0	0	66	214	280
Societies and Cooperatives	0	0	0	20	74	94
Strata Council	42	241	222	249	232	986
Strata Owner or Tenant	160	406	444	540	642	2.192
Small Claims	0	2.539	4.766	4.815	4.358	16.481

Bron: Gegevensbestanden Civil Resolution Tribunal

**Tabel b4.3 Totale aantal zaken betreffende kleine geldvorderingen in de periode 2017-2020**

	2017	2018	2019	2020	Totaal
Employment Dispute	60	93	85	91	329
General Small Claims Dispute	176	383	710	385	1.654
Goods or Services	1140	2.130	2.019	2.078	7.367
Housing Dispute	0	0	57	226	283
Insurance Dispute	28	62	233	371	694
Loans and Debts	583	1.262	829	404	3.078
Motor Vehicle Injuries and Accidents	40	38	18	3	99
Personal Injury	23	40	56	49	168
Property Dispute	318	465	397	376	1.555
Residential Construction	171	293	411	375	1.250

Bron: Gegevensbestanden Civil Resolution Tribunal



**Tabel b4.4 Totale aantal kleine geldvorderingszaken in de periode 2017-2020 naar hoogte van het financiële belang**

	2017	2018	2019	2020	Totaal
<b>Vorderingen € 0 - € 2.040</b>					
Employment Dispute	49	70	52	47	218
General Small Claims Dispute	128	292	507	249	1.176
Goods or Services	800	1.493	1.370	1.385	5.048
Housing Dispute	0	0	51	182	233
Insurance Dispute	17	40	138	216	411
Loans and Debts	447	809	617	287	2.160
Motor Vehicle Injuries and Accidents	29	24	13	1	67
Personal Injury	11	18	29	17	75
Property Dispute	215	308	257	223	1.003
Residential Construction	103	182	231	225	741
<b>Vorderingen € 2.040 - € 3.400</b>					
Employment Dispute	11	23	33	44	111
General Small Claims Dispute	48	91	203	136	478
Goods or Services	340	637	649	693	2.319
Housing Dispute	0	0	6	44	50
Insurance Dispute	11	22	95	155	283
Loans and Debts	136	453	212	117	918
Motor Vehicle Injuries and Accidents	11	14	5	2	32
Personal Injury	12	22	27	32	93
Property Dispute	103	157	140	153	552
Residential Construction	68	111	180	150	509

Bron: Gegevensbestanden Civil Resolution Tribunal

**Tabel b4.5 Doorlooptijden in dagen per geschiltype (inclusief verstek), 2020**

	Kleine		Motorvoertuig- ongeval	Verenigingen en coöperatieve samenwerkings- verbanden	Totaal
	geldvorderingen	Appartementen			
10%	15	20	15	9	15
20%	21	36	25	18	22
30%	28	49	33	18	29
40%	36	70	44	26	39
mediaan	49	116	52	36	54
60%	72	144	63	49	82
70%	102	164	123	72	111
80%	124	195	156	126	137
90%	162	242	209	153	180

Bron: Gegevensbestanden Civil Resolution Tribunal

## Bijlage 5 Openbaarheid CRT

**Tabel b5.1 Overzicht van toegang tot materialen per stap van de procedure**

Documentatie	CRT mede-werkers	CRT leden (arbiters)	Eiser	Gedaagde	Publiek
Aanmelding voor online geschilbeslechting	Ja	Ja	Ja	Op basis van review	Op aanvraag <sup>b</sup>
Dagvaarding (dispute notice)	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja <sup>a</sup>
Bewijs van dagvaarding (proof of notice)	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja <sup>a</sup>
Reactieformulier gedaagde	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja <sup>a</sup>
Verzoek tot kwijtschelding	Ja	Ja	Alleen eiser	Alleen gedaagde	Nee
Verzoek tot assistentie bij dagvaarding	Ja	Ja	Ja	Ja	Op aanvraag <sup>b</sup>
Tegenvordering / vordering door derde	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja <sup>a</sup>
Andere CRT formulieren	Ja	Op aanvraag <sup>b</sup>	Op aanvraag <sup>b</sup>	Op aanvraag <sup>b</sup>	Op aanvraag <sup>b</sup>
Contactgegevens partijen	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee <sup>a</sup>
Indexen van CRT geschillen	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja <sup>a</sup>
Speciale omstandigheden partijen	Ja	Ja	Alleen eiser	Alleen gedaagde	Nee
Verzoek tot vertegenwoordiging	Ja	Ja	Ja	Ja	Op aanvraag <sup>b</sup>
Communicatie tussen partijen en CRT over oplossen geschil	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee
Communicatie tussen CRT en een partij over oplossen geschil	Ja	Nee	Alleen eiser	Alleen gedaagde	Nee
Notities, samenvattingen, transcripten of andere documentatie van de mediation activiteiten	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee
Vaststellingsovereenkomst of concept	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee
Andere correspondentie tussen CRT en partij(en)	Ja	Op basis van review	Ja	Ja	Op aanvraag <sup>b</sup>
Berichtgeving CRT naar partij(en)	Ja	Ja	Ja	Ja	Op aanvraag <sup>b</sup>
Tribunaal Beslissingsplan	Ja	Ja	Ja	Ja	Ja <sup>a</sup>
Bewijs aangeleverd door partij tijdens intake of mediation	Ja	Nee	Ja	Ja	Nee
Bewijs aangeleverd door partij tijdens beslissingsfase	Ja	Ja	Ja	Ja	Aanvraag
Argumentatie door partij tijdens beslissingsfase	Ja	Ja	Ja	Ja	Op aanvraag <sup>b</sup>
Vorderingsformulier	Ja	Ja	Ja	Ja	Op aanvraag <sup>b</sup>
Getuigenverklaringen	Ja	Ja	Ja	Ja	Op aanvraag <sup>b</sup>
Bewijs aangeleverd door getuige(n) tijdens beslissingsfase	Ja	Ja	Ja	Ja	Op aanvraag <sup>b</sup>
Consent order	Ja	Op basis van review	Ja	Ja	Op aanvraag <sup>b</sup>
Verstekbeslissing	Ja	Op basis van review	Ja	Ja	Op aanvraag <sup>b</sup>
Beslissing tribunaal	Ja	Ja	Ja	Ja	Gepubliceerd op website
Aanvraag tenietdoen uitspraak	Ja	Ja	Ja	Ja	Op aanvraag <sup>b</sup>
Andere beslissingen door tirunbaal	Ja	Ja	Ja	Ja	Op aanvraag <sup>b</sup>
Opnamen van hoorzittingen	Ja	Ja	Alleen bekijken/ beluisteren	Alleen bekijken/ beluisteren	Alleen bekijken/ beluisteren
Transcripten hoorzittingen (indien beschikbaar)	Ja	Ja	Ja	Ja	Op aanvraag
Formulier aanvraag informatie door publiek	Ja	Ja	Op basis van review	Op basis van review	Betreffende partij
Overige documenten	Ja	Op basis van review	Op basis van review	Op basis van review	Op basis van review

<sup>a</sup> Alleen bij afgesloten zaken.

<sup>b</sup> Het CRT beoordeelt de aanvraag en verleent wel of geen toegang.

Bron: CRT Acces to Information and Privacy Policies May 2021; Cambridge Pro Bono Project, 2019, p. 88, bewerking door WODC.

## Bijlage 6 Enkele private ODR-systemen en pilots van de rechtspraak

In hoofdstuk 5 worden bestaande ODR initiatieven beschreven en vergeleken met het CRT. Deze eerdergenoemde initiatieven vertonen de meeste gelijkenissen met de CRT-procedure, maar er zijn nog vele andere online diensten beschikbaar die in mindere mate lijken op het CRT. In deze bijlage worden enkele online initiatieven beschreven die qua zaaktype of procedure gelijkenissen vertonen met het CRT. Achtereenvolgens zullen aanbieders van private arbitrage, buitengerechtelijke geschilbeslechtsingsorganen<sup>60</sup> en pilots van de rechtspraak worden beschreven.

### Arbitrage

De bekendste aanbieders van arbitrageprocedures zijn het Nederlands Arbitrage Instituut, Arbitrage Rechtspraak Nederland en eve.law (zie tabel b6.1). Private partijen die het geschil gezamenlijk via arbitrage willen laten beslechten, kunnen hier terecht. Kiezen voor arbitrage kan zowel vooraf, bijvoorbeeld via algemene voorwaarden,<sup>61</sup> of wanneer een geschil al bestaat door gezamenlijk af te spreken het geschil aanhangig te maken. Het is niet voor elke aanbieder van arbitrage duidelijk welk type zaken gehoord worden. Online arbitrage procedures lijken vooral veel gebruikt te worden door bedrijven voor het beslechten van incassogeschillen. De procedure is vergelijkbaar bij alle arbitrage instanties en zal hieronder verder uiteengezet worden. Hieronder zullen enkele aanbieders van online arbitrage procedures waarbij de zaaktypes overeenkomen met het CRT worden behandeld. In box b6.1 staat een relevante aanbieder van arbitrage beschreven (E-Court) die momenteel niet meer beschikbaar is.

**Tabel b6.1 Arbitrage**

Naam	Aanbod	Type zaak	Methode	Kosten
Nederlands Arbitrage Instituut	Volledige procedure inclusief beslissing, mediation mogelijk	Alle thema's	Aanvraag en stukken online, zitting fysiek	Vanaf € 650
Arbitrage Rechtspraak Nederland	Volledige procedure online	Incasso en huur	Online	€ 75 - 450
Digitrage	Volledige procedure online	Incasso	Online	€ 70 - 4.640
Eve.law	Volledige procedure inclusief beslissing, spreekuur, zaak bij kantonrechter	Zakelijke geschillen	Online, zitting fysiek mogelijk	Vanaf € 999 per partij

<sup>60</sup> Zie *Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten* en <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.adr.show2>.

<sup>61</sup> Bij een arbitraal beding in algemene voorwaarden moet de consument ten minste een maand de tijd krijgen om aan te geven dat men de zaak liever door een overheidsrechter laat behandelen (art 6:236 BW).

### **Nederlands Arbitrage Instituut**

Het Nederlands Arbitrage Instituut is een stichting zonder winstoogmerk en biedt arbitrage en bindend adviesprocedures alsook mediation. Het indienen van het geschil kan online en ook het opsturen van stukken en een eventueel verweer en daaropvolgende reacties kunnen digitaal. Het is niet duidelijk of de zitting en uitspraak ook digitaal kunnen plaatsvinden of altijd fysiek gebeuren.<sup>62</sup> Naast arbitrage biedt het NAI ook een mediation traject. Dit traject kan eveneens online aangevraagd worden. De uitkomst van de mediation kan desgewenst vastgelegd worden in een vaststellingsovereenkomst. De kosten van de arbitrageprocedure bij het NAI bestaan uit verschillende elementen waaronder het uurtarief van de arbiter(s) en secretaris, de administratiekosten en bijkomende kosten als de huur van een zittingsruimte. De gehanteerde tarieven zijn afhankelijk van het financiële belang van de zaak en beginnen bij € 500 administratiekosten en € 150 per uur voor een arbiter, beide geldend voor een zaak met financieel belang tot € 25.000.

### **Arbitragerechtspraak Nederland**

Ook stichting Arbitrage Rechtspraak Nederland biedt een arbitrage procedure die naar wens online gevoerd kan worden. Arbitragerechtspraak Nederland behandelt geschillen waarbij dit vooraf is afgesproken, bijvoorbeeld middels algemene voorwaarden. Zowel het aanmelden van de zaak, het verweer, de zitting en de uitspraak kunnen digitaal plaatsvinden. De eiser en gedaagde kunnen beide online het procesdossier inzien en hierin wordt ook de uitspraak gepubliceerd. Een hoger beroep is mogelijk en uitvoering van de uitspraak kan via een verzoekschriftprocedure. In meer dan 90% van de zaken wordt binnen zes weken uitspraak gedaan over het geschil. De tarieven lopen uiteen van € 75 tot € 450 en zijn afhankelijk van het type zaak (incassogeschil of huurgeschil) en het financiële belang.

### **Digitrage**

Via Digitrage kan een volledige online arbitrage procedure voor incassozaken gevoerd worden en is bevoegd voor zaken waarbij vooraf via een overeenkomst of algemene voorwaarden is afgesproken geschillen bij Digitrage neer te leggen. De volledige procedure gaat online, van het aanmelden van de zaak en het verweer tot de eventuele zitting en uitspraak. Ook bewijsstukken kunnen online aangevoerd worden via het digitale procesdossier. Bij Digitrage kan men kiezen voor twee verschillende procedures; de standaard versie en de uitgebreide procedure. De uitgebreide procedure duurt langer en wordt meer gebruikt voor complexere zaken waarbij een mondelinge behandeling nodig is. Een standaardprocedure duurt ongeveer acht weken en voor een uitgebreide procedure wordt twintig weken uitgetrokken. De kosten van de procedure bij Digitrage zijn afhankelijk van het financiële belang van het geschil, de gekozen procedure en een eventueel hoger beroep. De kosten beginnen bij € 70 (standaard bodemprocedure t/m € 500) en kunnen oplopen tot € 4.640 (uitgebreide hoger beroep procedure met financieel belang tussen de € 25.000 en € 40.000). De klantenkring van Digitrage bestaat uit verschillende bedrijven, uiteenlopend van een fysiotherapeut tot een beddenwinkel en adviesbureaus.

### **Eve.law**

Eve.law is een platform dat verschillende manieren van geschilbeslechting biedt voor zakelijke geschillen. Zo kunnen partijen kiezen voor arbitrage, maar ook een arbiter spreekuur met een niet bindend advies behoort tot de mogelijkheden. De

---

<sup>62</sup> Ten tijde van de COVID-19 pandemie werden communicatie en uitspraken via email gefaciliteerd. Het is niet duidelijk in hoeverre dit ook in de gebruikelijke situatie mogelijk is.

arbitrageprocedure bij Eve.law verloopt via vier stappen. Allereerst gaan beide partijen met de arbiter in gesprek via een videocall. In dit gesprek wordt het conflict in kaart gebracht en wordt bekeken of het mogelijk lijkt om te schikken. Daarna krijgen de partijen twee weken de tijd om bewijsmaterialen te uploaden via de online rechtszaal. Beide partijen kunnen elkaars bewijzen inzien en hierop reageren. Stap 3 is een verdiepend gesprek met de arbiter, dit kan zowel fysiek als digitaal. De laatste stap is de uitspraak van de arbiter dat geregistreerd wordt bij de rechtbank. De arbitrageprocedure neemt ongeveer een maand in beslag en de kosten beginnen bij € 999. Het spreekuur met de arbiter kan doorgaans op korte termijn gepland worden en is sneller dan de arbitrage procedure. Na het uploaden van maximaal twee bewijsstukken van tien pagina's gaan beide partijen in gesprek met de arbiter en volgt binnen 24 uur een niet bindend advies. Desgewenst doet de arbiter ook een niet bindend schikkingsvoorstel. Eve biedt ook een procedure via de kantonrechter voor zaken tot € 10.000 die niet dringend zijn. Eve heeft deze procedure afgestemd met de rechtbank en handelt alle formaliteiten af waarna de overheidsrechter uitspraak doet. De partijen uploaden via de beveiligde Eve omgeving alle gegevens en documenten die benodigd zijn voor de rechtszaak. Vervolgens zorgt Eve dat alles bij de rechtbank terechtkomt en worden de partijen door de rechter opgeroepen voor een zitting bij de rechtbank die doorgaans ook digitaal kan plaatsvinden. Daarna spreekt de rechter een vonnis uit.

#### **Box b6.1 E-Court**

E-Court is enkele jaren een bekende aanbieder private arbitrage geweest dat gebruikt werd door meerdere zorgverzekeraars en grote webshops. In 2018 werd e-Court stilgelegd nadat de vonnissen niet langer door Nederlandse rechters konden worden bekrachtigd. Dit gebeurde na het besluit van het LOVCK (Landelijk Overleg Vakgroep Civiel en Kanton) om de Hoge Raad advies te vragen over welke toetsing van e-Court arbitrage vonnissen nodig was, alvorens hieraan een executoriale titel kon worden toegekend door een rechter. E-Court heeft vervolgens alle lopende zaken bij de rechtbank van Almelo, waar e-Court de arbitrale vonnissen liet toetsen, ingetrokken. Doordat de zaken werden ingetrokken kon de rechtbank geen prejudiciële vragen meer stellen aan de Hoge Raad. Er is in deze kwestie dus geen advies gegeven over de toetsing van arbitrage vonnissen.<sup>a</sup>

Voordat de zaken werden stilgelegd bood e-Court een arbitrage procedure aan die volledig online gevoerd kon worden. Zowel de aanmelding van de zaak als de rondes van hoor en wederhoor van de betrokken partijen konden digitaal plaatsvinden. Een eventuele zitting werd wel op locatie georganiseerd, maar kon via Skype bijgewoond worden. De partijen bij het geschil konden het procesdossier online raadplegen en konden hieraan zelfstandig stukken toevoegen, zoals een verweer of bewijsstukken. De uitspraak over het geschil werd ook via het digitale procesdossier bekend gemaakt. Bij e-Court werd de beslissing genomen door één arbiter. De kosten voor de arbitrageprocedure bij e-court waren € 85. Bij een hoger beroepzaak via e-court waren de tarieven hoger, beginnend bij € 295.

Private arbitrage, met name via e-Court, is in het verleden regelmatig negatief in het nieuws geweest. Het voornaamste punt was dat de procedure niet transparant was, waardoor niet nagegaan kon worden of deze eerlijk en rechtvaardig verliep. Bij e-court was het onbekend wie de rechters waren en beslissingen werden niet gepubliceerd.<sup>b</sup> De organisatie heeft naar aanleiding van deze kritieken aanpassingen doorgevoerd, zo zouden uitspraken op de website gepubliceerd worden en werd een lijst van arbiters beschikbaar gesteld. Op de website is deze informatie te vinden tot 2018. De procedure wordt in het arbitragereglement uitgelegd, maar wordt niet duidelijk doorgesproken op de website. Eerder stond e-court al in

negatief daglicht door het ten uitvoer leggen van uitspraken via een notaris. Dit werd als problematisch gezien omdat de notaris niet kon voldoen aan de gestelde voorwaarden voor notarissen zoals het vaststellen van de wil van partijen en het wijzen van partijen op de rechtsgevolgen van hun keuze.<sup>c</sup>

Daarnaast is er bij private arbitrage platformen vaak sprake van 'repeat players', bijvoorbeeld verzekeringsmaatschappijen die via de algemene voorwaarden hun geschillen onderbrengen bij een digitaal arbitrage platform. Door de combinatie van niet-transparante procedures en financiële afhankelijkheid van de partijen die de zaken aanhangig maken waardoor de onafhankelijkheid in het geding kan komen zijn in het verleden verschillende kritische berichten in de media verschenen.<sup>d</sup> Hoewel gedaagden in principe een maand te tijd hebben om te kiezen voor een overheidsrechter in plaats van private arbitrage, worden ze hier vaak niet actief op gewezen. Daarnaast is er kritiek op het voeren van private, ondoorzichtige en snelle procedures via private rechtbanken bij incassozaken, waarbij de gedaagden zich niet zelden in een kwetsbare positie bevinden door schulden.

<sup>a</sup> [Aandacht voor 'robotrechter' e-Court was journalistiek, geen complot | Nieuwsuur \(nos.nl\)](#).

<sup>b</sup> ['Robotrechter e-Court is een groot en niet transparant zwart gat' | Nieuwsuur \(nos.nl\)](#).

<sup>c</sup> ['Notaris mag niet meewerken aan procedure e-Court' - Mr. Online \(mr-online.nl\)](#).

<sup>d</sup> [Vonnis te koop – De Groene Amsterdammer](#).

## Geschillencommissies

Nederland kent een systeem van buitengerechtelijke geschilinstanties waar mensen met een juridisch probleem in veel gevallen terecht kunnen. Er zijn veel verschillende geschillencommissies die gekoppeld zijn aan specifieke bedrijfstakken. Zo zijn er bijvoorbeeld een geschillencommissies voor de bruidsmode, (af)bouwmaterialen, webwinkels of optiek. Wanneer een ondernemer niet is aangesloten bij een geschillencommissie kan de klacht in veel gevallen alsnog worden ingediend en zal de betreffende commissie vragen of de ondernemer zich alsnog wil aansluiten om het geschil te laten behandelen. In Nederland bestaat een overkoepelend orgaan waarbij geschillen ingediend kunnen worden, zodat burgers niet zelf uit hoeven zoeken bij welke van de vele geschillencommissies zij moeten zijn. Via de website [www.degeschillencommissie.nl](http://www.degeschillencommissie.nl) kan een klacht worden ingediend, waarna de klacht terecht komt bij de juiste geschillencommissie. Als de klacht behandeld kan worden neemt de commissie contact op met de tegenpartij om te bemiddelen. Als dit niet tot een oplossing leidt kan de commissie een uitspraak doen. Waar nodig wordt eerst een zitting gehouden of worden de standpunten van de partijen middels een schriftelijke procedure verhelderd. De uitspraak van een geschillencommissie heeft in veel gevallen de status van een bindend advies. Daarnaast geldt een nakomingsgarantie waarbij de brancheorganisatie zorgt dat een uitspraak uitgevoerd wordt.

Behalve bovengenoemde geschillencommissies bestaat er ook een commissie gericht op financiële producten en een op zorgverzekeringen. Bij klachten over financiële producten, bijvoorbeeld een hypotheek of krediet, kunnen consumenten terecht bij Kifid. Bij klachten over zorgverzekeringen kan aangeklopt worden bij de Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen. De procedures zijn vergelijkbaar met de procedure bij bovengenoemde geschillencommissies. Na aanmelding van de klacht wordt gekeken of het via bemiddeling (Kifid) of een ombudsman (SKGZ) opgelost kan worden. Als dit niet het geval is, kan een uitspraak gedaan worden.

**Tabel b6.2 Buitengerechtelijke geschilinstanties**

Naam	Aanbod	Type zaak	Methode	Kosten
Huurcommissie	Informatie, uitspraak	Huur en verhuur	Online aangevuld met fysiek	€ 25 voor huurder € 300 voor verhuurder
Geschillencommissie	Uitspraak (bindend advies)	Uiteenlopende thema's, o.a. consument	Online aangevuld met fysiek	Afhankelijk van commissie
Stichting Klachten en Geschillen Zorgverzekeringen	Uitspraak (bindend advies), ombudsman	Zorgverzekering	Online aangevuld met fysiek	€ 37
Kifid	Uitspraak (bindend advies), bemiddeling	Fianciële producten		Gratis voor consumenten

### Enkele pilots van de Rechtspraak

De rechtspraak is middels verschillende projecten en pilots bezig met het digitaliseren van processen en het verbeteren van de toegang tot het recht. Zo wordt er in het civiel en bestuursrecht gewerkt aan procedures waarbij partijen zowel zaken digitaal kunnen starten als stukken digitaal kunnen uitwisselen met elkaar en de rechtspraak.<sup>63</sup> Deze initiatieven vloeien voort uit het programma Kwaliteit en Innovatie (KEI).<sup>64</sup>

Daarnaast is het project Digitale Toegankelijkheid opgestart, waarbij het voor verschillende zaakstromen in het civiel- en bestuursrecht mogelijk moet worden om digitaal stukken in te dienen en te communiceren. Het zou gaan om ongeveer 900.000 zaken per jaar die in de toekomst digitaal toegankelijk moeten worden (Bureau ICT Toetsing, 2020). Daarnaast heeft de Hoge Raad op basis van de KEI-wetgeving in maart 2021 verplicht digitaal procederen ingevoerd voor verzoekzaken en is in 2017 is digitaal procederen verplicht geworden in civiele vorderingsprocedures.<sup>65</sup> Bij deze initiatieven gaat het vooral om het digitaal starten van zaken, de mogelijkheid om stukken de uploaden en het faciliteren van eenvoudige digitale communicatie tussen de verschillende betrokken partijen.

Een ander relevant – maar reeds beëindigd – initiatief van de rechtspraak betreft de eKantonrechter. In 2014 maakt dit initiatief het mogelijk om online een rechtszaak te starten, te voeren en te volgen bij de eKantonrechter. Burgers konden hier terecht met geschillen op het gebied van wonen, werken en winkelen. De eKantonrechter behandelde alleen relatief gemakkelijke zaken en beide partijen moesten akkoord geven over het voorleggen van het geschil aan de eKantonrechter. Na het starten van de zaak bepaalde een rechter of het geschil voorgelegd kon worden aan de eKantonrechter of door een reguliere rechter behandeld zou worden. Als de procedure door de eKantonrechter behandeld werd, kon binnen acht weken een uitspraak in de zaak gegeven worden. In de loop van 2018 is de rechtspraak gestopt met de eKantonrechter omdat er weinig gebruikgemaakt werd van de procedure. De eKantonrechter heeft in de periode 2014-2017 totaal veertien zaken behandeld. In box b6.2 staan een aantal initiatieven van de rechtspraak opgenomen die de toegang tot het recht zouden moeten verbeteren door verbetering van de toegankelijkheid. Omdat de verbetering van de toegang tot het recht door het wegnemen van

<sup>63</sup> Digitale toegang civiel recht en bestuursrecht krijgt vorm (rechtspraak.nl).

<sup>64</sup> In plaats van automatisering wordt er nu gewerkt aan het verbeteren van digitale toegankelijkheid.

<sup>65</sup> Hoge Raad voert digitaal procederen in verzoekzaken in | Nieuwsbericht | Rijksoverheid.nl.

fysieke barrières als een belangrijk voordeel van het CRT wordt gezien, worden deze initiatieven van de rechtspraak hier kort besproken.

### **Box b6.2 Recente drempelverlagende initiatieven bij de rechtspraak**

Naast digitalisering van procedures wordt ook op andere manieren getracht de toegang tot het recht te verbeteren. De afgelopen jaren zijn diverse pilots gestart om de ambitie voor de zogenoemde maatschappelijk effectieve rechtspraak te verwezenlijken (Kamerbrief Minister Dekker, 17 november 2020). Voor kleinere conflicten kunnen rechtzoekenden in verschillende gemeentes terecht bij een nabijheidsrechter: de wijkrechter, de regelrechter, de spreekuurrechter of de buurtrechter. In veel gevallen kan de procedure digitaal, bijvoorbeeld per email, gestart worden. De zitting vindt wel fysiek plaats. De pilots verschillen voornamelijk op het type zaak dat wordt behandeld. Vanaf 2016 zijn in onder andere Den Haag, Rotterdam en Amsterdam verschillende pilots met nabijheidsrechters ondernomen. Afhankelijk van de gemeente en rechtbank behandelt deze rechter conflicten tussen burens, bewoners en woningcorporaties of VvE's, consumentenzaken of geschillen over arbeid, schade of geldvorderingen. In sommige gevallen kunnen naast particulieren ook bedrijven bij de nabijheidsrechter terecht. In alle gevallen geldt dat de rechter eerst probeert het geschil in samenspraak met de betrokken partijen op te lossen. Wanneer dit niet lukt doet de rechter uitspraak die bindend is voor de partijen. De procedures bij de meeste nabijheidsrechters zijn vrijwillig. Dat betekent dat partijen beide akkoord moeten zijn met het neerleggen van de zaak bij de betreffende rechter. Ook starten procedures in principe op initiatief van de rechtzoekende. Bij de spreekuurrechter van de rechtbank Noord-Nederland (pilot in 2016-2018) en de buurtrechter in Amsterdam ligt dit anders. De spreekuurrechter onderscheidt zich van bovengenoemde pilots, omdat hier een verwijzer (het Juridisch Loket of een rechtsbijstandsverzekeraar) de zaak doorstuurt naar de spreekuurrechter. De spreekuurrechter nam vervolgens contact op met de tegenpartij om zijn of haar medewerking in het proces te bespreken. De pilot is inmiddels geëvalueerd en wordt bestempeld als een 'gekwalificeerd succes' (Hertogh et al., 2018, p. 12). In de loop van 2021 wordt het door middel van de Tijdelijke Experimentenwet Rechtspleging mogelijk om buurtrechtspraak zoals hierboven beschreven met een verplicht karakter te gaan testen in pilots. Het wordt voor de gedaagde dan verplicht mee te werken aan de procedure (uitbreiding proef met buurtrechter om recht toegankelijker te maken). Ook blijft er ruimte voor vrijwillige pilots van de rechtspraak.