

RECREACTIE

1 | februari 2024

magazine over
recreatie en toerisme

HISWA
RECRON



Hét alternatief voor de rechter

Geschillencommissie blijft onmisbaar

Rekenmodel: investeer je in
vastgoed, marketing of mensen?

Limburgs Uitje wordt
entertainmentbedrijf à la Vegas

Natuur, mens én ondernemer
profiteren van de duisternis



Verder zonder de Consumentenbond

Geschillencommissie versterkt de sector

Er is veel te doen rond de geschillencommissies. De laagdrempelige manier om conflicten tussen consumenten en ondernemers te beslechten functioneert al vele jaren uitstekend, maar vorig jaar besloot de Consumentenbond opeens uit het overleg te stappen. Hebben de geschillencommissies daarmee nog wel toekomst? En wat is de toegevoegde waarde voor recreatieondernemers?

Tekst: Maarten Bokslag

Foto's: Ackersate, Shutterstock

“De geschillencommissie is een pareltje in de HISWA- en RECRON-leveringsvoorwaarden”, stelt Joost Bosman onomwonden. Bosman werkt sinds drie maanden als jurist bij de

branchevereniging en is zeer te spreken over de voorwaarden én de geschillencommissies. “Het is in het belang van ondernemers dat er een betaalbare, laagdrempelige instantie is, die op relatief korte termijn bindende uitspraken doet over conflicten tussen ondernemers en consumenten. Over het algemeen is er binnen 3 tot 6 maanden wel een uitspraak. Als



'Dit is laagdrempelig. Een rechter maakt het allemaal veel duurder'

er geen geschillencommissie zou zijn, ben je aangewezen op de gewone rechter. Dan betaal je griffierechten die een veelvoud bedragen van het klachtgeld bij de geschillencommissie. De behandelingsduur bij de gewone rechter loopt vaak op tot meer dan een jaar. Bovendien is de uitspraak van de geschillencommissie bindend. Beide partijen weten waar ze na de uitspraak aan toe zijn. De definitieve oplossing van het geschil wordt niet langer uitgesteld door de dreiging van een mogelijk hoger beroep.”

Martijn van Ommen van Vakantiepark Ackersate in Voorthuizen kan erover meepraten. Hij vindt dat de geschillencommissie over het algemeen een prima oordeel

velt. “Heel fijn is dat ze enkel oordelen over zaken waar de klager een persoonlijk belang bij heeft. Wij hadden vorig jaar een boze gast die overal klachten verzamelde en toen in één keer negen punten indiende. Het overgrote deel viel buiten behandeling omdat de gast er zelf geen belang bij had.”

Energieprijzen

In een andere zaak, die in 2022 speelde, had de gast er wel degelijk belang bij. December 2021 besloot Ackersate de energieprijs voor vaste plaatsen in het nieuwe jaar flink te verhogen, aangezien de energieleverancier dat ook deed. Volgens de RECRON-voorwaarden zou dat echter 3 maanden >

vooraf gemeld moeten worden. “Bovendien zijn we vergeten de meter op het juiste moment op te nemen”, vertelt Van Ommen. “Dus we hebben daar ook fouten gemaakt. De geschillencommissie is toen ingegaan op ons voorstel om eerst nog een half jaar het oude tarief te hanteren en daarna over te stappen op het hogere tarief. Een Salomonsoordeel.”

Advocaat

Ackersate liet zich in de zaak van de energietarieven bijstaan door HISWA-RECRON kennispartner Stellicher advocaten. Annouck de Jong en haar collega's staan regelmatig ondernemers bij, in grote én kleine zaken. “Voor de grotere ondernemingen schakelen ons soms ook bij kleinere zaken in. Dat doen ze bijvoorbeeld om precedentwerking te voorkomen. Je weet het: niets is zo snel als de roddel op een park. Als één gast een zaak wint over de energierekening, zullen de anderen zich een dag later ook melden.” Meestal gaat het echter om grotere zaken, zoals herstructurering, vertelt De Jong. “Daar zijn grote belangen mee gemoeid dus dan wil de ondernemer alles op alles zetten om de zaak te winnen.” Annouck de Jong ziet het belang van de geschillencommissie als het om kleinere zaken gaat, maar de advocaat van Stellicher is ook kritisch. “Het is voor gasten wel heel laagdrempelig om voor € 52,50 een zaak in te dienen. Vervolgens kijkt de geschillencommissie er naar, doet een uitspraak en dat is het. Wij denken dat het voor ondernemers soms effectiever is als bij grotere zaken de kantonrechter wordt

Veel voorkomende zaken

De geschillencommissie Recreatie behandelt heel diverse zaken. Vier onderwerpen springen er duidelijk uit:

- Zaken over een prijsverhoging. Een aanmerkelijke verhoging van het jaargeld van de standplaats (meer dan 10%) moet 18 maanden van tevoren worden aangekondigd.
- De eventueel aan de ondernemer te betalen bemiddelingskosten bij de verkoop van het chalet door de consument. Sommige ondernemers rekenen verplicht te betalen bemiddelingskosten (ook als er niet wordt bemiddeld), of rekenen een te hoog bedrag.
- Herstructureringsvraagstukken. Is er al sprake van een concreet en uitvoerbaar plan en mag de overeenkomst met de consument wel worden opgezegd?
- Zaken omtrent overlast door een gast of een verstoorde verhouding. Denk aan verwaarloosde chalets en gasten die geluidsoverlast en andere problemen veroorzaken, waar zowel ondernemer als mede-recreanten overlast van hebben.



De Consumentenbond is uit alle overleggen voor tweezijdige afspraken gestapt

ingeschakeld. Bij groepsklachten is dat soms sneller, maar vooral wordt er een veel uitgebreider argumentatie geschreven. En als de uitspraak negatief is kun je in beroep gaan.” De uitspraak van de geschillencommissie is een ‘bindend advies’; in beroep gaan kan niet. Wel is het mogelijk om naar de kantonrechter te stappen voor een marginale toetsing. Dan kijkt de rechter enkel of de procedure zorgvuldig is doorlopen.

Bindende uitspraak

Met de RECRON-voorwaarden en de geschillencommissie staat de consument behoorlijk sterk. Het Onderzoek Opkopen Vakantieparken (uitgevoerd op verzoek van de Rijksoverheid in 2022) sprak van ‘bovenwettelijke bescherming’ door de RECRON-voorwaarden. Een belangrijk onderdeel daarvan is volgens Joost Bosman de nakomingsgarantie. HISWA-RECRON garandeert de consument dat de uitspraak van geschillencommissie wordt nageleefd. De consument heeft daarmee de zekerheid dat het eventuele bedrag waarop aanspraak gemaakt kan worden ook daadwerkelijk betaald wordt. Dat klinkt alsof het allemaal heel negatief uitpakt voor de ondernemers, maar dat is beslist niet zo. Sterker: in twee derde van de gevallen doet de geschillencommissie uitspraak in het voordeel van de ondernemer.”

Omdat de voorwaarden worden uit-onderhandeld met consumentenorganisaties (in het geval van HISWA-RECRON zowel de Consumentenbond als de ANWB) worden ze

>

breed gedragen. Iedereen was dan ook verbaasd toen de Consumentenbond afgelopen najaar alle 'tweezijdige afspraken' over leveringsvoorwaarden opzegde. Jacqueline Berkelaar is directeur van de overkoepelende Stichting De Geschillencommissie, waar 84 Nederlandse geschillencommissies bij zijn aangesloten. "Als reden geeft de Consumentenbond dat de rechten van consumenten zó goed in diverse nationale en Europese wetten zijn geborgd, dat aanvullende tweezijdige afspraken niet meer nodig zijn", zegt Berkelaar. "Of je het daar nu mee eens bent of niet, er gaat wel degelijk iets veranderen. De Consumentenbond is uit alle overleggen voor tweezijdige afspraken gestapt. Dus zullen de diverse voorwaarden, waar de geschillencommissie aan toetst, op een andere manier tot stand moeten komen. Hoe, dat kunnen we nu nog niet zeggen. Dat is een uitdaging voor 2024. Je kunt dat negatief zien, maar het biedt ook opties om het stelsel écht beter in te richten. Iedereen vindt de geschillencommissies heel belangrijk. Voor consumenten, voor ondernemers, maar ook ter ontlasting van de reguliere rechtspraak. Die toegevoegde waarde willen we nog versterken. En dat gaat ons ook zeker lukken."

Kleine zaken

De geschillencommissie Waterrecreatie behandelt zo'n vijftig zaken per jaar, de geschillencommissie Recreatie 120 tot 150. Meestal gaat het om relatief kleine zaken, die het belang van één gast raken, vertelt Bosman. "Denk aan de opzegging van een vaste standplaats, of een prijsverhoging." Vanuit HISWA-RECRON staan Marcel Tap en Joost Bosman ondernemers bij die zich voor de geschillencommissie moeten verdedigen. "We geven telefonisch advies of helpen met een brief. Net als bij de rechtbank is het van belang dat je serieus ingaat op de klacht en een goed verweer voert."

De geschillencommissie bestaat uit drie mensen. De onafhankelijk voorzitter is van beroep rechter. Daarnaast is er een afgezant van de consumenten en een afgezant van de ondernemers. Pim Meijkamp vervult die laatste functie namens de leden van HISWA-RECRON. Als eigenaar van Camping Delftse Hout in Delft kent hij de praktijk goed en dat is een enorm



'Meestal kun je klachten voorkomen door het geven van eerlijke en tijdige informatie'

voordeel. "Beide partijen leveren voor de zitting stukken aan die wij bestuderen. Daarna worden ze uitgenodigd ter zitting te verschijnen, indien gewenst kan dat ook online. Op basis van de RECRON-voorwaarden en de diverse stukken en pleidooien bepalen we uiteindelijk de uitspraak." De meeste zaken gaan om kleine bedragen. In het uiterste geval wil het weleens om 6.000 of 7.000 euro gaan, vertelt Meijkamp. "Dan gaat het om de waarde van een caravan, of om een vergoeding van de werkelijke verplaatsingskosten. Dit is bedoeld als laagdrempelige rechtspraak. Een rechter maakt het allemaal veel duurder." Pim Meijkamp heeft zelf al vele jaren geen klacht meer tegen zijn bedrijf ontvangen. "Vaak is het toch een kwestie van communicatie. Sommige gasten zijn gewoon onredelijk, maar meestal kun je door het geven van eerlijke en tijdige informatie klachten voorkomen. Betrek de gasten bij je plannen. Vooral als je onverwachte dingen doet, zetten mensen de hakken in het zand."

HISWA- en RECRON-voorwaarden

De geschillencommissies zien toe op het juist naleven van de HISWA- en RECRON-leveringsvoorwaarden. RECRON heeft vijf verschillende meertalige sets voorwaarden en contracten ontwikkeld en HISWA heeft er dertien. Afhankelijk van het type verblijf of activiteit moeten ondernemers de juiste set voorwaarden toepassen. De Geschillencommissie Recreatie en de Geschillencommissie Waterrecreatie zijn ingesteld voor de behandeling van klachten van consumenten over verblijfsrecreatie- of watersportbedrijven die lid zijn

en die de HISWA- of RECRON-voorwaarden toepassen. Naast consumenten kunnen ook ondernemers de commissies om een oordeel vragen, als ze er niet uitkomen met een gast. De beide commissies opereren onafhankelijk van de branchevereniging. Het indienen van een aanvraag kost € 52,50. De (digitale) procedure is eenvoudig en kan zonder hulp van een advocaat of andere rechtsverlener plaatsvinden. De gemiddelde behandelingsduur bij de geschillencommissies bedraagt zo'n vier maanden.

www.degeschillencommissie.nl