

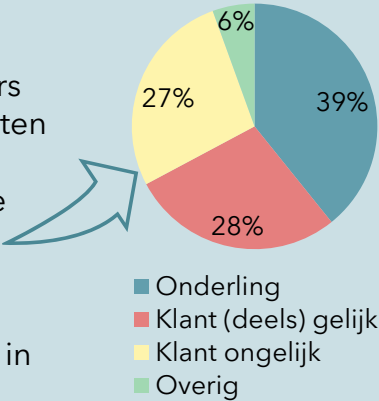
Onderzoek

Wat is de SGC?

De Geschillencommissie behandelt onafhankelijk klachten tussen aanbieders van producten en diensten en haar klanten

In 2023 is voor ruim 2.700 geschillen de behandeling afgerond via onderlinge oplossing of uitspraak

De behandelduur van een geschil daalt in 2023 naar gemiddeld 144 dagen



Onderzoeksmethoden en -doel

- Literatuurstudie
- Data- en dossieranalyse
- Benchmark ADR-instellingen
- Vragenlijsten (gebruikers & commissieleden)
- Interviews en expertsessie

- A. Het onderzoek evalueert de toegankelijkheid, kwaliteit en doelmatigheid van de klacht- en geschilaafdoening
- B. Het onderzoek analyseert de positie van de SGC in het systeem van geschilbeslechting

Uitkomsten

Toegankelijkheid

-  De SGC is toegankelijk en financieel laagdrempelig
-  Consumenten beoordelen eenvoud lager dan bij eerdere evaluaties

Positie SGC

-  De SGC is toegankelijk en betaalbaar alternatief voor rechtspraak
-  Zeven branches van aanbieders zijn vanwege kosten uit de SGC gestapt

Kwaliteit

-  Gebruikers zijn doorgaans tevreden over kwaliteit dienstverlening
-  Het oordeel hangt zeer sterk af van de uitkomst van het geschil

Regelgeving

-  Er zijn geen aanwijzingen dat SGC in strijd handelt met regelgeving
-  Aandachtspunt is of uitspraken in lijn zijn met dwingend recht

Doelmatigheid

-  De kosten zijn met circa €1.300 per zaak lager dan bij de rechtspraak
-  Opzet SGC (meerdere commissies onder één organisatie) is efficiënt

Publiceren uitspraken

-  Gebruikers waarderen online beschikbaarheid van uitspraken
-  Hogere publicatiegraad is nuttig, maar leidt ook tot meer kosten