

Consumentenbond
T.a.v. mw. S. Molenaar
Postbus 1000
2500 AB Den Haag
Tevens per email: tweezijdigevoorwaarden@consumentenbond.nl

Datum: Leusden, 12 december 2023
Kenmerk: B20231212001/GD-MNT/ab
Betreft: **Opzegging tweezijdige voorwaarden door Consumentenbond**

Geachte mevrouw Molenaar,

In reactie op uw schrijven d.d. 2 juni 2023 en 5 juni 2023 doe ik uw dit schrijven toekomen.

We willen graag vooropstellen dat we ons in juni enorm overvallen voelden door de eenzijdige opzeggingen van de zijde van de Consumentenbond. We waren er geenszins op voorbereid dat we geconfronteerd zouden worden met deze opzeggingen. Indien u, zoals u aangaf op de bijeenkomst d.d. 4 oktober 2023, moeite heeft met afgesproken voorwaarden, danwel een deel van die voorwaarden, dan had het op uw weg gelegen ons daarvan op de hoogte stellen (in plaats van ons daarmee onverhoeds te confronteren op een bijeenkomst voor alle betrokken branches en andere stakeholders) en ons uit te nodigen voor een gesprek. Een dergelijke uitnodiging hadden wij uiteraard zonder meer aanvaard.

U stelt zich in uw schrijven van 2 juni 2023 op het standpunt dat wij als brancheorganisatie per 1 januari 2024 niet meer gerechtigd zouden zijn om gebruik te (blijven) maken van het tweezijdigheidslogo en de tweezijdigheidsclausule. U meent voor het opzeggen van onze overeenkomst met de Consumentenbond ter zake de tweezijdige voorwaarden (hierna: Overeenkomst tweezijdige voorwaarden) een andere opzegdatum te kunnen hanteren dan voor het opzeggen van de daarmee samenhangende tripartiete Samenwerkingsovereenkomst (hierna: Samenwerkingsovereenkomst). Wij zijn het niet eens met dit standpunt en betwisten dat de Consumentenbond de Overeenkomst tweezijdige voorwaarden per 1 januari 2024 rechtsgeldig kan opzeggen. Deze opzegging per 1 januari 2024 is dan ook niet rechtsgeldig.

De Samenwerkingsovereenkomst tussen ons, de Stichting Geschillencommissies Consumentenzaken (hierna: SGC) en de Vereniging de Consumentenbond (hierna: Consumentenbond) en onze Overeenkomst tweezijdige voorwaarden hangen zodanig samen dat er geen twee aparte opzeggingstermijnen gehanteerd kunnen worden (hierna: Vervlechtingstandpunt). De opzeggingsdatum zoals die geldt ter zake de Samenwerkingsovereenkomst, te weten 1 januari 2026, geldt dan ook eveneens als vroegste opzeggingsdatum voor de Overeenkomst tweezijdige voorwaarden. Nog los hiervan zal deze termijn ook nodig zijn om te komen tot een alternatieve systematiek. Het aanhouden van één opzeggingsdatum, te weten 1 januari 2026, is dan ook naast de juiste ook de meest redelijke en billijke.

Wij als brancheorganisatie hechten waarde aan het tweezijdige karakter van de voorwaarden die we hanteren. Van deze tweezijdige voorwaarden gaat immers een meervoudige positieve werking uit die we graag willen behouden. Wij zijn dan ook voornemens om te bezien hoe tot een alternatieve systematiek kan worden gekomen om de positieve werking van de tweezijdige voorwaarden te behouden (inclusief de daaruit vloeiende voordelen voor de ruim 50 jaar - mede door deze tweezijdige voorwaarden - goed werkende ADR in de vorm van de SGC).

Vervlechtingstandpunt

Er bestaat tussen de beide overeenkomsten een zodanige samenhang, dat de Overeenkomst tweezijdige voorwaarden (tweezijdigheid van de overeengekomen consumentenvoorwaarden) niet kan worden opgezegd zolang de Samenwerkingsovereenkomst nog van kracht is. In de Samenwerkingsovereenkomst is voor ons als brancheorganisatie de verplichting opgenomen om het model Algemene voorwaarden, zoals tot stand gekomen in het kader van de Coördinatie Zelfreguleringsgroep van de SER, van toepassing te verklaren op alle in die voorwaarden bedoelde transacties met consumenten. Tevens zijn wij op grond van de Samenwerkingsovereenkomst verplicht om in overleg met de Consumentenbond tot wijzigingen van de voorwaarden te komen. Van ons als brancheorganisatie kan derhalve niet gevraagd worden om in weerwil van deze verplichtingen te handelen. Deze verplichting houdt eveneens in dat de Consumentenbond gehouden is met ons in overleg te gaan over het wijzigen van de voorwaarden (inspanningsverplichting). De Consumentenbond is hiertoe gehouden tot aan het einde van de Samenwerkingsovereenkomst (1 januari 2026). Door de samenhang/vervlechting van beide overeenkomsten, kan de Consumentenbond niet in weerwil van de Samenwerkingsovereenkomst en/of de Overeenkomst tweezijdige voorwaarden haar verplichtingen ter zake de tweezijdige voorwaarden eenzijdig neerleggen. Ook kan de Consumentenbond niet verwachten noch van ons vragen dat wij in weerwil van de Samenwerkingsovereenkomst en/of de Overeenkomst tweezijdige voorwaarden handelen. De SER CZ Spelregels van 2015 verklaren bovendien dat partijen erop mogen vertrouwen dat de anderen de gemaakte afspraken zullen nakomen. Wij mogen er dus op vertrouwen dat de Consumentenbond de gemaakte afspraken, waaronder uitdrukkelijk het gebruik van het tweezijdigheidslogo en de standaardclausule, zal nakomen.

Dit vervlechtingstandpunt houdt in dat de tussen ons en de Consumentenbond gesloten Overeenkomst tweezijdige voorwaarden geldt tot 1 januari 2026. De opzegging van de Consumentenbond van de Overeenkomst tweezijdige voorwaarden is niet rechtsgeldig. Het vervlechtingstandpunt houdt ook in dat er op de Consumentenbond ter zake de tweezijdige voorwaarden een inspanningsverplichting rust tot aan januari 2026 om, waar nodig, te komen tot wijzigingen van de huidige voorwaarden.

Wij vorderen dan ook bij deze brief nakoming van de zijde van de Consumentenbond ter zake de Overeenkomst tweezijdige voorwaarden en waar nodig ter zake de Samenwerkingsovereenkomst, zoals die beiden tot 1 januari 2026 gelden tussen ons en de Consumentenbond. Voorts verzoeken, en zo nodig sommeren, wij de Consumentenbond binnen 7 dagen na heden, uiterlijk 19 december 2023, te bevestigen dat de Overeenkomst tweezijdige voorwaarden op zijn vroegst per 1 januari 2026 kan worden opgezegd.

Over wijziging van huidige voorwaarden, waaronder die voor de vaste plaatsen, treden wij graag met de Consumentenbond op korte termijn in overleg om wijzigingen van die voorwaarden te bespreken voor zover deze nodig zijn om de voorwaarden in lijn te brengen met de wensen van de Consumentenbond.

Wij vernemen graag van u wanneer het schikt om bovenstaande met u te bespreken.

Met vriendelijke groet,
HISWA-RECRON,



G.H.J.C. Dijks
directeur