

De eKantonrechter

Dory Reiling¹

Abstract

De eKantonrechter is door de rechtspraak in Nederland ontwikkeld als snelle, toegankelijke en grotendeels digitale procedure voor consumentengeschillen. Dat past in een Europese trend. De eerste versie is gemaakt in samenwerking met rechtsbijstandsverzekeraars. De belangrijkste innovatie is de mogelijkheid voor burgers om zelf hun zaak aan de rechter voor te leggen, op basis van artikel 96 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering. Daarvoor heeft het eKanton ontwikkelteam speciaal webformulieren ontwikkeld in samenwerking met de Consumentenbond. De rechtspraak heeft veel geleerd van het ontwikkelproces, maar de procedure wordt weinig gebruikt.

Inleiding

Met de eKantonrechter hadden de opdrachtgevers en de makers de bedoeling een snelle, toegankelijke procedure voor consumentengeschillen te maken. De eKantonrechter past in een Europese trend. Her en der in Europa experimenteren landen met speciale digitale procedures voor consumenten, kleine geldvorderingen en snelle incassoprocedures. Van de 47 lidstaten van de Raad van Europa hadden er in 2012 24 een mogelijkheid om kleine geldvorderingen digitaal bij de rechter aanhangig te maken.² Een paar voorbeelden: Engeland heeft on line toegang voor geldvorderingen (Money Claim On Line) en voor het terugnemen van onderpanden (Possession Claim On Line). Oostenrijk heeft berichtenverkeer met de advocatuur ontwikkeld, en dat verkeer, de BRZ-Portal - Elektronischer Rechtsverkehr (ERV), wordt nu stap voor stap opengesteld voor nieuwe groepen gebruikers. De Europese Unie heeft de Europese small claims procedure ingesteld voor grensoverschrijdende civiele en handelsgeschillen voor bedragen tot € 2000. Het Europees betalingsbevel is er voor onweersproken grensoverschrijdende geldvorderingen.³ Bij snelle incassoprocedures en betalingsbevelen gaat het niet primair om rechtsbescherming voor de consument, maar om snelle incasso.

Snel, digitaal en toegankelijk

De eKantonrechter is dus bedoeld als een eenvoudige, snelle, grotendeels digitale procedure die de rechter toegankelijker maakt voor burgers. De rechtsgang is gebaseerd op artikel 96 van het Wetboek van Burgerlijke Rechtsvordering (Rv.): partijen kunnen een geschil samen aan de kantonrechter voorleggen. De kantonrechter bepaalt de procedure. Op deze grondslag kan er zonder wetswijziging digitaal worden geprocedeerd. Er is voor de eKantonrechter een [apart procesreglement](#).⁴ De procedure verloopt helemaal digitaal, alleen de mondelinge behandeling is face to face. Dat betekent dat de partijen hun geschil in een webformulier omschrijven en digitaal naar de rechtbank sturen. Daar wordt de informatie direct opgeslagen in het informatiesysteem van de rechtbank. De informatie is voor partijen en voor de rechtbank toegankelijk in een digitaal dossier. De partijen en de rechtbank communiceren met elkaar binnen dit dossier met digitaal berichtenverkeer. Er komt één zitting van ongeveer drie kwartier, op een tijdstip dat vier tot zes

¹ Mr. Dr. Dory Reiling is senior rechter in de rechtbank van Amsterdam, product owner van Kel-IT-Civiel en van de eKantonrechter.

² Commission for the Efficiency of Justice (CEPEJ) Evaluation of judicial systems 2014

³ Meer op de Europese E-Justice portal

⁴ Te raadplegen op www.rechtspraak.nl

weken na indiening van het verzoek ligt. Na de zitting komt het vonnis in het digitaal dossier. Dat moet binnen acht weken na indiening van het verzoek. Daarmee is de procedure klaar.

De praktijk

De eKantonrechter is in een eerste versie is in oktober 2013 in gebruik genomen door een beperkte groep rechtsbijstandsverzekeraars. Ook het aantal deelnemende rechtbanken is beperkt: de rechtbank Rotterdam en de rechtbank Oost-Brabant participeren in het experiment. De rechtsbijstandsverzekeraars hebben actief meegewerkt bij het maken van het ontwerp van de eerste versie. In april 2014 is de eKantonrechter ook toegankelijk geworden voor advocaten. Het ontwerp is door een groep advocaten op bruikbaarheid getest. Sinds 2 juni 2014 is de procedure open voor burgers die zelf procederen. Ten slotte is de procedure sinds begin juli 2014 ook toegankelijk voor bedrijven en andere procesgemachtigden dan advocaten.

De echte innovatie zit hierin, dat de burgers zelf hun geschil beschrijven, en zo aan de rechter voorleggen. Het ontwerp voor deze versie is ontwikkeld en getest in samenwerking met de Consumentenbond. Zo'n toegang voor zelfprocederende burgers is al eens eerder geprobeerd met de formulierdagvaarding. Dat was een dubbel vel voorbedrukt papier. Je kon het kopen in de kantoorboekhandel en dan thuis met de pen invullen. Dan stuurde je dat naar het kantongerecht, en daarmee begon je een civiele procedure. Er werd niet veel gebruik van gemaakt. En in die gevallen waarin er wel gebruik van werd gemaakt was het geen succes. Rechters worstelden met wat de burgers hadden opgeschreven, en de burgers worstelden met de procedurele voorschriften van de civiele vorderingsprocedure, die moeilijk uit te leggen en nog moeilijker te begrijpen waren.

Webformulieren ontwerpen

Wij als eKanton team vonden dat dat beter moest kunnen.⁵ Bij het ontwerpen van onze webformulieren was het dus zaak om te zorgen dat ze (a) aan de "voorkant", in het webformulier, vragen over het geschil stellen die een burger redelijkerwijs kan beantwoorden en (b) aan de "achterkant", in het digitaal dossier, informatie opleveren die de rechter juridisch kan duiden. We zijn begonnen met een workshop met kantonrechters, om te inventariseren wat de rechter moet weten om het geschil te kunnen beoordelen: de aard van het geschil, de toedracht van de feiten, hebben de partijen al geprobeerd er samen uit te komen, welke bewijzen hebben ze, wat wordt gevorderd en waarom. De volgende stap was de voorkant: hoe vraag je over al die onderwerpen zodanig informatie, dat het verhaal van de burger goed verteld kan worden en er juridisch chocola van te maken is. Wij hadden bij het ontwerpen een burger voor ogen die gewend is te communiceren via email, en die - het gaat tenslotte om rechtsbescherming voor consumenten - wel eens een aankoop op het internet heeft gedaan. We hebben aangenomen dat deze burger een VMBO-opleidingsniveau heeft. Webformulieren bieden allerlei mogelijkheden om de antwoorden te structureren: je kunt ja/nee aanvinken, je kunt kiezen uit een lijstje mogelijkheden, je hebt drop-down menu's, en radio buttons met uitklapmogelijkheden. Je krijgt daaruit wel tamelijk exacte informatie, en dat is handig om in een informatiesysteem op te slaan. De informatie is daarentegen niet erg gedetailleerd en de kans is groot dat je belangrijke informatie mist. De rijkste informatie krijg je met open vragen: wat gebeurde er, hoe ging dat, waarom moet de wederpartij betalen? Maar die informatie is dan weer niet erg gestructureerd. Daarom zijn we gaan experimenteren met verschillende manieren van vragen stellen.

Testen met de Consumentenbond

We hebben die manieren in december 2013 uitgeprobeerd met een testpanel van de

⁵ Mijn rol in het team was product owner, in het ontwerpteam de intermediair tussen de rechtspraak en de IT.

[Consumentenbond](#). De panelleden waren zeer divers, ze konden inderdaad allemaal e-mailen en hadden wel eens een internet-aankoop gedaan. We verdeelden drie verschillende casusbeschrijvingen onder de panelleden. Eén ging over een werknemer die ander werk wilde kunnen zoeken zonder de last van het concurrentiebeding in haar arbeidsovereenkomst. In het tweede geschil had iemand een bankstel gekocht dat naar haar idee te snel begon te verkleuren, en zij wilde haar geld terug. De derde casus ging over iemand die tijdens een wandeling in een natuurgebied was gevallen, en de schade wilde verhalen op de beheerder van het natuurgebied. Deze casus diende om te testen of de feitelijke toedracht die bij een vordering uit onrechtmatige daad doorgaans heel belangrijk is, goed in het webformulier kon worden weergegeven. Daarmee konden we zien of verschillende soorten geschillen in het formulier voldoende goed beschreven konden worden. We hebben de panelleden gevraagd drie verschillende soorten formulieren in te vullen. Eén formulier was voornamelijk gestructureerd met ja/nee vragen en aankruislijstjes. De tweede bestond voornamelijk uit open vragen van het type: beschrijf wat er is gebeurd. De derde was een combinatie van open en gestructureerde vragen.

Met de feedback van het panel zijn we een digitaal formulier gaan ontwerpen. Dat formulier was inderdaad een mix van aanvinken, aanwijzen, en tekstvelden voor het verhaal. In januari 2014 kwam het testpanel weer om dat formulier uit te proberen. De voornaamste klacht was toen het ontbreken van contextinformatie: als ik bijvoorbeeld moet kiezen tussen ja en nee, wil ik graag de consequenties van zo'n keuze kunnen overzien. Daarop hebben we toelichtende tekst en helpteksten toegevoegd. In mei 2014 is het panel het definitieve formulier komen testen. Ze waren er behoorlijk tevreden over. Nu is het formulier in gebruik, en zijn wij benieuwd hoe het in de praktijk gaat werken.

Wat vragen we?

Wie wel eens een aankoop op internet heeft gedaan weet dat je eerst de aankoopbeslissing neemt, en dan pas je persoonsgegevens moet opgeven. Die procedure hebben wij ook gevolgd. Dat betekent dat de eerste vragen in het formulier gaan over het geschil:⁶

- Wat is het probleem?
- Wat wil de eisende partij van de verwerende partij?
- Wat is de onderbouwing van wat de eisende partij wil?
- Hebben de partijen geprobeerd om het probleem samen op te lossen? Zo ja, waarom is dat niet gelukt, en zo nee, is er een oplossing denkbaar waar de verwerende partij in mee zou kunnen gaan? En is het dan niet de moeite waard om alsnog een onderlinge oplossing te proberen?
- De volgende vraag gaat over wat de eisende partij van de rechter wil. Ten slotte vraagt het formulier naar mogelijke bewijsmiddelen.

Pas daarna komen de vragen over de namen en adressen van de partijen.

Aanvraagfase

Een korte doorlooptijd was een expliciete doelstelling van de eKantonrechter procedure. Toch begint de procedure met een fase waarin eerst toelating tot de procedure moet worden aangevraagd. De achtergrond daarvan is gelegen in een aantal beperkingen die de opdrachtgevers hadden gesteld. De

⁶ Het formulier is in het digitale loket van de rechtspraak toegankelijk voor iedereen met een DigiD met sms-code. Daar kun je zelf ervaren hoe het formulier werkt. Je kunt een aanvraag alleen bij de rechtbank indienen met medewerking van een verwerende partij.

kantonrechter moet bevoegd zijn om het geschil te behandelen. Getuigenbewijs is uitgesloten, dus is er geen mogelijkheid voor een grondig feitenonderzoek. Daarom beslist de kantonrechter eerst of het geschil wel geschikt is voor de eKantonrechter procedure. De partijen bij het geschil moeten die toelating samen aanvragen. De meeste gerede partij vult daarvoor het eerste deel in van het aanvraagformulier. Deze partij beschrijft het geschil vanuit het eigen perspectief. Daarna vult de andere partij het formulier aan met de eigen zienswijze, en deze partij dient de aanvraag in bij de eKantonrechter. De eKantonrechter beslist of het geschil zich leent voor de procedure, en de partijen krijgen deze informatie in het digitaal dossier.⁷

Verzoekfase

De partijen hebben de meeste informatie al in de aanvraagfase verstrekt. Ze krijgen nu nog de gelegenheid om die informatie aan te vullen. Ook kunnen ze nu bewijsstukken uploaden als ze die hebben. De rechtbank gaat vervolgens een datum en tijdstip plannen voor de zitting. Daarvoor kunnen de partijen verhinderdata opgeven. Er komt één zitting van ongeveer drie kwartier, op een tijdstip dat vier tot zes weken na indiening van het verzoek ligt. Als er geen onderlinge oplossing tot stand komt is een uitspraak van de rechter nodig. Deze moet volgens de opdracht van het project uiterlijk acht weken na indiening van het verzoek gedaan zijn. Na de zitting komt het vonnis in het digitaal dossier. Daarmee is de procedure klaar. Hoger beroep is volgens het procesreglement niet mogelijk.

Een IT-project dat op tijd klaar is: hoe kan dat?

De eKanton procedure is binnen de gestelde termijn opgeleverd. Daar kunnen we van leren, want het gaat lang niet altijd goed. Het gebruik van informatietechnologie is eigenlijk nog experimenteel. Onze eigen werkprocessen zijn vaak veel complexer dan we denken. In het verleden is wel geprobeerd om de papieren rechtspraakprocessen in al hun complexiteit digitaal te maken, maar dat was geen succes.⁸ Deze ontwikkelmethode blijkt in de praktijk goed te werken.⁹ De rechtspraak in Nederland heeft deze methode nu voor alle IT-projecten ingevoerd. De projecten worden uitgevoerd door de eigen IT-organisatie van de rechtspraak. In de ontwikkelteams zitten product owners, rechters met IT-deskundigheid. We ontwikkelen, ontwerpen, bouwen en testen de software in korte cycli van enkele weken. Dat voorkomt nare verrassingen aan het eind van het traject.¹⁰

De gebruiker centraal

In de agile ontwikkelmethode staat de gebruiker centraal. Het ontwerp, dat bepaalt wat de software moet kunnen doen, wordt gemaakt vanuit het perspectief van de gebruiker, bijvoorbeeld:

- als procespartij wil ik inzicht in het verloop van mijn procedure, zodat ik effectief mijn belang kan behartigen
- als rechter wil ik een partij om aanvullende informatie kunnen vragen, zodat ik zo goed mogelijk mijn oordeel kan vellen
- als griffiemedewerker wil ik het digitaal dossier kunnen beheren, zodat de informatie in het dossier goed toegankelijk is voor alle procesdeelnemers.

⁷ Er is tot nu toe één aanvraag afgewezen omdat het geschil, binnen een vereniging van eigenaren, veel te ingewikkeld was.

⁸ Velicogna, Marco, CEPEJ. Use of Information Technologies (ICT) in European judicial systems. European Commission for the Efficiency of Justice. *CEPEJ Studies* no. 7. p. 48.

⁹ Pichler, Roman, Agile Product Management, Addison-Wesley 2010.

¹⁰ Het voert in het kader van deze inleiding te ver om dieper in te gaan op de gebruikte hard- en software.

Het ontwerpteam gaat met deze “user story’s” bepalen welke functionaliteit er gebouwd moet worden om aan de eis van de gebruiker te voldoen. En zodra de software is gebouwd, wordt die op die eis getest. Dat wil overigens niet zeggen dat alle wensen van alle gebruikers ook gehonoreerd worden. Het budget en de beschikbare tijd spelen een belangrijke rol bij de afweging, wat wel en niet gebouwd wordt. Wat wordt opgeleverd moet een bruikbaar geheel zijn waar de rechtspraak beter digitaal mee kan werken. De ultieme test komt pas in het gebruik in de praktijk.

Hoe werkt de eKantonrechter in de praktijk?

Deze vraag is nog niet goed te beantwoorden. De procedure is nu sinds oktober 2013 voor rechtsbijstandsverzekeraars, en sinds voorjaar 2014 voor anderen in bedrijf, maar is sindsdien nauwelijks gebruikt. Hoe komt dat? Er is een voornemen om daar een onderzoek naar te doen. Zolang dat onderzoek nog niet is uitgevoerd, kunnen we alleen een paar suggesties doen.

1. De eis van gezamenlijkheid van art. 96 Rv. is een drempel. We hebben gezien dat er wel veel eenzijdige verzoeken om toelating binnenkomen, maar vanwege de eis van gezamenlijkheid kunnen die niet in behandeling worden genomen.
2. We weten uit onderzoek dat maar weinig mensen rechtstreeks naar de rechter gaan.¹¹ Dit wordt duidelijker uit de Geschilbeslechtingsdelta, een onderzoek naar de mate waarin burgers te maken hebben met (potentieel) juridische problemen en de wegen die zij bewandelen om die problemen op te lossen.¹² Mensen met een probleem gaan eerst op zoek naar informatie die ze kan helpen hun probleem op te lossen.¹³ Is het probleem daarmee niet opgelost, dan gaan ze om raad vragen bij familie, vrienden, en op het internet. Soms zoeken ze juridisch advies. De weg naar de rechter loopt bijna altijd via professionele hulpverlening. Uit de Geschilbeslechtingsdelta blijkt dat de aard van het probleem voor een belangrijk deel de oplossingsrichting bepaalt. De meeste consumentenproblemen worden opgelost doordat leveranciers er vaste procedures voor hebben.

Dit levert overigens maar een deel van de verklaring voor het geringe gebruik van de eKantonrechter. De procedure kan ook worden gebruikt door professionele verleners van rechts- en andere bijstand. De rechtsbijstandsverzekeraars waren aanvankelijk enthousiast over deze snelle geschilbeslechtingsmethode die goed in hun business model past. Je kunt je voorstellen dat advocaten die in onderhandeling zijn een kwestie van juridische uitleg aan de eKantonrechter voorleggen als onderdeel van het onderhandelingsproces. Het Juridisch Loket zou een prima verwijzingsfunctie kunnen hebben.

3. De procedurele beperkingen maken de eKantonrechter onaantrekkelijk: geen getuigenbewijs, geen hoger beroep, maar één zitting. Daar komt bij dat tegenover deze eenheidsbehandeling geen eenheidsprijs staat. Het griffierecht is hetzelfde als voor “gewone” procedures.
4. En dan nog iets: Tijdens het lustrumcongres deelde de eKantonrechter een workshop met mediation en met het Juridisch Loket. Ook mediation wordt betrekkelijk weinig gebruikt. Mediation is vooral geschikt voor heel specifieke kwesties zoals geschillen in langlopende relaties en andere problemen die om meer dan één oplossing vragen. Het zou ook nog kunnen dat er eigenlijk niet zo veel behoefte is aan alternatieve geschillenbeslechting, zeker als de rechtspraak zich wat meer zou kunnen richten naar de behoefte om oplossingen te zoeken, iets dat in de afgelopen tien jaar al veel is gedaan. Het Juridisch Loket blijkt wel veel te worden gebruikt. Het aantal bezoekers bedroeg over het laatste jaar meer dan een miljoen. De vraag is wel of dat nou goed nieuws is of niet.

¹¹ Genn, Hazel (1999). *Paths to Justice, What people do and think about going to law*. Oxford en Portland, Oregon. Hart Publishing. En Van Velthoven, B.J.C. en M. ter Voert, *Geschilbeslechtingsdelta 2003*, Den Haag: Boom.

¹² Van Velthoven blz. 84 e.v.

¹³ Genn blz. 105-133, Van Velthoven blz. 84.

Was de eKantonrechter dan helemaal voor niets?

De rechtspraak had met de eKantonrechter nog een andere bedoeling, en dat was beproeven of en hoe een rechtspraakproces digitaal gemaakt kan worden. Deze opzet is geslaagd. Er is ervaring opgedaan met het ontwerpen en bouwen van een digitaal rechtspraakproces, en die ervaring wordt nu volop benut in het Kel-programma dat de komende jaren de rechtspraak van digitale procedures voorziet.