

COLUMN

Terugkijken op 16 jaar ODR

Jelle van Veenen

Ik neem u even mee terug in de tijd. Het jaar is 2006, en ik mag aan de slag met een promotieonderzoek op het gebied van online geschilbeslechting. Online Dispute Resolution (ODR) is een *hot topic* waar de nodige academische artikelen over verschijnen. Ook is er een inspirerend succesverhaal: het geschilbeslechtingsplatform van eBay, *Squaretrade*, lost online miljoenen zaken op. Het sentiment is nu dan ook dat de toekomst voor ODR rooskleurig is. De vraag is alleen nog hoe de processen rondom mediation of arbitrage zo goed mogelijk vertaald kunnen worden van offline naar online. Kies je voor synchrone of asynchrone communicatie? Hoe ga je om met het gebrek aan lichaamstaal bij online communicatie? En wat doe je als mensen niet zo thuis zijn in het gebruik van computers?

Terug naar nu, want zo'n zestien jaar later is het interessant om te kijken wat er allemaal gebeurd is. Er zijn de nodige ontwikkelingen geweest op het gebied van ODR, en tegelijkertijd zijn ook de stand van de technologie en ons gebruik daarvan een aantal stappen verder. Ik rondde mijn onderzoek naar online geschilbeslechting in 2011 af, en volg het onderwerp niet meer op de voet. Voor mij is dit een mooie gelegenheid om te kijken waar we nu staan. Ik neem u graag mee.

Wat is er gebeurd?

Laten we maar gelijk beginnen met het lastige punt. We zijn op dit moment niet aanbeland in een wereld waar al onze geschillen online opgelost worden. Online mediation is maar beperkt beschikbaar, en zelfs het succesverhaal van *Squaretrade* is geëindigd. Wat is er gebeurd? Waar ging het mis? Of ging het misschien toch niet helemaal mis?

In Nederland zijn er een aantal serieuze ODR-initiatieven geweest. Zo was er bijvoorbeeld het platform *Juripax*, dat een aantal jaren serieus bezig is geweest om online mediation van de grond te krijgen. Het bedrijf ontwikkelde mediationsoftware en investeerde ook in het trainen en certificeren van mediators. Ook was er het online arbitrageplatform eCourt. Dit bedrijf automatiseerde delen van het arbitrageproces, en zette daarnaast ook oud-rechters in om online een oordeel te vellen. Zowel eCourt als Juripax is niet meer actief in Nederland. Juripax is rond 2011 verkocht aan een Amerikaanse partij, waarna er niet veel meer van vernomen is. eCourt is rond 2018 gestopt nadat er discussie ontstond over de werkwijze en de transparantie van het proces.¹

1 Robotrechter e-Court in de problemen nu vonnissen niet worden goedgekeurd, Nieuwsuur 16 februari 2018.

Ook het succesverhaal van Squaretrade is ondertussen afgelopen. Het bedrijf handelde dan wel miljoenen zaken af, maar deed dit voornamelijk in de context van online handelsplatform eBay. Op dit platform worden op grote schaal zaken gedaan, en zowel kopers als verkopers hadden een groot belang bij het behalen en behouden van een positieve feedbackscore. In een geschilssituatie was het hier voor alle partijen belangrijk om snel een oplossing te vinden. Hierdoor waren mensen bereid om een online procedure te volgen. Omdat de geschillen vaak sterk op elkaar leken, was het ook mogelijk om delen van de afhandeling te automatiseren. Het bedrijf leek dus erg goed te passen in de context van eBay, maar dat bleek uiteindelijk ook de zwakke plek te zijn. Toen eBay namelijk in 2008 het feedbacksysteem wijzigde, veranderde deze context, en zag Squaretrade zich genoodzaakt om te stoppen met het aanbieden van geschiloplossing.

Waar ging het mis?

Zowel in Nederland als internationaal blijkt het in de praktijk lastig om een commercieel succesvolle vorm van online geschilbeslechting op te zetten. Voor commercieel succes is het van belang dat een bedrijf in staat is om een significant aantal geschillen af te handelen. En dit lijkt problematisch. Hier spelen drie zaken.

Een eerste probleem is dat alternatieve geschilbeslechting op zichzelf niet heel groot is; er wordt geen massaal gebruik van gemaakt. Als we naar Nederland kijken, dan is het aantal mediationzaken beperkt.² Squaretrade loste dit probleem op door samen te werken met eBay, maar uiteindelijk bleek hun product dan ook niet geschikt buiten de smalle context van deze samenwerking.

Een tweede probleem is dat lang niet alle mediation- of arbitragezaken geschikt zijn voor online afhandeling. Conflictpartijen bevinden zich in een ongemakkelijke en voor hen ongewone situatie. Voor hen is het vaak belangrijk dat ze deel uit maken van een zorgvuldig proces, waarin ze ook het gevoel hebben gehoord te worden. Voor mediators geldt eveneens dat ze graag zorgvuldig willen werken, en recht willen doen aan alle partijen. Aan alle kanten van de tafel geldt dus meestal dat de neiging om te 'experimenteren' klein is, en dat er zaken zijn die zwaarder wegen dan efficiëntie. Voor ODR betekent dit dat er gefocust moet worden op geschillen met weinig persoonlijke impact (zoals Squaretrade deed). ODR kan ook relevant worden in situaties waar offline geschilbeslechting niet realistisch is, omdat partijen zich bijvoorbeeld op verschillende locaties bevinden.

Een derde probleem, dat ook te maken heeft met volume, gaat om de relatie die bestaat tussen aanbieders van ODR en de partijen voor wie deze aanbieders werken. Om grote aantallen geschillen te kunnen afhandelen, is het voor ODR-aanbieders interessant (of zelfs noodzakelijk) om samen te gaan werken met partijen die op grote schaal behoefte hebben aan het afhandelen van geschillen. Zo zijn er voorbeelden geweest van ODR-aanbieders die zich richtten op het afhandelen van betaalgeschillen voor bijvoorbeeld nutsbedrijven of verzekeraars. Doordat deze vorm

2 www.raadvoorrechtsbijstand.org/cijfers-trends-0/toevoegingen/, <https://jaarverslagrechtspraak.nl/h3-cijfers/#subsection-14-3-1-2> (gedeeltelijke cijfers).

Jelle van Veenen

van geschilbeslechting onderdeel is van de overeenkomst tussen bedrijf en afnemer, is men verzekerd van een redelijk volume in af te handelen zaken. In deze context ontstaat er echter een afhankelijkheid tussen de ODR-aanbieder en diens grote klanten, en wordt het lastiger om te laten zien dat de geschilafhandeling ook echt onafhankelijk is. Men zou zelfs kunnen stellen dat er in een dergelijke situatie eerder sprake is van klachtafhandeling of incasso dan van echte geschilbeslechting.

Positieve ontwikkelingen

ODR zoals het in 2006 werd gezien lijkt niet gelukt. Maar ik wil er ook graag op wijzen dat het begrip 'online geschilbeslechting' rond deze tijd enigszins beperkt werd benaderd. Online geschilbeslechting (ODR) werd gedefinieerd als online alternatieve geschilbeslechting (ADR), oftewel online mediation en arbitrage. Daarnaast werd ervan uit gegaan dat het mogelijk – en wenselijk – was om ADR-processen zo veel mogelijk te vertalen naar online processen. Veel onderzoek richtte zich op het omzetten van de reguliere ADR naar een online proces. Dit had gevolgen voor de manier waarop de onderzoekers keken naar online communicatie. Dit werd namelijk gezien als een handig maar beperkt medium, en de opdracht voor onderzoekers en ontwikkelaars was om de beperkingen van het medium te omzeilen.

Er ontstaat een positiever beeld over de ontwikkelingen als we de twee bovenstaande aannames loslaten. Als we niet enkel kijken naar pure mediation of arbitrage, maar naar allerlei middelen en diensten die een rol kunnen spelen in het effectief en goed afhandelen van conflicten. En als we niet alleen kijken naar middelen die de conflictoplossing van begin tot einde oplossen, maar ook naar middelen die proberen om een deel van dit proces te verbeteren.

Sinds 2006 (en zeker sinds de COVID-19-pandemie) is het voor de meeste mensen geen rare gedachte meer om online te overleggen, of om online zaken te regelen. In de persoonlijke sfeer is het normaal dat allerlei dingen – van bankieren tot het energiecontract – online geregeld worden. We zijn gewend – en verwachten zelfs – dat we met duidelijke, goed uitgelegde stappen door een voorspelbaar proces meegenomen worden. Bij elke bestelling hoort een *track-and-trace*, en met drie klikken bij een goede webwinkel weten we wat we moeten doen bij klachten. We zien deze ontwikkelingen ook (langzaam) terugkomen in de geschilbeslechting, en ik denk dat ook de mediation- of arbitragepraktijk hiervan zou kunnen profiteren. Ik concentreer me op drie ontwikkelingen.

Informatie op maat

In de eerste plaats is het internet zeer waardevol als het gaat om het toegankelijk maken van informatie. Het is eenvoudig geworden om grote hoeveelheden kennis beschikbaar te maken en te delen. Door steeds betere zoektechnieken wordt het makkelijker om de juiste informatie te vinden. Andere technieken, zoals beslisbomen, helpen om informatie op maat aan te bieden. Daarnaast wordt er steeds meer aandacht besteed aan de manier waarop kennis wordt overgebracht. Waar juridische kennis vroeger vaak nogal technisch werd opgeschreven, zijn ook steeds meer

bronnen duidelijk geschreven voor een niet-juridische doelgroep. De informatie wordt niet gebracht vanuit een juridisch perspectief ('volgens de wet heeft u recht op... mits ...'), maar helpt mensen meer om een oplossing te vinden voor hun situatie. U hebt een probleem bij de verbouwing van uw huis? Dit kunt u doen. U vindt dat het alimentatiebedrag aangepast moet worden? Dit zijn uw opties.

Wat ik zelf verder ook inspirerend vind, is de opkomst van *Legal Design*. Dit is een discipline die zich tot doel stelt om juridische informatie beter toegankelijk te maken met de inzet van designtechnieken. Om te beginnen gaat dit om onderzoek: wat is de boodschap die overgebracht moet worden en wie is het publiek. Als dit scherp is, wordt deze boodschap met behulp van visuele middelen zo goed mogelijk weergegeven. Dit kan ervoor zorgen dat complexe informatie een stuk toegankelijker wordt.

Een voorbeeld van een plek waar juridische kennis toegankelijker wordt gemaakt is de website van het juridisch loket.³ Hier kunnen burgers informatie vinden over de meest voorkomende situaties. De informatie is praktisch van aard en beschrijft vaak de stappen die iemand kan zetten om verder te komen. Hierbij is er aandacht voor de dingen die iemand zelf kan doen ('overleg met de ander'), maar wordt ook aangegeven welke instanties verder kunnen helpen.

Doe het – een beetje – zelf

Of het nu gaat om het aanvragen van een bankrekening of het regelen van een hypotheek, we zijn tegenwoordig gewend dat we zelf informatie aanleveren en stukken uploaden. Bij online diensten voert de gebruiker vaak zelf een aantal handelingen uit, op een zelfgekozen moment, en in een zelfgekozen tempo. Dit komt de efficiëntie ten goede, en voorkomt bovendien dat partijen een aantal keer heen en weer moeten bellen of mailen omdat er stukken ontbreken.

De techniek wordt op dit vlak ook steeds beter. Zo kunnen slimme tools bijvoorbeeld al gegevens opzoeken in documenten, zodat deze niet overgetypt hoeven te worden. Ook kan er automatisch gecheckt worden of de juiste documenten aangeleverd zijn, en kunnen stukken indien nodig worden geanonimiseerd. Tot slot is het in online tools ook eenvoudig om een koppeling te maken met verschillende gegevensbronnen. Zo kan allerlei informatie automatisch worden opgehaald. Dit voorkomt dat mensen gegevens moeten invoeren die al bekend zijn, en helpt ook om fouten te voorkomen. Te denken valt bijvoorbeeld aan een koppeling met de Kamer van Koophandel, waarmee bedrijfsgegevens automatisch worden ingevuld. Een mooi voorbeeld waar we dit in de juridische praktijk terugzien, is *Appjection*.⁴ Deze online tool helpt mensen bij het aanvechten van een verkeers- of parkeerboete. De gebruiker vult gegevens in en uploadt de boete. Vervolgens wordt er – deels geautomatiseerd – gekeken naar de boete, en wordt er een bezwaar ingediend. De app bestaat nu een aantal jaar, en met 25 juristen zijn er ondertussen meer dan 140.000 bezwaren afgehandeld.

3 www.juridischloket.nl.

4 www.appjection.nl.

Jelle van Veenen

Grootschalige hulp op maat

Een derde aspect van online diensten is dat deze vaak worden doorontwikkeld om de gebruiker zo goed mogelijk te helpen. Er wordt ingezoomd op een specifieke gebruikersgroep, en vervolgens wordt er geprobeerd hoe deze groep het beste verder geholpen kan worden. Wat hebben ze nodig? Wat is er lastig aan de manier waarop ze nu hun problemen aanpakken, en hoe kan dat beter?

Ook in de juridische sector zien we dat er op deze manier wordt gekeken naar het ontwikkelen van nieuwe diensten. Mensen zoeken naar knelpunten in het huidige aanbod, en proberen daar een oplossing voor te vinden. Een paar knelpunten komen hierbij vaker terug. Mensen vinden juridische diensten vaak te duur (of ze krijgen helemaal niet duidelijk te horen wat het gaat kosten), en ze vinden het onduidelijk hoe het proces gaat verlopen. Hoe lang gaat het duren? Wat zijn de mogelijke uitkomsten? Zowel de onzekerheid als de kosten zorgen er soms voor dat mensen afzien van juridische hulp.

Als antwoord hierop zien we een aantal smallere diensten ontstaan. Deze zijn gericht op het oplossen van een zeer specifiek probleem, maar op dat kleine stukje is elke stap van het proces wel duidelijk uitgewerkt en omschreven. De gebruiker weet van tevoren wat de kosten zijn en wat de doorlooptijd is. Daarnaast zijn er vaak recensies te lezen van andere gebruikers, wat ook weer bijdraagt aan het vertrouwen in het proces. Het eerder genoemde Appjection is een voorbeeld van een dienst waar deze aanpak gevolgd is. Een andere interessant voorbeeld is verklaringvanerfrecht.nl.⁵ Deze dienst richt zich specifiek op het opstellen van een verklaring van erfrecht, waarbij de gebruiker zelf de gegevens aanlevert. Een deel van het proces wordt automatisch gedaan, waarna de notaris het afrondt.

Conclusie

Zo terugkijkend kunnen we vaststellen dat Online Geschilbeslechting zoals dat rond 2006 werd gezien geen succes is geworden. Men probeerde de bestaande alternatieve geschilbeslechting te vertalen naar een online procedure. Hoewel er technische problemen verwacht werden, bleken de uitdagingen vooral commercieel van aard. Er is maar een beperkte vraag naar mediation en arbitrage, en geschillen die hier geschikt voor zijn, zijn niet meteen passend voor online afhandeling. Bovendien is het commercieel vaak interessant om met grote afnemers in zee te gaan, wat weer problemen oplevert voor de onafhankelijkheid.

Tegelijkertijd is er de laatste jaren wel veel gebeurd op het gebied van online juridische dienstverlening. De manier waarop juridische informatie wordt aangeboden wordt steeds beter. Er is vooruitgang door het gebruik van technologie maar ook door de inzet van Legal Design. Delen van het proces worden vaker door gebruikers of door de computer uitgevoerd. Hiermee voorkom je fouten, en zorg je er ook voor dat het proces efficiënter verloopt. En tot slot zien we dat er succesvolle diensten ontstaan die een heel specifiek probleem zo goed mogelijk oplossen. Hoewel ODR

5 www.verklaringvanerfrecht.nl.

Terugkijken op 16 jaar ODR

misschien niet van de grond is gekomen hadden de voorstanders wel degelijk gelijk wat betreft de voordelen. Online Dispute Resolution was geen succes, maar de invloed van online tools op geschilbeslechting is groot, en zal de komende jaren alleen nog maar toenemen.