

## Een online knipoog naar de mediator

De afgelopen tijd is er een groeiende belangstelling voor online mediation. Online mediation vindt plaats in een omgeving waar geen face-to-face contact is. Dit betekent dat mensen op verschillende plekken op de wereld online mediation kunnen gebruiken om hun geschil op te lossen door middel van met encryptie beveiligde e-mail, beveiligde chatrooms of in sommige gevallen door middel van video-conferencing.<sup>1</sup> Enkele voordelen van mediation zijn dat afstand geen enkele rol speelt, partijen elkaar niet hoeven te ontmoeten en mediation op ieder gewenst moment kan plaatsvinden. Toch kan het ook wel eens mis gaan, blijkt uit een recente uitspraak van het Gerechtshof in Den Haag.<sup>2</sup>

*Partijen hebben zich voor de totstandkoming van hun echtscheiding tot een mediator van "Easy echtscheiding" gewend. De mediator is verplicht man en vrouw beide zodanige informatie te geven dat ze hun rechten en verplichtingen begrijpen. Gebleken is dat er slechts één inhoudelijke bespreking heeft plaatsgevonden bij de mediator. Op basis van deze omstandigheid trekt de rechter in twijfel of de mediator zijn informatieplicht daadwerkelijk is nagekomen.*

Voordat partijen een online mediation aangaan, is het belangrijk dat partijen de gebruikersinformatie en de algemene voorwaarden goed hebben gelezen. Daarnaast moeten de partijen kennis hebben van het internet en de daarbij behorende technieken.<sup>3</sup> Ook moet het conflict geschikt zijn voor online mediation. Wanneer partijen ver bij elkaar vandaan wonen, elkaar niet wensen te zien of de emoties hoog op kunnen lopen is online mediation een welkome oplossing.

Uitgangspunt van mediation is dat men in vertrouwelijkheid met elkaar spreekt. Het doel van mediation is het realiseren van een oplossing die voor beide partijen acceptabel is en de relatie zo min mogelijk beschadigt, zodat men in de toekomst weer zaken kan doen of betrekkingen kan onderhouden.<sup>4</sup> Een mediator is verantwoordelijk om vertrouwen te creëren tussen hemzelf en de betrokken partijen. Tijdens een "gewone" mediation wordt dit vertrouwen gecreëerd door de mediation op een veilige, neutrale locatie plaats te laten vinden. In de mediationruimte is aandacht geschonken aan de manier waarop partijen aan een tafel zitten. Gaan ze bijvoorbeeld tegenover elkaar zitten of naast elkaar?<sup>5</sup> Bij online mediation is het moeilijker om vertrouwen op te bouwen en te handhaven. Partijen moeten zelf een vertrouwde omgeving creëren waar ze niet afgeluisterd kunnen worden en ze zich op hun gemak voelen.

Kan online mediation wel een real-life gesprek vervangen? Tijdens een gewone mediation ziet de mediator alle verbale en non-verbale uitdrukkingen van een persoon. Veel, niet uitgesproken, emoties kunnen van het gezicht af worden gelezen. Een blik van verstandhouding van de ene partij naar de andere partij kan meer dan zeggen dan 1000 woorden. Daarnaast speelt lichaamshouding en de manier waarop iemand zijn stem gebruikt ook een rol. Verder kan er tijdens een gewone mediation snel tussendoor een opmerking worden gemaakt. Met online mediation wordt de mediation veel statischer. Emoties en de lichaamshouding moeten via een beeldscherm worden afgelezen en naar

---

<sup>1</sup> E.W. van den Heuvel, 'Computerrecht, Online Dispute Resolution als oplossing voor e-disputes: een verkenning', *Computerrecht* 2001, p. 66.

<sup>2</sup> <http://uitspraken.rechtspraak.nl/inziendocument?id=ECLI:NL:GHDHA:2014:4304>

<sup>3</sup> A. Wennekes & J. Troost, 'Enkele voordelen van online mediation', *Tijdschrift Conflicthantering* 2013-6, p. 36-41.

<sup>4</sup> E.W. van den Heuvel, 'Computerrecht, Online Dispute Resolution als oplossing voor e-disputes: een verkenning', *Computerrecht* 2001, p. 66.

<sup>5</sup> A. Wennekes & J. Troost, 'Enkele voordelen van online mediation', *Tijdschrift Conflicthantering* 2013-6, p. 36-41.

mijn mening het allerbelangrijkste; er is veel minder interactie. Interrupties zorgen ervoor dat de mediation levendig wordt. Partijen kunnen elkaar aanvullen, verbeteren en eventuele misverstanden kunnen direct uit de weg worden geholpen.

Terugkomend op de uitspraak van het Hof: juist bij online mediation is het lastig om een duidelijk beeld van partijen te krijgen over wat er speelt en hoe hoog de emoties zitten. Gelet op deze omstandigheden is het van belang dat de mediator een online mediation niet als “tussendoortje” afdoet.