



OECD GUIDELINES  
FOR MULTINATIONAL  
ENTERPRISES

NATIONAL CONTACT POINT  
FOR RESPONSIBLE BUSINESS  
CONDUCT THE NETHERLANDS

## Mehmet Cumhur vs. Stellantis

Datum: 6 augustus 2025

### Initiële beoordeling

Het doel van de initiële beoordeling krachtens de implementatieprocedures is vast te stellen of de in de melding van het specifieke geval aan de orde gestelde kwesties nader onderzoek rechtvaardigen. Zo ja, dan biedt het NCP een procedure op basis van vrijwilligheid aan waarbij de instemming van de relevante partijen wordt nagestreefd, of vergemakkelijkt de toegang daartoe, zoals een dialoog, bemiddeling of verzoening (d.w.z. 'zijn goede diensten'). Aangezien deze specifieke gevallen geen rechtszaken betreffen en NCP's geen gerechtelijke instanties zijn, kunnen NCP's geen sancties opleggen, rechtstreeks schadevergoeding toewijzen of de partijen dwingen deel te nemen aan een verzoenings- of bemiddelingsprocedure.

## Inhoud

Samenvatting .....	2
Kernpunten van de melding en reactie van de onderneming .....	3
De procedure van het NCP tot op heden.....	4
Initiële beoordeling door het NCP .....	5
Conclusie .....	7
Vervolgstappen.....	7

## Samenvatting

Op 26 januari 2024 ontving het Nederlands Nationaal Contactpunt voor maatschappelijk verantwoord ondernemen ('NCP') een melding van een specifiek geval van Mehmet Cumhur (hierna de melder) met betrekking tot een vermeende schending van de OESO-richtlijnen inzake maatschappelijk verantwoord ondernemen (hierna 'de Richtlijnen') door Stellantis N.V. (hierna Stellantis).

Mehmet Cumhur is een Turks individu. Stellantis is een in Nederland gevestigde multinationale autofabrikant, die 14 verschillende merken verkoopt.

De klacht betreft de afhandeling van de reparatie en het onderhoud van auto's door de erkende servicecentra van Stellantis in Turkije. De indiener verklaart dat, na een motorstoring bij een Opel Astra K uit 2017 tijdens de garantieperiode, het erkende servicecentrum reparatie aanraadde in plaats van vervanging. Na reparaties uitgevoerd door twee verschillende servicecentra traden er nog steeds technische problemen op, waaronder olielekkages en een brandend motorcontrolelampje. Volgens de melder werd er niet-aanbevolen motorolie gebruikt; deze praktijken en de daaropvolgende technische kwesties hebben mogelijk de veiligheid van het voertuig en de inzittenden in gevaar gebracht. De melder voert aan dat Stellantis heeft nagelaten te zorgen voor goede klantenondersteuning, transparante communicatie en interne klachtenmechanismen, wat mogelijk in strijd is met de OESO-richtlijnen.

De in de melding aan de orde gestelde kwesties betreffen een vermeende schending van de Richtlijnen door Stellantis. Volgens de melder hebben de aan de orde gestelde kwesties betrekking op hoofdstuk II (Algemene beginselen), hoofdstuk IV (Mensenrechten), en hoofdstuk VIII (Consumentenbelangen), van de OESO-richtlijnen.

Stellantis heeft hierop geantwoord dat de klacht geen nader onderzoek door het NCP rechtvaardigt. De onderneming stelt dat de aantijgingen niet worden ondersteund door voldoende en geloofwaardige informatie, met name over de oorzaak van de motorproblemen en het gebruik van niet-aanbevolen motorolie. Stellantis verwijst naar haar vastgestelde normen voor servicecentra, het proces voor het monitoren van de naleving en klachtenmechanismen voor consumenten, die volgens haar in tegenspraak zijn met bewering van tekortschietende gepaste zorgvuldigheid en niet-naleving van de OESO-richtlijnen. Stellantis wijst voorts op de lopende rechtszaken in Turkije over dezelfde kwesties en schadeloosstelling. Vanwege het risico op vooringenomenheid verzoekt de onderneming het NCP zijn onderzoek op te schorten totdat het geschil is afgerond.

### Coördinatie

Het Nederlands NCP coördineert deze melding met het NCP van Turkije. Beide NCP's kwamen overeen dat het Nederlands NCP de leiding zou nemen bij de behandeling van dit specifieke geval. Het Turkse NCP krijgt een adviserende en ondersteunende rol.

## Beknopte tijdlijn

Op 8 november 2024 hield het NCP een eerste online-vergadering met Mehmet Cumhur. Op 24 februari 2025 hield het NCP een eerste online-vergadering met Stellantis.

Op 12 mei 2025 ontving het NCP het eerste schriftelijke antwoord van Stellantis. Het NCP deelde het concept van de initiële beoordeling met de partijen op 4 juni 2025, die daarop binnen twee weken moesten reageren. De initiële beoordeling is op 6 augustus 2025 op de NCP-website gepubliceerd.

Het NCP betreurt het dat de indicatieve tijdslijnen voor de initiële beoordeling in deze zaak niet werden gehaald. De aanzienlijke vertraging was te wijten aan een combinatie van factoren, waaronder onderbezetting, veranderingen in de aan de zaak toegewezen medewerkers en de nieuwheid van de aan de orde gestelde kwesties.

## Conclusie

Het NCP is van mening dat deze melding **deels nader onderzoek rechtvaardigt** op basis van de criteria die zijn vervat in de Toelichting op de Procedurele Aanwijzingen, paragraaf 33:

- de identiteit van de betrokken partij en haar belang bij de zaak;
- of de kwestie wezenlijk is, d.w.z. relevant voor de uitvoering van de Richtlijnen, en gemotiveerd, d.w.z. ondersteund door voldoende en geloofwaardige informatie;
- of de onderneming onder de Richtlijnen valt;
- of er een relatie lijkt te bestaan tussen de activiteiten van het bedrijf en het probleem in het specifieke geval;
- de mate waarin het toepasselijke recht en/of parallelle procedures het vermogen van het NCP beperken om bij te dragen tot de oplossing van de kwestie en/of de uitvoering van de Richtlijnen;
- of het onderzoek van de kwestie bijdraagt tot het doel en de doeltreffendheid van de Richtlijnen.

Hieronder wordt uitgelegd waarom volgens het NCP deels aan deze criteria is voldaan. Het NCP is er niet van overtuigd dat de aan de orde gestelde kwestie wezenlijk is vanuit het oogpunt van de implementatie van hoofdstuk IV van de Richtlijnen en zal zijn beoordeling van de zaak daarom baseren op de hoofdstukken II en VIII van de Richtlijnen.

Dit besluit betekent niet dat de aan de orde gestelde kwesties definitief zijn onderzocht en impliceert niet dat wordt vastgesteld of Stellantis al dan niet in overeenstemming met de Richtlijnen heeft gehandeld.

## Kernpunten van de melding en reactie van de onderneming

### Samenvatting van de melding

De melder heeft een klacht ingediend bij het NCP over de afhandeling door Stellantis van procedures voor reparaties en onderhoud in Turkije. De klacht betreft de reparatie van een Opel Astra K uit 2017, waarbij motorproblemen optraden tijdens de garantieperiode. Volgens de melder adviseerden erkende servicecentra de motor te repareren in plaats van te vervangen; daaropvolgende technische problemen, waaronder olie lekkages en een brandend motorcontrolelampje, traden op nadat de reparaties waren uitgevoerd. Volgens de melder werd er niet-aanbevolen motorolie gebruikt; deze praktijken en de daaropvolgende technische kwesties waren mogelijk van invloed op de veiligheid van het voertuig en de inzittenden en de prestaties van het voertuig.

In de klacht wordt aangevoerd dat Stellantis en zijn erkende servicecentra hebben nagelaten te zorgen voor goede klantenondersteuning, transparante communicatie en interne klachtenmechanismen. Gesteld wordt dat consumenten feitelijk niets anders overblijft dan een

rechtszaak aan te spannen in plaats van passende ondersteuning te krijgen via de kanalen van de onderneming. De melder stelt voorts dat deze praktijken aanleiding geven tot bredere zorgen over productveiligheid en consumentenbescherming.

Volgens de melder kunnen deze kwesties neerkomen op schendingen van de OESO-richtlijnen, met name wat betreft Algemene beginselen (gepaste zorgvuldigheid en het aanpakken van negatieve effecten), mensenrechten (het vermijden van bijdragen aan negatieve gevolgen voor de mensenrechten) en Consumentenbelangen (het waarborgen van productveiligheid, transparantie en toegang tot rechtsmiddelen).

In de klacht wordt gewezen op mogelijke risico's voor de consumentenbelangen en worden vraagtekens geplaatst bij het toezicht op erkende servicecentra door Stellantis. De melder verzoekt het NCP de klacht te beoordelen en een dialoog tussen de partijen te faciliteren. Het genoemde bredere doel is de praktijken van de onderneming in Turkije te verbeteren in overeenstemming met de OESO-richtlijnen en te voorkomen dat soortgelijke problemen zich in de toekomst voordoen.

### **Reactie van de onderneming**

Stellantis heeft geantwoord dat de door de melder ingediende klacht geen nader onderzoek door het NCP rechtvaardigt. De onderneming stelt dat de aantijgingen niet worden ondersteund door voldoende en geloofwaardige bewijzen, met name wat betreft de aantijgingen over de oorzaak van de motorproblemen en het gebruik van niet-aanbevolen motorolie. Stellantis verklaart dat er geen specifiek bewijs is geleverd om deze beweringen te ondersteunen.

De onderneming wijst verder op zijn vastgestelde normen voor erkende servicecentra en de processen voor het monitoren van de naleving die het heeft ingesteld, die de beweringen ondermijnen dat Stellantis geen passende due diligence uitvoert. Stellantis laat ook weten dat het diverse platforms onderhoudt waarop consumenten klachten kunnen melden en waar ze op zoek kunnen gaan naar oplossingen, wat in tegenspraak is met de beweringen van de melder over ontoereikende klachtenmechanismen en niet-naleving van de OESO-richtlijnen.

Stellantis benadrukt dat er in Turkije door de melder aangespannen rechtszaken lopen over dezelfde kwesties. De onderneming stelt dat de in de rechtszaak gevraagde rechtsmiddelen overlappen met de in de klacht bij het NCP gevraagde rechtsmiddelen en dat de Turkse rechter de aangewezen persoon is om de betreffende feitelijke vragen te behandelen. De onderneming uit haar bezorgdheid over het feit dat de voortzetting van het NCP-onderzoek parallel met de gerechtelijke procedure haar positie dreigt te schaden, aangezien informatie die tijdens het NCP-proces is uitgewisseld of verklaringen die tijdens het NCP-proces zijn afgelegd, voor de rechter tegen haar kunnen worden gebruikt. Stellantis stelt ook dat een NCP-verklaring die is afgegeven vóór de afronding van het geschil aanzienlijke nadelige gevolgen kan hebben.

Tot slot zegt Stellantis dat er een risico bestaat dat parallelle NCP-procedures kunnen worden misbruikt als een processtrategie door derden die voordeel willen behalen, hetgeen mogelijk resulteert in een vloedgolf van onterechte klachten. Gezien deze risico's verzoekt Stellantis het NCP, indien het besluit de melding in behandeling te nemen, het onderzoek op te schorten totdat de lopende rechtszaak is afgehandeld.

## **De procedure van het NCP tot op heden**

Sinds de ontvangst van de melding op 26 januari 2024 zijn de volgende stappen ondernomen:

- Op 29 januari 2024 heeft het NCP een ontvangstbevestiging naar de melder gezonden en de onderneming van de melding in kennis gesteld. Beide partijen hebben ook de NCP-procedure ontvangen.
- Op 26 februari 2024 heeft het NCP met het Duits NCP overlegd, dat daarvoor

dezelfde melding had ontvangen, maar besloot deze niet aan nader onderzoek te onderwerpen.

- Op 4 november 2024 hield het NCP een coördinatiegesprek met het Turks NCP.
- Op 8 november 2024 hield het NCP zijn eerste bijeenkomst met de melder.
- Op 24 februari 2025 hield het NCP zijn eerste bijeenkomst met de onderneming.
- Op 12 mei 2025 ontving het NCP het eerste schriftelijke antwoord van Stellantis op de melding.
- Op 5 juni 2025 stuurde het NCP het ontwerp van initiële beoordeling aan beide partijen die daarop binnen twee weken moesten reageren.
- Op 6 augustus 2025 publiceerde het NCP de initiële beoordeling.

## Initiële beoordeling door het NCP

Het NCP heeft besloten de melding te aanvaarden. Dit besluit is genomen naar aanleiding van een beoordeling door het NCP of de aan de orde gestelde kwesties nader onderzoek rechtvaardigen. Bij zijn beoordeling hield het NCP rekening met de volgende zes criteria, die zijn vervat in de Toelichting op de Procedurele Aanwijzingen, paragraaf 33:

### **De identiteit van de betrokken partij en haar belang bij de zaak**

Het specifiek geval is ingediend door Mehmet Cumhur, een natuurlijke persoon die in Turkije woont. De melder heeft een rechtstreeks belang bij de zaak als eigenaar van het betreffende voertuig en gebruiker van de erkende servicecentra van Stellantis. Daarnaast heeft de melder een bredere belangstelling getoond voor het bevorderen van de naleving van de OESO-richtlijnen om de bescherming en veiligheid van de consument te helpen waarborgen.

### **Of de kwesties die aan de orde worden gesteld wezenlijk en voldoende gemotiveerd zijn**

Zoals vermeld in de toelichting op de Procedurele aanwijzingen voor de NCP's, paragraaf 33, interpreteert het NCP "wezenlijk en voldoende gemotiveerd" in die zin dat, op basis van de ingediende informatie, de aan de orde gestelde kwesties relevant zijn voor de uitvoering van de Richtlijnen en worden ondersteund door voldoende en geloofwaardige informatie.

De melding is wezenlijk in de zin dat deze verwijst naar de vermeende niet-naleving van de bepalingen van de hoofdstukken II (Algemene beginselen) en VIII (Consumentenbelangen) van de OESO-richtlijnen. De melding heeft tevens betrekking op hoofdstuk IV (Mensenrechten) van de Richtlijnen. Het NCP is er echter niet van overtuigd dat de aan de orde gestelde kwesties wezenlijk zijn in relatie tot de implementatie van dit hoofdstuk. De geuite zorgen hebben in de eerste plaats betrekking op consumentenbelangen en normen voor het onderhoud van voertuigen, en niet zozeer op negatieve gevolgen voor de mensenrechten als bedoeld in de Richtlijnen. Het NCP zal dit specifiek geval daarom uitsluitend beoordelen op basis van de hoofdstukken II en VIII. De door de melder aan de orde gestelde kwesties worden voldoende gemotiveerd door achtergrondinformatie over de reparaties van het voertuig.

Opgemerkt dient te worden dat in deze fase van de procedure het NCP de verstrekte informatie op het eerste gezicht beoordeelt ("prima facie"-onderzoek) en geen beoordeling ten gronde uitvoert van aan de orde gestelde kwesties aangezien nader onderzoek in de volgende fase van het proces is voorzien. De beslissing om een verzoek tot nader onderzoek te aanvaarden impliceert niet dat wordt vastgesteld dat de onderneming zich niet aan de Richtlijnen heeft gehouden.

### **Of de onderneming onder de Richtlijnen valt**

Stellantis is een beursgenoteerde onderneming met hoofdkantoor in Nederland, een lidstaat van de OESO. Stellantis werd gevormd door de fusie van Fiat Chrysler Automobiles en Peugeot S.A. in 2021 en opereert wereldwijd met een commercieel doel.

In hoofdstuk 1, paragraaf 4 van de Richtlijnen staat "a. een nauwkeurige definitie van het begrip

multinationale ondernemingen is in het kader van de Richtlijnen niet noodzakelijk. Hoewel de Richtlijnen een brede aanpak mogelijk maken om te bepalen welke entiteiten voor de toepassing van de Richtlijnen als multinationale ondernemingen kunnen worden beschouwd, zijn de internationale aard van de structuur of activiteiten van een onderneming en de commerciële vorm, het doel of de activiteiten daarvan de belangrijkste factoren waarmee in dit verband rekening moet worden gehouden.”

De multinationale aard van de structuur en activiteiten van Stellantis en haar commerciële vorm, doel en activiteiten, leidt tot de conclusie dat Stellantis een multinationale onderneming is in de zin van de Richtlijnen en dus onder de Richtlijnen valt.

### **Of er een relatie lijkt te bestaan tussen de activiteiten van de onderneming en de kwestie die in het specifieke geval aan de orde is gesteld**

De in het specifieke geval aan de orde gestelde kwesties kunnen redelijkerwijs worden opgevat als verband houdend met de activiteiten van Stellantis als autofabrikant en -distributeur. Het betreffende voertuig is door Stellantis gemaakt en de reparaties zijn uitgevoerd door erkende servicecentra die opereren onder het merk Opel, een van de veertien merken van Stellantis. Dit duidt op het bestaan van een zakelijke relatie tussen Stellantis en de servicecentra en, diensgevolge, op een verband tussen de activiteiten van de onderneming en de kwesties die in het specifieke geval aan de orde worden gesteld.

### **De mate waarin het toepasselijke recht en/of parallelle procedures het vermogen van het NCP beperken om bij te dragen tot de oplossing van de kwestie en/of de uitvoering van de Richtlijnen**

Zoals vermeld in de toelichting op de Procedurele aanwijzingen voor de NCP's, paragraaf 35, vormen afgeronde of nog lopende nationale of internationale parallelle procedures voor het NCP geen belemmering een specifiek geval in behandeling te nemen door het aanbieden van zijn goede diensten aan de partijen. Van NCP's wordt verwacht dat zij in elk afzonderlijk geval beoordelen of het al dan niet aanbieden van goede diensten een positieve bijdrage zou leveren aan het oplossen van de aan de orde gestelde kwesties en/of de uitvoering van de Richtlijnen, of dat het een van de betrokken partijen in een andere procedure schade zou berokkenen.

Het NCP is geïnformeerd over parallelle juridische procedures bij een Turkse rechtbank inzake het voertuig van de melder. De onderneming heeft haar zorg uitgesproken over het feit dat de NCP-procedure mogelijk kan worden misbruikt om voordeel te behalen in de lopende rechtszaak. Het NCP erkent deze zorgen, maar merkt op dat zijn procedure verschilt van gerechtelijke procedures: het is vrijwillig, niet op tegenspraak en is bedoeld om de dialoog en de uitvoering van de OESO-richtlijnen te bevorderen. De in de melding bij het NCP aan de orde gestelde kwesties - zoals gepaste zorgvuldigheid van de onderneming, toezicht op erkende servicecentra, en de effectiviteit van klachtenmechanismen - lijken verder te strekken dan de reikwijdte van de juridische procedure.

Om deze reden is het NCP van mening dat het een positieve bijdrage kan leveren aan de oplossing van de kwesties die aan de orde zijn gesteld in de melding bij het NCP en/of aan de uitvoering van de Richtlijnen in de toekomst, zonder dat de partijen die betrokken zijn bij de gerechtelijke procedure hierdoor benadeeld worden. In het licht van het bovenstaande ziet het NCP momenteel onvoldoende reden om de procedure bij het NCP op te schorten totdat de rechtszaak is afgerond, zoals Stellantis heeft gevraagd.

### **Of het onderzoek van de kwestie bijdraagt tot het doel en de doeltreffendheid van de Richtlijnen**

Het NCP is van mening dat de aanvaarding van deze melding kan bijdragen aan het doel en bevorderen van de doeltreffendheid van de Richtlijnen. De Richtlijnen hebben tot doel positieve bijdragen van multinationale ondernemingen aan de wereldwijde economische, ecologische en sociale vooruitgang te bevorderen. Stellantis voldoet aan de criteria om beschouwd te worden als een multinationale onderneming onder de Richtlijnen. Zoals hierboven uiteengezet, vallen de kwesties die in het specifieke geval aan de orde worden

gesteld binnen het toepassingsgebied van verschillende hoofdstukken van de Richtlijnen, met name hoofdstuk II (Algemene beginselen) en hoofdstuk VIII (Consumentenbelangen), en kan het onderzoek ervan de uitvoering ervan in de praktijk ondersteunen.

Met betrekking tot doeltreffendheid is het NCP van mening dat de facilitering ervan zou kunnen bijdragen aan het verduidelijken hoe de verwachtingen in de hoofdstukken II en VIII van de OESO-richtlijnen van toepassing zijn in het kader van de relatie van Stellantis met erkende servicecentra, met name wat betreft normen voor voertuigreparatie, productveiligheid en klachtenmechanismen voor consumenten.

## Conclusie

Het NCP is van mening dat **deze melding deels nader onderzoek rechtvaardigt** op basis van de criteria die zijn vervat in de Toelichting op de Procedurele Aanwijzingen, paragraaf 33. De conclusie die het NCP heeft bereikt in deze initiële beoordeling is gebaseerd op het op eerste gezicht beoordelen van de informatie die van beide partijen is ontvangen.

## Vervolgstappen

In overeenstemming met de procedure voor specifieke gevallen van het Nederlands NCP **aanvaardt** het NCP deze zaak voor nader onderzoek en biedt het de partijen zijn goede diensten aan. Het NCP heeft beide partijen gevraagd of zij bereid zijn deel te nemen aan bemiddeling/verzoening met als doel overeenstemming te bereiken over de wijze hoe de aan de orde gestelde kwesties met succes kunnen worden aangepakt.

De melder en de onderneming hebben de goede diensten van het NCP **aanvaard**. In overeenstemming met de NCP-procedure zijn verdere activiteiten die verband houden met de procedure voor specifieke gevallen vertrouwelijk zo lang de goede diensten voortduren. Het NCP neemt, samen met de partijen, de noodzakelijke stappen om een zorgvuldig en vertrouwelijk proces te waarborgen.

Als de partijen ondanks de goede diensten niet tot overeenstemming komen, onderzoekt het NCP, in principe, de kwesties en komt met aanbevelingen over de naleving van de Richtlijnen. Het NCP rondt de procedure in ieder geval af met het uitbrengen van een Eindverklaring die zal worden gepubliceerd op de website van het NCP.

De rol van Nationale Contactpunten (NCP's) is het bevorderen van de toepassing van de OESO-richtlijnen. De Nederlandse Regering heeft een onafhankelijk NCP ingesteld dat verantwoordelijk is voor zijn eigen procedures en besluiten in overeenstemming met de procedurele aanwijzingen in de Richtlijnen. Het Nederlandse NCP bestaat uit vier onafhankelijke leden, die worden bijgestaan door vier adviserende leden vanuit de meest betrokken ministeries. Het NCP Secretariaat is gehuisvest bij het Ministerie van Buitenlandse Zaken. De Minister voor Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking is politiek verantwoordelijk voor het functioneren van het Nederlandse NCP. Meer informatie over de OESO-richtlijnen en het NCP kunt u vinden op de [website](#).

Dit is een uitgave van:

© Het Nationaal Contactpunt OESO-  
richtlijnen voor Multinationale  
Ondernemingen

© Ministerie van Buitenlandse Zaken  
Postbus 20061  
2500 EB Den Haag  
Nederland [NCP-  
website](#)