

# **CONSUMENTENOMBUDSDIENST**

## **PROCEDUREREGLEMENT**

**Laatst aangepast 08/02/2016**

# **Inhoudsopgave**

## **HOOFDSTUK I: Definities**

## **HOOFDSTUK II: Behandeling van consumentengeschillen door de ondernemingen**

**Artikel 1: Interne dienst voor de behandeling van consumentengeschillen**

**Artikel 2: Termijn en behandeling van consumentengeschillen door de ondernemingen**

## **HOOFDSTUK III: De Consumentenombudsdienst**

**Artikel 3: Rechtspersoonlijkheid van de Consumentenombudsdienst**

**Artikel 4: Bevoegdheden van de Consumentenombudsdienst**

## **HOOFDSTUK IV: Behandeling van consumentengeschillen door de Consumentenombudsdienst**

**Artikel 5: Indienen van een klacht bij de Consumentenombudsdienst**

**Artikel 6: Regels en wetsbepalingen waarop de Consumentenombudsdienst is gebaseerd**

**Artikel 7: Volledige aanvraag**

**Artikel 8: Niet-ontvankelijkheid van de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling**

**Artikel 8.1: Dwingende oorzaken van niet-ontvankelijkheid**

**Artikel 8.2: Facultatieve oorzaken van niet-ontvankelijkheid**

**Artikel 9: Beslissing om de behandeling van de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling verder te zetten of te weigeren & Informatie aan de partijen**

**Artikel 10: Middelen om informatie uit te wisselen**

**Artikel 11: Termijnen**

**Artikel 12: Afsluiting van het dossier**

**Artikel 13: Eventueel beroep op een deskundige**

**Artikel 14: Prerogatieven van de Consumentenombudsdienst**

**Artikel 15: Vertrouwelijkheid**

**Artikel 16: Onpartijdigheid**

**Artikel 17: Schorsing van de verjaringstermijnen**

**Artikel 18: Schorsing van de invorderingsprocedures**

**Artikel 19: Kosteloosheid**

**Artikel 20: Intrekking van de klacht**

**Artikel 21: Vertegenwoordiging**

# CONSUMENTENOMBUDSDIENST

## HOOFDSTUK I: Definities

**Consument:** iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen.

**Onderneming:** elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die op duurzame wijze een economisch doel nastreeft, alsmede zijn verenigingen.

**Consumentengeschil:** elk geschil tussen een consument en een onderneming met betrekking tot de uitvoering van een verkoop- of dienstenovereenkomst of tot het gebruik van een product.

**Gekwalificeerde entiteit:** elke private of door een publieke overheid opgerichte entiteit die aan buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen doet en die voorkomt op de lijst die de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie opstelt en notificeert aan de Europese Commissie.

## HOOFDSTUK II: Behandeling van consumentengeschillen door de ondernemingen

### Artikel 1: Interne dienst voor de behandeling van consumentengeschillen

In geval van een consumentengeschil moet de consument **het geschil eerst trachten aan te kaarten bij de betrokken onderneming**. Dit is een absolute voorwaarde om een dossier te kunnen openen bij de Consumentenombudsdienst. **Elk gewettigd middel kan hier als bewijs worden aangeleverd.**

## **Artikel 2: Termijn en behandeling van consumentengeschillen door de ondernemingen**

De onderneming reageert zo snel mogelijk op de klachten en stelt alles in het werk om een bevredigende oplossing te vinden.

Wanneer een consumentengeschil binnen een redelijke termijn geen oplossing krijgt, dan verstrekt de onderneming op eigen initiatief aan de consument de contactgegevens van de entiteit die bevoegd is voor de buitengerechtelijke regeling van het geschil en vermeldt hierbij of deze entiteit een gekwalificeerde entiteit is.

Deze inlichtingen worden schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager verstrekt.

Wanneer de aanvraag betrekking heeft op een consumentengeschil waarvoor geen gekwalificeerde entiteit bevoegd is, neemt de Consumentenombudsdienst de aanvraag in behandeling.

## **HOOFDSTUK III: De Consumentenombudsdienst**

### **Artikel 3: Rechtspersoonlijkheid van de Consumentenombudsdienst**

De Consumentenombudsdienst is een autonome openbare dienst met rechtspersoonlijkheid en organieke autonomie, onverminderd het toezicht en de controle van de Minister onder wie de dienst ressorteert.

## **Artikel 4: Bevoegdheden van de Consumentenombudsdienst**

De Consumentenombudsdienst heeft de volgende opdrachten:

1° de consumenten en ondernemingen inlichten over hun rechten en plichten, in het bijzonder over de mogelijkheden tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen;

2° elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in ontvangst nemen en bezorgen aan de ter zake bevoegde gekwalificeerde entiteit;

3° zelf optreden in elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil waarvoor geen andere gekwalificeerde entiteit bevoegd is.

## **HOOFDSTUK IV: Behandeling van consumentengeschillen door de Consumentenombudsdienst**

### **Artikel 5: Indienen van een klacht bij de Consumentenombudsdienst**

Een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil kan bij de Consumentenombudsdienst worden ingediend ter plaatse, per brief (North Gate II, Koning Albert II-laan 8 – 1000 Brussel), per fax (02 / 808 71 20), per e-mail ([contact@consumentenombudsdienst.be](mailto:contact@consumentenombudsdienst.be)) of door het formulier in te vullen op de website van de Consumentenombudsdienst ([www.consumentenombudsdienst.be](http://www.consumentenombudsdienst.be)). Aanvragen kunnen worden ingediend in het Nederlands, het Frans, het Duits of het Engels. De procedure kan worden gevoerd in het Nederlands, het Frans of het Duits.

### **Artikel 6: Regels en wetbepalingen waarop de Consumentenombudsdienst is gebaseerd**

In het kader van zijn opdracht steunt de ombudsdienst op alle wetbepalingen die toepasselijk zijn op het specifiek geval dat wordt behandeld. De ombudsdienst kan zich baseren, zonder dat deze opsomming volledig is, op internationale verdragen, Europese richtlijnen of verordeningen, de Belgische wetgeving (Burgerlijk Wetboek, Wetboek van economisch recht, wetgeving betreffende de betrokken sector...) en gedragscodes voor specifieke sectoren.

## **Artikel 7: Volledige aanvraag**

Zodra de Consumentenombudsdienst over alle documenten beschikt die nodig zijn voor het onderzoek van de aanvraag, deelt hij de partijen mee dat hij de volledige aanvraag heeft ontvangen, alsook de datum waarop.

In voorkomend geval worden het voorafgaand verzoek dat werd ingediend bij de dienst die binnen de betrokken onderneming belast is met de behandeling van klachten alsook het eventueel gevolg dat eraan werd gegeven bij de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling gevoegd die naar de Consumentenombudsdienst wordt verzonden.

Gebeurt dat niet, dan wordt de consument verzocht om zijn dossier op een duurzame gegevensdrager aan te vullen.

## **Artikel 8: Niet-ontvankelijkheid van de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling**

### **Artikel 8.1: Dwingende oorzaken van niet-ontvankelijkheid**

De Consumentenombudsdienst weigert een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling te behandelen:

1° wanneer de klacht verzonnen, kwetsend of eerrovend is;

2° wanneer de klacht anoniem wordt ingediend of wanneer de tegenpartij niet is of kan worden geïdentificeerd;

3° wanneer de klacht reeds door een gekwalificeerde entiteit werd behandeld, ook indien zij niet ontvankelijk werd verklaard wegens een van de redenen opgesomd in artikel XVI.25, §1, 7°, van de wet van 4 april 2014 houdende de invoering van Boek XVI, "Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen" in het Wetboek van economisch recht, met uitzondering van punt e);

4° wanneer de klacht de regeling van een geschil beoogt dat reeds het voorwerp uitmaakt of heeft uitgemaakt van een vordering in rechte.

## **Artikel 8.2: Facultatieve oorzaken van niet-ontvankelijkheid**

De Consumentenombudsdienst kan weigeren een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling te behandelen:

1° wanneer de betreffende klacht niet voorafgaandelijk bij de betrokken onderneming werd ingediend;

2° wanneer de betreffende klacht meer dan een jaar geleden bij de betrokken onderneming werd ingediend;

3° wanneer de behandeling van het geschil de effectieve werking van de Consumentenombudsdienst ernstig in het gedrang zou brengen.

## **Artikel 9: Beslissing om de behandeling van de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling verder te zetten of te weigeren & Informatie aan de partijen**

De Consumentenombudsdienst deelt zijn beslissing om de behandeling van de aanvraag verder te zetten of te weigeren aan de partijen mee binnen een termijn van drie weken na ontvangst van de aanvraag.

In geval van weigering wordt de beslissing gemotiveerd.

Indien de ombudsdienst beslist de behandeling van de aanvraag verder te zetten, dan brengt hij de consument ook op de hoogte van zijn recht om zich in elk stadium van de procedure terug te trekken. Hij deelt de partijen ook mee dat de oplossing niet dwingend is, dat het hen vrij staat de voorgestelde oplossing al dan niet te aanvaarden, dat deze oplossing geen technische of rechtsgevolgen heeft (tenzij de partijen aan de rechtbank vragen om de gemaakte afspraken te homologeren), dat de oplossing kan verschillen van een rechterlijke beslissing en dat de deelname aan de procedure het instellen van een rechtsvordering niet belet.

## **Artikel 10: Middelen om informatie uit te wisselen**

De partijen kunnen met de Consumentenombudsdienst informatie uitwisselen via e-mail, per brief of per fax. Indien de consument dat wenst, kan hij ook naar de kantoren van de Consumentenombudsdienst komen.



## **Artikel 11: Termijnen**

De Consumentenombudsdienst brengt binnen een termijn van 90 kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag, de uitkomst van de geschillenregeling ter kennis van de partijen, op een duurzame gegevensdrager.

Deze termijn kan in uitzonderlijke omstandigheden eenmalig met eenzelfde periode worden verlengd, op voorwaarde dat de partijen daarover zijn geïnformeerd voor het verstrijken van de eerste termijn en deze verlenging wordt gemotiveerd door de complexiteit van het geschil.

De partijen beschikken over een redelijke termijn van maximaal 10 werkdagen om hun standpunt kenbaar te maken. Ze beschikken over dezelfde termijn om kennis te nemen van alle documenten, argumenten en feiten die de andere partij naar voren brengt of elke vraag van de Consumentenombudsdienst.

## **Artikel 12: Afsluiting van het dossier**

Wanneer de Consumentenombudsdienst een minnelijke regeling heeft bereikt, sluit hij het dossier af en stuurt hij daarvan een bevestiging aan alle partijen, op een duurzame gegevensdrager.

Wanneer geen minnelijke regeling kan worden bereikt, deelt de Consumentenombudsdienst dit op een duurzame gegevensdrager mee aan de partijen en kan hij tegelijkertijd een aanbeveling formuleren ten aanzien van de betrokken onderneming, met kopie aan de aanvrager.

Wanneer de betrokken onderneming deze aanbeveling niet volgt, beschikt zij over een termijn van dertig kalenderdagen om haar gemotiveerd standpunt ter kennis te brengen van de Consumentenombudsdienst en de consument.

## **Artikel 13: Eventueel beroep op een deskundige**

Indien de complexiteit van de aanvraag dit vereist, kan de Consumentenombudsdienst zich laten bijstaan door deskundigen.

## **Artikel 14: Prerogatieven van de Consumentenombudsdienst**

De Consumentenombudsdienst kan, in het kader van een bij hem ingediende aanvraag, ter plaatse kennis nemen van de boeken, briefwisseling, verslagen en, in het algemeen, alle documenten en alle geschriften van de betrokken onderneming die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de aanvraag. Hij kan van de bestuurders, agenten en aangestelden van de onderneming alle nodige uitleg en informatie vorderen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor zijn onderzoek.

## **Artikel 15: Vertrouwelijkheid**

Alle inlichtingen die de Consumentenombudsdienst ontvangt in het kader van de buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil worden vertrouwelijk behandeld.

Ze mogen enkel worden gebruikt in het kader van de buitengerechtelijke geschillenregeling, met uitzondering van de verwerking met het oog op het jaarverslag.

## **Artikel 16: Onpartijdigheid**

De leden van het directiecomité geven het comité onverwijld kennis van elke omstandigheid die hun onafhankelijkheid of onpartijdigheid beïnvloedt of kan beïnvloeden of aanleiding kan geven tot een belangenconflict met een van de partijen bij een procedure tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil waarmee ze zijn belast.

Evenzo brengen de personeelsleden die betrokken zijn bij de procedures tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen het directiecomité onverwijld op de hoogte van elke omstandigheid die hun onafhankelijkheid of onpartijdigheid beïnvloedt of kan beïnvloeden of aanleiding kan geven tot een belangenconflict met een van de partijen bij een procedure tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil waarbij ze betrokken zijn.

## **Artikel 17: Schorsing van de verjaringstermijnen**

De verjaringstermijnen van gemeen recht worden geschorst vanaf de datum van ontvangst van de volledige aanvraag.

De schorsing loopt tot op de dag waarop de Consumentenombudsdienst aan de partijen mededeelt:

- dat de behandeling van de aanvraag is geweigerd;
- ofwel, wat het resultaat is van de minnelijke regeling.

## **Artikel 18: Schorsing van de invorderingsprocedures**

Zodra de onderneming in kennis is gesteld van de ontvangst van de volledige aanvraag door de Consumentenombudsdienst, schorst ze elke invorderingsprocedure tot ze in kennis wordt gesteld van de uitkomst van de buitengerechtelijke geschillenregeling.

## **Artikel 19: Kosteloosheid**

De behandeling van een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil door de ombudsdienst is kosteloos voor de consument.

## **Artikel 20: Intrekking van de klacht**

De consument kan zich op elk ogenblik terugtrekken uit de procedure. Hij brengt de ombudsdienst daarvan op een duurzame gegevensdrager op de hoogte.

## **Artikel 21: Vertegenwoordiging**

Indien de partijen dat wensen, mogen ze zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een derde. Ze mogen ook op elk ogenblik onafhankelijk advies inwinnen.