



Consumenten ombudsdienst

**PROCEDUREREGLEMENT VOOR INDIVIDUELE
GESCHILLENREGELING**

Inhoudsopgave

I.	De Consumentenombudsdienst	3
1.	Definities.....	3
a.	Consument	3
b.	Onderneming.....	3
c.	Consumentengeschil	3
d.	Gekwalificeerde entiteit	3
e.	Grensoverschrijdend geschil	3
2.	Rechtspersoonlijkheid	4
3.	Bevoegdheid.....	4
a.	Wettelijke opdracht.....	4
b.	Territoriale bevoegdheid.....	4
c.	Materiële bevoegdheid	4
II.	Behandeling van het dossier	5
1.	Indienen van een dossier bij de Consumentenombudsdienst	5
2.	Taal van de procedure	5
3.	Regels en wetsbepalingen waarop de Consumentenombudsdienst zich kan baseren bij de uitoefening van zijn opdracht	5
4.	Volledigheid van het dossier	5
5.	Ontvankelijkheid van het dossier	6
a.	Dwingende oorzaken van niet-ontvankelijkheid.....	6
b.	Facultatieve oorzaken van niet-ontvankelijkheid.....	6
6.	Termijnen.....	6
7.	Procedure	7
a.	Overmaken van de standpunten	7
b.	Bemiddeling.....	7
c.	Afsluiten.....	7
8.	Stopzetting en vrijheid van de partijen	7
9.	Vertegenwoordiging.....	7
10.	Kosteloosheid	7
11.	Schorsing	8
a.	Verjaringstermijnen.....	8
b.	Invorderingsprocedure.....	8
12.	Onpartijdigheid.....	8
13.	Beroep op een deskundige.....	8
14.	Prerogatieven	9
15.	Vertrouwelijkheid.....	9
III.	Bijdragen van de onderneming.....	10
1.	Wettelijke basis	10
2.	Hoogte van de bijdragen	10
3.	Dossiers die in aanmerking komen voor bijdragen	10
4.	Vorderingen.....	10

I. De Consumentenombudsdienst

1. Definities

- a. **Consument:** iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen.
- b. **Onderneming:** elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die op duurzame wijze een economisch doel nastreeft, alsmede zijn verenigingen. Wordt als onderneming beschouwd, elk van volgende organisaties:
 - iedere natuurlijke persoon die zelfstandig een beroepsactiviteit uitoefent;
 - iedere rechtspersoon;
 - iedere andere organisatie zonder rechtspersoonlijkheid.

Niettegenstaande het voorgaande zijn geen ondernemingen:

- iedere organisatie zonder rechtspersoonlijkheid die geen uitkeringsoogmerk heeft en die ook in feite geen uitkeringen verricht aan haar leden of aan personen die een beslissende invloed uitoefenen op het beleid van de organisatie;
 - iedere publiekrechtelijke rechtspersoon die geen goederen of diensten aanbiedt op een markt;
 - de Federale Staat, de gewesten, de gemeenschappen, de provincies, de hulpverleningszones, de prezones, de Brusselse Agglomeratie, de gemeenten, de meergemeentezones, de binnengemeentelijke territoriale organen, de Franse Gemeenschapscommissie, de Vlaamse Gemeenschapscommissie, de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de openbare centra voor maatschappelijk welzijn.
- c. **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.
 - d. **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.
 - e. **Grensoverschrijdend geschil:** Een contractueel geschil dat voortvloeit uit een verkoop- of dienstenovereenkomst, wanneer de consument, op het tijdstip waarop hij de goederen of diensten bestelt, woonachtig is in een andere lidstaat dan die waar de ondernemer is gevestigd.

2. Rechtspersoonlijkheid

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.

De Consumentenombudsdienst werd opgericht door de wet van 4 april 2014 houdende invoeging van Boek XVI, “Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen” in het Wetboek van economisch recht, gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad op 12 mei 2014.

De Consumentenombudsdienst wordt sinds 14 juli 2015 door de FOD Economie erkend als gekwalificeerde entiteit.

3. Bevoegdheid

a. Wettelijke opdracht

De Consumentenombudsdienst heeft de volgende, wettelijke 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.

b. Territoriale bevoegdheid

De Consumentenombudsdienst is bevoegd voor residuaire consumentengeschillen tussen een consument en een in België gevestigde onderneming.

De Consumentenombudsdienst is ook bevoegd voor het behandelen van grensoverschrijdende consumentengeschillen tussen buitenlandse consumenten en ondernemingen die in België gevestigd zijn.

Een geschil tussen een consument en een buitenlandse onderneming die in België actief is doch geen vestiging (met vestigingsnummer ingeschreven in de Kruispuntbank van Ondernemingen) heeft, behoort niet tot de bevoegdheid van de Consumentenombudsdienst.

c. Materiële bevoegdheid

De Consumentenombudsdienst is slechts bevoegd voor die consumentengeschillen waar geen andere gekwalificeerde entiteit voor bevoegd is. De FOD Economie publiceert op zijn website de [lijst van de entiteiten](#) die zij gekwalificeerd acht voor het behandelen van aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen op basis van de kwaliteitscriteria bepaald in boek XVI van het Wetboek van economisch recht (hierna: WER) en verduidelijkt in het koninklijk besluit van 16 februari 2015 tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteit bedoeld in boek XVI van het Wetboek van economisch recht moet voldoen (hierna: KB 2015).

II. Behandeling van het dossier

1. Indienen van een dossier 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 bus 1 te 1000 Brussel), per fax (02 / 808 71 20), per e-mail (contact@consumentenombudsdienst.be) of door het formulier in te vullen op de website van de Consumentenombudsdienst (www.consumentenombudsdienst.be). Aanvragen kunnen worden ingediend in het Nederlands, het Frans, het Duits of het Engels.

2. Taal van de procedure

De officiële taal van de procedure is het Frans, Nederlands of het Duits.

3. Regels en wetsbepalingen waarop de Consumentenombudsdienst zich kan baseren bij de uitoefening van zijn opdracht

In het kader van zijn opdracht kan de Consumentenombudsdienst steunen op alle wetsbepalingen die toepasselijk zijn op het specifiek geval dat wordt behandeld. De COD 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.

De Consumentenombudsdienst houdt zich aan de bestaande wetgeving en reglementering maar in geval van geschillen over de interpretatie of toepassing van de wetgeving of reglementering houdt de Consumentenombudsdienst gedurende de looptijd van de bemiddeling ook altijd rekening met de principes van de redelijkheid en de billijkheid, op basis waarvan een oplossing voor het geschil kan worden bereikt.

4. Volledigheid van het dossier

Om in aanmerking te kunnen worden genomen voor een procedure bij de COD moet een aanvraag minstens volgende elementen bevatten:

- Naam, adres en gegevens van de consument en van de onderneming in kwestie;
- Een beknopte en duidelijke weergave van de feiten;
- In voorkomend geval de nodige stukken ter staving van het dossier;
- Een verklaring dat de consument reeds heeft geprobeerd om een oplossing te vinden voor het geschil.

Van zodra de aanvraag volledig is, bevestigt de COD de datum van ontvangst hiervan aan beide partijen.

5. Ontvankelijkheid van het dossier

De Consumentenombudsdienst behandelt elk volledig dossier, tenzij het dossier niet ontvankelijk is. Er zijn dwingende en facultatieve voorwaarden voor het niet ontvankelijk verklaren van een dossier:

a. Dwingende oorzaken van niet-ontvankelijkheid

De Consumentenombudsdienst weigert een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling te behandelen:

- wanneer de klacht verzonnen, kwetsend of eerrovend is;
- wanneer de klacht anoniem wordt ingediend of wanneer de tegenpartij niet is of kan worden geïdentificeerd;
- wanneer de klacht reeds door een gekwalificeerde entiteit werd behandeld.
- wanneer de klacht de regeling van een geschil beoogt dat reeds het voorwerp uitmaakt of heeft uitgemaakt van een vordering in rechte.

b. Facultatieve oorzaken van niet-ontvankelijkheid

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

- wanneer de betreffende klacht meer dan een jaar geleden bij de betrokken onderneming werd ingediend;
- wanneer de behandeling van het geschil de effectieve werking van de Consumentenombudsdienst ernstig in het gedrang zou brengen.

6. Termijnen

Binnen een termijn van drie weken na ontvangst van de volledige aanvraag deelt de Consumentenombudsdienst aan de partijen zijn beslissing om de behandeling van de aanvraag verder te zetten of te weigeren mee. Elke weigering wordt gemotiveerd.

Partijen worden verzocht om telkens binnen tien werkdagen te reageren op een communicatie van de Consumentenombudsdienst in hun dossier.

Een dossier wordt uiterlijk binnen de 90 dagen gesloten en de uitkomst van de bemiddeling wordt dan ter kennis gebracht van de partijen. Deze termijn kan in uitzonderlijke omstandigheden en wegens de complexiteit van het geschil eenmalig met eenzelfde termijn worden verlengd. Partijen worden hierover geïnformeerd voor het verstrijken van de eerste termijn.

7. Procedure

a. Overmaken van de standpunten

Als het dossier volledig is, wordt het schriftelijk overgemaakt aan de onderneming met de vraag om een standpunt en mogelijk een voorstel tot oplossing te bezorgen. Partijen kunnen stukken uitwisselen via elektronische weg of per post.

b. Bemiddeling

Als de standpunten van de partijen gekend zijn, wordt actief naar een oplossing voor het geschil gezocht.

c. Afsluiten

De partijen worden schriftelijk of op een andere duurzame drager in kennis gesteld van de uitkomst van de procedure binnen de wettelijk voorziene termijn (zie punt 6).

Wanneer geen minnelijke schikking kan worden bereikt kan de COD een aanbeveling opstellen, die niet bindend is voor de partijen.

Wanneer een onderneming de aanbeveling niet volgt, beschikt zij over een termijn van dertig kalenderdagen om haar gemotiveerd standpunt ter kennis te brengen aan de Consumentenombudsdienst en aan de tegenpartij. Laat de onderneming dit na, dan kan zij hiervoor een sanctie krijgen die kan oplopen tot 25.000 euro (art. XV.125 WER).

8. Stopzetting en vrijheid van de partijen

De partijen hebben het recht om zich in elke stadium van de procedure terug te trekken. Een oplossing die door de Consumentenombudsdienst wordt voorgesteld is niet dwingend en het staat de partijen vrij deze oplossing al dan niet te aanvaarden. De voorgestelde oplossing kan verschillen van een rechterlijke beslissing.

Deelname aan de procedure bij de Consumentenombudsdienst belet het instellen van een rechtsvordering niet. Wanneer een rechtsvordering wordt ingesteld in de loop van de procedure, zal het lopende dossier bij de COD onontvankelijk worden verklaard op grond van art. XVI.16 §2,4° WER.

Partijen zullen hierover ook telkens via duurzame drager worden ingelicht.

9. 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.

10. Kosteloosheid

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

Ondernemingen betalen een bijdrage vanaf het vijfde afgesloten dossier per kalenderjaar (cf. infra).

11. Schorsing

a. 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.

b. Invorderingsprocedure

Van 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.

12. Onpartijdigheid

De leden van het directiecomité brengen het comité 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 waarmee de Consumentenombudsdienst is 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.

De Consumentenombudsdienst voorziet dat, in geval een omstandigheid bedoeld in artikel XVI.26 WER zich voordoet:

1. een andere natuurlijke persoon binnen de Consumentenombudsdienst wordt belast met de buitengerechtelijke regeling van het geschil;
2. of, indien dit onmogelijk is, stelt de Consumentenombudsdienst de partijen voor het geschil voor te leggen aan een andere gekwalificeerde entiteit voor behandeling;
3. of, indien het niet mogelijk is om het geschil aan een andere gekwalificeerde entiteit voor te leggen, deze onmogelijkheid ter kennis wordt gebracht van de partijen die de mogelijkheid hebben bezwaar te maken tegen het verder zetten van de procedure door de natuurlijke persoon die zich in de genoemde omstandigheid bevindt.

13. Beroep op een deskundige

De Consumentenombudsdienst mag zich laten bijstaan door deskundigen.

Wanneer de aard van het dossier dit vereist, kan de Consumentenombudsdienst samenwerken met andere gekwalificeerde entiteiten, die optreden in het kader van hun respectievelijke bevoegdheden.

Partijen worden steeds op de hoogte gebracht van het beroep op deskundigen en kunnen hier verzet tegen aantekenen.

14. Prerogatieven

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.

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 maar dan zonder vermelding van de naam en adresgegevens van de consumenten.

III. Bijdragen van de onderneming

1. Wettelijke basis

Ter vervulling van zijn opdrachten wordt de Consumentenombudsdienst gefinancierd door bijdragen door de ondernemingen die betrokken zijn bij de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen waarvoor geen andere gekwalificeerde entiteit bevoegd voor is en die niet onmiskenbaar ongegrond zijn (Art. XVI.11. § 1, 2° WER)

De hoogte van de bijdragen werd vastgelegd door het Koninklijk Besluit van 1 maart 2018 tot regeling van de financiering van de Consumentenombudsdienst.

2. Hoogte van de bijdragen

De bijdrage werd vanaf 1 januari 2018 vastgesteld op:

- 100 euro per aanvraag vanaf de vijfde afgehandelde aanvraag voor buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil
- 200 euro per aanvraag vanaf de twintigste afgehandelde aanvraag voor buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil

Deze bedragen worden per 1 januari van elk jaar aangepast aan de evolutie van de consumptieprijsindex volgens het indexcijfer van de maand december. Het referentie-indexcijfer is dit van de maand december 2017.

3. Dossiers die in aanmerking komen voor bijdragen

De in aanmerking te nemen afgehandelde dossiers zijn deze die de Consumentenombudsdienst in een kalenderjaar afsluit met een minnelijke schikking of met een aanbeveling.

4. Vorderingen

De Consumentenombudsdienst richt per kwartaal een vordering tot betaling aan de betrokken ondernemingen. De ondernemingen betalen het gevorderde bedrag binnen een termijn van 30 dagen na de ontvangst van de vordering.

Indien een onderneming de betaling niet verricht binnen de termijn van 30 dagen, is de Consumentenombudsdienst gerechtigd een toeslag in rekening te brengen ter compensatie van de bijkomende kosten als gevolg van de laattijdige betaling. De compensatiebijdrage bedraagt € 25 per vordering per niet-betaald kwartaal.

De Consumentenombudsdienst is eveneens gerechtigd nalatigheidsinteressen tegen het wettelijke tarief aan te rekenen vanaf het verstrijken van de betalingstermijn van dertig dagen. Deze interest wordt berekend naar rato van het aantal kalenderdagen achterstand.