

**FEDERALE OVERHEIDSDIENST ECONOMIE,  
K.M.O., MIDDENSTAND EN ENERGIE**

**Koninklijk besluit tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteit bedoeld in boek XVI van het Wetboek van economisch recht moet voldoen**

FILIP, Koning der Belgen,

Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen,  
Onze Groet.

Gelet op de Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG ;

Gelet op het Wetboek van economisch recht, de artikelen XVI. 25, § 3 et XVI.26 ;

Gelet op advies nr. @ van de Raad van State, gegeven op @, met toepassing van artikel 84, § 1, eerste lid, 2°, van de wetten op de Raad van State, gecoördineerd op 12 januari 1973 ;

Op de voordracht van de Minister van Economie en Consumenten,

Hebben Wij besloten en besluiten Wij :

**Artikel 1.** Teneinde te voldoen aan de voorwaarden van onafhankelijkheid en onpartijdigheid:

- 1° is de entiteit opgericht door of krachtens een wet of op initiatief van een handelsvereniging, beroepsorde of organisatie;
- 2° is de entiteit niet opgericht binnen een onderneming;
- 3° beschikt de entiteit over een eigen en specifiek budget dat toereikend is voor de vervulling van haar taken;
- 4° ontvangen de entiteit noch de natuurlijke personen die erbinnen zijn belast met de regeling van geschillen, instructies van een van de partijen of van de handelsvereniging, beroepsorde of organisatie die haar heeft opgericht;

**SERVICE PUBLIC FEDERAL ECONOMIE, P.M.E.,  
CLASSES MOYENNES ET ENERGIE**

**Arrêté royal précisant les conditions auxquelles doit répondre l'entité qualifiée visée au livre XVI du Code de droit économique**

PHILIPPE, Roi des Belges,

A tous, présents et à venir, Notre Salut.

Vu la Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le Règlement (CE) n° 2006/2004 et la Directive 2009/22/CE;

Vu le Code de droit économique, les articles XVI.25, § 3 et XVI.26 ;

Vu l'avis n° @ du Conseil d'Etat, donné @, en application de l'article 84, § 1<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup>, 2° des lois sur le Conseil d'Etat, coordonnées le 12 janvier 1973 ;

Sur la proposition du Ministre de l'Economie et des Consommateurs,

Nous avons arrêté et arrêtons :

**Article 1<sup>er</sup>.** Afin de satisfaire aux conditions d'indépendance et d'impartialité :

- 1° l'entité est créée par ou en vertu d'une loi ou à l'initiative d'une association professionnelle, organisation ou organisme professionnel ;
- 2° l'entité n'est pas créée au sein d'une entreprise;
- 3° l'entité dispose d'un budget propre et spécifique qui est suffisant pour l'accomplissement de ses missions ;
- 4° l'entité et les personnes physiques qui y sont chargées du règlement des litiges, ne reçoivent pas d'instructions de la part des parties ou de l'association professionnelle, l'organisation ou l'organisme professionnel qui l'a créée ;

- |   |  |
|---|--|
| <p>5° worden de natuurlijke personen die binnen de entiteit belast zijn met de behandeling van de consumentengeschillen, aangesteld voor een termijn van minstens drie jaar en deze aanstelling kan niet zonder geldige reden vroegtijdig worden beëindigd;</p> <p>6° is het mandaat of het contract van de natuurlijke personen die binnen de entiteit belast zijn met de behandeling van de consumentengeschillen, hernieuwbaar;</p> <p>7° worden de entiteit of de natuurlijke personen die erin belast zijn met de behandeling van de consumentengeschillen, niet vergoed in functie van de uitkomst van de buitengerechtelijke geschillenregeling;</p> <p>8° is er een gelijk aantal vertegenwoordigers van consumenten en ondernemingen, wanneer de behandeling van consumentengeschillen gebeurt door een college;</p> <p>9° worden de vertegenwoordigers van de consumenten in een college aangewezen door een of meer consumentenorganisaties.</p> | <p>5° les personnes physiques qui au sein de l'entité sont chargées du traitement des litiges de consommation, sont désignées pour un délai d'au moins trois ans et il ne peut pas être mis anticipativement fin à cette désignation sans raison valable ;</p> <p>6° le mandat ou le contrat des personnes physiques chargées au sein de l'entité du traitement des litiges de consommation est renouvelable ;</p> <p>7° l'entité et les personnes physiques qui y sont chargées du traitement des litiges de consommation ne sont pas rémunérées en fonction du résultat du règlement extrajudiciaire des litiges ;</p> <p>8° lorsque le traitement de litiges de consommation se fait en collège, le nombre de représentants des consommateurs et des entreprises est égal;</p> <p>9° les représentants des consommateurs dans le collège sont désignés par une ou plusieurs organisations de consommateurs.</p> |
|---|--|

**Art. 2.** Teneinde te voldoen aan de voorwaarden van transparantie en toegankelijkheid :

- 1° beschikt de entiteit over een eigen, geactualiseerde website die minstens de volgende gegevens bevat:
- a) de contactgegevens van de entiteit, met inbegrip van haar postadres en haar elektronisch adres;
  - b) het feit dat de entiteit gekwalificeerd is met een hyperlink naar de pagina op de website van de F.O.D. Economie, K.M.O., Middenstand en Energie die de lijst van gekwalificeerde entiteiten bevat;
  - c) de samenstelling van de entiteit;
  - d) het procedurereglement;
  - e) de financiering van de entiteit;
  - f) haar activiteiten;
  - g) de natuurlijke personen zijn belast met de behandeling van de vragen tot buitengerechtelijke regeling van de consumentengeschillen, hoe ze worden aangewezen en wat de duur van hun mandaat of contract is;
  - h) in voorkomend geval, haar lidmaatschap van een netwerk van entiteiten die belast zijn met buitengerechtelijke

**Art. 2.** Afin de satisfaire aux conditions de transparence et d'accessibilité :

- 1° l'entité dispose de son propre site web actualisé qui contient au moins les informations suivantes :
- a) les données de contact de l'entité, y compris son adresse postale et son adresse électronique ;
  - b) le fait que l'entité est qualifiée, avec un hyperlien vers la page internet du S.P.F. Economie, P.M.E., Classes moyennes et Energie reprenant la liste des entités qualifiées;
  - c) la composition de l'entité ;
  - d) le règlement de procédure ;
  - e) le financement de l'entité ;
  - f) ses activités ;
  - g) les personnes physiques chargées du traitement des demandes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, comment elles sont désignées et quelle est la durée de leur mandat ou contrat ;
  - h) le cas échéant, l'appartenance de l'entité à des réseaux d'entités de règlement extrajudiciaire des litiges qui facilitent le

geschillenregeling, ter vergemakkelijking van de beslechting van grensoverschrijdende geschillen;

- i) de gemiddelde duur van de procedure van geschillenregeling door de entiteit;
- j) de jaarverslagen;
- 2° verstrekt de entiteit, op eenvoudige vraag en zonder verwijl, aan ieder geïnteresseerde via duurzame drager de gegevens bedoeld onder 1°;
- 3° voorziet de entiteit eveneens in de mogelijkheid tot het indienen van een vraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil en tot uitwisseling van standpunten en stukken tussen partijen via elektronische weg;
- 4° behandelt de entiteit zowel binnenlandse als grensoverschrijdende geschillen, met inbegrip van deze bedoeld in verordening (EU) nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG.

**Art. 3.** Teneinde te voldoen aan de voorwaarden van deskundigheid:

- 1° hebben de natuurlijke personen die binnen de entiteit zijn belast met de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen een algemene kennis van het recht en een grondige kennis van het consumentenrecht;
- 2° beschikken deze natuurlijke personen over de nodige vaardigheden op het vlak van geschillenregeling;
- 3° scholen deze natuurlijke personen zich geregeld bij in deze domeinen.

**Art. 4.** Teneinde te voldoen aan de vereiste van vrijheid van de partijen, licht de entiteit de partijen in via een duurzame drager:

- 1° voor aanvang van een procedure tot buitengerechtelijke geschillenregeling, over:
  - a) ofwel het recht dat ze eventueel hebben zich in elk stadium van de procedure terug te trekken; wanneer de onderneming krachtens wettelijke

règlement des litiges transfrontaliers ;

- i) la durée moyenne de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges mise en œuvre par l'entité ;
- j) les rapports annuels ;
- 2° l'entité fournit à tout intéressé, sur simple demande et sans délai, les données visées sous le point 1° sur support durable ;
- 3° l'entité prévoit également la possibilité d'introduction d'une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation et d'échange de points de vue et de pièces entre parties, par voie électronique ;
- 4° l'entité traite tant les litiges nationaux que les litiges transfrontaliers, y compris ceux qui relèvent du règlement (UE) n° 524/2013 du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relatif au règlement en ligne des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE.

**Art. 3.** Afin de satisfaire aux conditions de compétence :

- 1° les personnes physiques qui au sein de l'entité sont chargées du règlement extrajudiciaire de litiges de consommation, ont une connaissance générale du droit et une connaissance approfondie du droit de la consommation ;
- 2° ces personnes physiques disposent des aptitudes nécessaires dans le domaine du règlement de litiges ;
- 3° ces personnes physiques suivent régulièrement des formations dans ces domaines.

**Art. 4.** Afin de satisfaire à l'exigence de liberté des parties, l'entité informe les parties par support durable :

- 1° avant le début de la procédure de règlement extrajudiciaire de litiges :
  - a) soit, du droit dont elles disposent de se retirer à tout moment de la procédure ; lorsque l'entreprise est obligée de participer à la procédure en vertu de

bepalingen, gedragscodes of contractuele verbintenissen verplicht is deel te nemen aan de procedure, geldt dit recht alleen ten voordele van de consument;

- b) ofwel, het verplichtend karakter van de procedure, wanneer deze is opgestart;
- c) desgevallend, het voor hen bindend karakter van de oplossing;

2° vooraleer zij instemmen met een voorgestelde oplossing of beslissen er gevolg aan te geven, over:

- a) de keuze die ze hebben om de voorgestelde oplossing al dan niet te aanvaarden of er al dan niet gevolg aan te geven, wanneer deze oplossing van de entiteit niet bindend is ;
- b) de rechtsgevolgen voor de partijen wanneer zij instemmen met of gevolg geven aan de beslissing van de entiteit;
- c) de mogelijkheid dat de voorgestelde oplossing verschilt van een rechterlijke beslissing;
- d) het feit dat de deelname aan de procedure het instellen van een rechtsvordering niet belet.

**Art. 5.** Ten einde te voldoen aan de voorwaarden van billijkheid :

1° bevestigt de entiteit van zodra zij een volledige aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een geschil heeft ontvangen, de datum van ontvangst ervan aan de partijen;

2° waakt de entiteit erover dat partijen over een redelijke termijn beschikken, rekening houdend met de maximale duur van de procedure, om:

- a) hun standpunt kenbaar te maken;
- b) kennis te nemen van alle documenten, argumenten en feiten die de andere partij naar voren brengt;
- c) op de onder b) bedoelde documenten, argumenten en feiten te reageren;
- d) te oordelen over de oplossing die de entiteit voorstelt;

3° beslissen partijen vrij of ze zich al dan niet laten bijstaan of vertegenwoordigen door een derde en kunnen op elk ogenblik onafhankelijk advies inwinnen;

4° stelt de entiteit de partijen schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager in

dispositions légales, de codes de conduite ou d'obligations contractuelles, ce droit n'est applicable qu'au profit du consommateur ;

b) soit, du caractère obligatoire de la procédure , dès qu'elle a débuté ;

c) le cas échéant, du caractère contraignant de la solution ;

2° avant qu'elles acceptent la solution proposée ou décident de la suivre :

a) du choix dont elles disposent d'accepter ou de suivre la solution proposée ou non, lorsque la solution n'est pas contraignante ;

b) des conséquences juridiques pour les parties lorsqu'elles acceptent la solution proposée ou décident de la suivre ;

c) de la possibilité que la solution proposée diffère d'une décision judiciaire ;

d) du fait que la participation à la procédure n'empêche pas l'introduction d'une action en justice.

**Art. 5.** Afin de satisfaire aux conditions d'équité :

1° l'entité confirme aux parties, dès réception d'une demande complète de règlement extrajudiciaire d'un litige, la date de réception ;

2° l'entité veille à ce que les parties disposent d'un délai raisonnable, tenant compte de la durée maximale de la procédure, pour :

- a) communiquer leur point de vue ;
- b) prendre connaissance de tous les documents, arguments et faits avancés par l'autre partie ;
- c) réagir sur les documents, arguments et faits visés au point b) ;
- d) se prononcer sur la solution que l'entité propose ;

3° les parties décident librement de se faire assister ou représenter par un tiers ou non et peuvent solliciter un avis indépendant à tout moment ;

4° l'entité informe les parties, par écrit ou sur un autre support durable, du résultat du

kennis van de uitkomst van de buitengerechtelijke geschillenregeling binnen de wettelijk voorziene termijn.

règlement extrajudiciaire du litige dans le délai légal prévu.

**Art. 6.** Het procedurereglement van de entiteit bevat in aanvulling op de gegevens bedoeld in artikel XVI.25, § 1, van het Wetboek van economisch recht, de volgende inlichtingen:

- 1° het soort geschillen waarvoor de entiteit bevoegd is;
- 2° desgevallend, de ontvankelijkheidsdrempels die gelden voor de behandeling van een geschil;
- 3° de talen waarin vragen tot buitengerechtelijke geschillenregeling kunnen worden ingediend en de talen waarin de procedure kan worden gevoerd;
- 4° de voorschriften waarop de entiteit zich kan baseren bij de buitengerechtelijke geschillenregeling, zoals wettelijke bepalingen en gedragscodes;
- 5° het bestaan of niet van de mogelijkheid voor de partijen om zich uit de procedure terug te trekken;
- 6° welke kosten in voorkomend geval voor rekening van partijen komen, met inbegrip van de regels inzake de toewijzing van de kosten aan het einde van de procedure;
- 7° desgevallend, welke rechtsgevolgen de uitkomst van de buitengerechtelijke geschillenregeling heeft, met inbegrip van de sancties bij niet-naleving ervan in het geval van een beslissing met bindende werking voor de partijen;
- 8° desgevallend, de uitvoerbaarheid van de beslissing van de entiteit, evenals de modaliteiten van een gedwongen uitvoering;
- 9° de wettelijke gevolgen van de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil voor de verjaring ervan en voor de invorderingsprocedures.

**Art. 7.** § 1. De gekwalificeerde entiteit maakt jaarlijks een activiteitenverslag op dat minstens dat de volgende informatie bevat met betrekking tot zowel binnenlandse als grensoverschrijdende geschillen die haar zijn voorgelegd:

- 1° het aantal voorgelegde geschillen en de soorten klachten waarop zij betrekking hebben ;

**Art. 6.** Le règlement de procédure de l'entité contient en complément aux données visées à l'article XVI.25, § 1<sup>er</sup>, du Code de droit économique, les informations suivantes :

- 1° le type de litiges qui relèvent de la compétence de l'entité ;
- 2° le cas échéant, les seuils de recevabilité qui sont d'application pour le traitement du litige ;
- 3° les langues dans lesquelles les demandes de règlement extrajudiciaire de litiges peuvent être introduites et les langues dans lesquelles la procédure peut être menée ;
- 4° les règles sur lesquelles l'entité peut se baser lors d'un règlement extrajudiciaire d'un litige, telles que les dispositions légales et codes de conduites ;
- 5° l'existence ou non de la possibilité pour les parties de se retirer de la procédure ;
- 6° quels sont les frais qui le cas échéant sont à charge des parties, y compris les règles en matière d'attribution des frais à la fin de la procédure ;
- 7° le cas échéant, quelles sont conséquences juridiques de la solution du règlement extrajudiciaire des litiges, y compris les sanctions en cas de non-respect d'une décision contraignante pour les parties ;
- 8° le cas échéant, le caractère exécutoire de la décision de l'entité ainsi que les modalités d'exécution forcée ;
- 9° les conséquences juridiques de la demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation pour la prescription et les procédures de recouvrement.

**Art. 7.** § 1<sup>er</sup>. L'entité qualifiée dresse annuellement un rapport d'activité qui contient au moins les informations suivantes relatives aux litiges nationaux et transfrontaliers qui lui sont soumis :

- 1° le nombre de litiges soumis et le type de plaintes auxquelles ils se rapportent ;

- |   |  |
|---|--|
| <p>2° systematische of aanzienlijke, veelvuldige, voorkomende problemen die leiden tot geschillen tussen consumenten en ondernemingen; dergelijke informatie kan vergezeld gaan van aanbevelingen over de wijze waarop dergelijke problemen in de toekomst kunnen worden vermeden of opgelost;</p> <p>3° het aantal en het percentage van de geschillen dat de entiteit heeft geweigerd te behandelen en van de soorten gronden voor weigering;</p> <p>4° het aantal en het percentage van de procedures van buitengerechtelijke geschillenregeling die zijn stopgezet en, voor indien gekend, de redenen van stopzetting;</p> <p>5° de gemiddelde tijd van de geschillenbeslechting, volgens het soort klachten;</p> <p>6° voor zover gekend, het aantal en het percentage van de geschillen waarin de oplossing die de entiteit heeft voorgesteld, is nageleefd;</p> <p>7° desgevallend, inlichtingen over de samenwerking binnen netwerken van buitengerechtelijke geschillenregeling ter vergemakkelijking van de beslechting van grensoverschrijdende geschillen;</p> <p>8° voor zover gekend, de gemiddelde, laagste en hoogste waarde van de geschillen;</p> <p>9° een gedetailleerd verslag over de ontvangen financiële middelen en de aanwending ervan.</p> | <p>2° les problèmes systématiques ou importants qui se posent fréquemment et qui sont à l'origine de litiges entre les consommateurs et les entreprises; ces informations peuvent être accompagnées de recommandations sur la façon dont de tels problèmes peuvent être évités ou résolus à l'avenir;</p> <p>3° le nombre et le pourcentage de litiges que l'entité a refusé de traiter et des motifs de refus invoqués;</p> <p>4° le nombre et le pourcentage de procédures de règlement extrajudiciaire des litiges qui ont été interrompues et, si elles sont connues, les raisons de cette interruption;</p> <p>5° le délai moyen nécessaire à la résolution des litiges, suivant la nature des plaintes;</p> <p>6° pour autant qu'ils soient connus, le nombre et le pourcentage des litiges dont la solution proposée par l'entité a été respectée;</p> <p>7° le cas échéant, des informations sur la coopération de l'entité au sein de réseaux d'entités de règlement extrajudiciaire des litiges qui facilitent le règlement des litiges transfrontaliers;</p> <p>8° pour autant qu'elle soit connue, la valeur moyenne, minimale et maximale des litiges;</p> <p>9° un rapport détaillé sur les moyens financiers obtenus et leur utilisation.</p> |
|---|--|

§ 2. Het jaarverslag dat beschikbaar is via haar website, wordt door de entiteit ter beschikking gesteld van het publiek op duurzame drager en op elke andere wijze die zij aangewezen acht.

§ 2. L'entité met le rapport annuel qui est disponible sur son site web à disposition du public sur support durable et par tout autre voie qu'elle estime appropriée.

**Art. 8.** § 1. De mededelingsverplichting bedoeld in artikel XVI.26 van hetzelfde Wetboek geldt gedurende de volledige procedure van de buitengerechtelijke geschillenregeling. Wanneer de entiteit uit een enkele natuurlijke persoon bestaat, gebeurt de mededeling enkel aan de partijen.

**Art. 8.** § 1<sup>er</sup>. L'obligation de communication visée à l'article XVI.26 du même Code vaut tout au long de la procédure de règlement extrajudiciaire des litiges. Si l'entité qualifiée est composée d'une seule personne physique, la communication ne se fait qu'à l'attention des parties.

§ 2. De entiteit voorziet dat, in geval een omstandigheid bedoeld in artikel XVI.26 van hetzelfde Wetboek zich voordoet,:

§ 2. Lorsque les circonstances visées à l'article XVI.26 du même Code se présentent, l'entité prévoit que :

1° een andere natuurlijke persoon binnen de

1° si possible, une autre personne physique est

entiteit wordt belast met de buitengerechtelijke regeling van het geschil, indien mogelijk;

2° of, indien dit niet mogelijk is, 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.

chargée au sein de l'entité du règlement extrajudiciaire du litige ;

2° ou, si cela s'avère impossible, cette impossibilité est portée à la connaissance des parties qui peuvent s'opposer à la continuation de la procédure par la personne physique qui se trouve dans les circonstances décrites.

**Art. 9.** Dit besluit treedt in werking op 1 januari 2015.

**Art. 9.** Le présent arrêté entre en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2015.

Gegeven te

Donné à

Van Koningswege:

De Minister van Economie en Consumenten,

Par le Roi :

Le Ministre de l'Economie et des Consommateurs,

Kris PEETERS