

## ADR-Rapport België

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

## 1. Inleiding

Artikel 6.1 van richtlijn 2013/11/EU betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen (hierna ADR-richtlijn) vereist dat elke bevoegde autoriteit een verslag maakt over de ontwikkeling en het functioneren van de ADR-entiteiten.

Het verslag bedoeld in artikel 20.6 ADR-richtlijn wordt voor **België** ingediend door de **Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie** (hierna FOD Economie). De FOD Economie is de **bevoegde autoriteit** voor enerzijds de implementatie van de ADR-richtlijn en de procedure voor erkenning van de gekwalificeerde entiteiten voor buitengerechtelijke geschillenregeling (artikel 20.1 ADR-richtlijn), en anderzijds voor de controle op de naleving van de wetgeving door de erkende entiteiten voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen.

De FOD Economie is in België de **enige bevoegde autoriteit**. Alle entiteiten, ongeacht de sector waarin ze zich situeren, kunnen bij de FOD Economie een aanvraag indienen met het oog op de erkenning als gekwalificeerde entiteit voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen.

Teneinde de lidstaten te helpen bij de voorbereidingen voor hun rapport, heeft de Europese Commissie een *survey* uitgeschreven, die peilt naar verschillende aspecten omtrent de toepassing van de richtlijn en de ervaringen van de ADR-entiteiten. De Europese commissie verzoekt de lidstaten om de structuur van de *survey* te gebruiken bij de opmaak van het verslag zoals bedoeld in artikel 20.6 van de ADR-richtlijn.

België komt tegemoet aan het voornoemde verzoek van de Europese Commissie en het onderstaande verslag volgt de structuur van de voornoemde *survey*. De *survey* zelf werd niet ingevuld omdat België meent dat het voorliggende document meer ruimte laat om toelichting te verstrekken bij verschillende aspecten. Zo peilt de *survey* naar algemene cijfergegevens over bijvoorbeeld het aantal klachten die omwille van de toepassing van een concrete onontvankelijkheidsgrond niet werden behandeld. Niet alle gekwalificeerde entiteiten voor buitengerechtelijke geschillenregeling hebben dezelfde onontvankelijkheidsgronden weerhouden in hun procedurereglement. België meent dat de cijfers meer inzicht verschaffen indien een overzicht wordt gegeven per gekwalificeerde entiteit voor buitengerechtelijke geschillenregeling.

## **2. ADR-activiteit**

### **2.1 Erkenningsprocedure**

De ADR-richtlijn, welke de vereisten vastlegt waaraan gekwalificeerde entiteiten moeten voldoen, werd omgezet in het boek XVI “Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen” in het Wetboek van economisch recht (hierna boek XVI WER). De wet houdende invoering van een boek XVI in het WER dateert van 4 april 2014 en trad in werking op **1 januari 2015**, de datum waarop de FOD Economie als bevoegde autoriteit voor het erkennen van gekwalificeerde entiteiten voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, haar werkzaamheden aanvatte.

Entiteiten die een erkenning als gekwalificeerde entiteit voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen wensen te bekomen, dienen een dossier in bij de FOD Economie, afdeling Consumenten en Ondernemingen. De FOD Economie heeft daartoe twee checklijsten ter beschikking gesteld: een checklijst ‘procedurereglement’ en een checklijst ‘website’. Deze checklijsten zijn opgesteld op basis van de in het boek XVI WER vastgelegde vereisten waaraan het procedurereglement en de website van een entiteit dienen te beantwoorden opdat zij erkend zouden kunnen worden.

De FOD Economie controleert in eerste instantie aan de hand van de checklijsten of de betrokken entiteit aan alle wettelijke vereisten inzake procedurereglement en website heeft voldaan. Naast de checklijsten wordt eveneens gepeild naar de (financiële) onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de entiteit; of de vereiste deskundigheid voor de beslechting van consumentengeschillen aanwezig is en of de procedure gemakkelijk toegankelijk is (tegen een geringe vergoeding of gratis). Indien nodig vindt een onderhoud plaats met de betrokken entiteit om praktische vragen over de toepassing van de wetgeving voor hun concrete gevallen te bespreken.

### **2.2 Controle**

Eens erkend, wordt op basis van audits gecontroleerd of de entiteiten ook effectief in de praktijk de wettelijke vereisten respecteren. Deze controle gebeurt door de Economische inspectie. De Economische inspectie houdt twee types audits per jaar: mini-audits (verkorte audits bij alle gekwalificeerde entiteiten) en minstens twee grondige audits onder de gekwalificeerde entiteiten (beurtrol, zodat elk jaar twee andere erkende gekwalificeerde entiteiten onderworpen worden aan een grondige audit). De grondige audits gebeuren aan de hand van vier checklijsten: (1) website, (2) procedurereglement, (3) jaarverslag en verantwoordelijke personen voor de behandeling van de vragen voor buitengerechtelijke geschillenregeling en (4) budget. Daarnaast is er nog een aanvullende checklijst om na te gaan op welke wijze klachten worden behandeld

en of de betrokken partijen correct en tijdig worden geïnformeerd over de voortgang en inhoud van het dossier.

### 2.3 Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen – concrete cijfers

De FOD Economie heeft in de periode tussen 1 januari 2015 en oktober 2018 **15 entiteiten erkend**. Drie van deze entiteiten werden evenwel niet in aanmerking genomen voor het verzamelen van de cijfergegevens omdat zij nog niet lang genoeg als gekwalificeerde entiteit werkzaam zijn en bijgevolg nog geen representatief cijfermateriaal kunnen verstrekken. Eén andere entiteit heeft de gevraagde cijfergegevens niet meegedeeld binnen de opgelegde termijn. De gegevens zijn afkomstig van **11 gekwalificeerde entiteiten** en hebben betrekking op het werkingsjaar 2017. De cijfergegevens zijn beperkt tot het werkingsjaar 2017 omdat dit het enige volledige werkingsjaar is van de betrokken entiteiten en daarom het meest representatief zijn.

Deze 11 entiteiten zijn:

1. Ombudsdienst voor financiële diensten (ombudsfin)
2. Ombudsdienst van de Verzekeringen
3. Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur
4. Geschillencommissie Reizen
5. Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone (avocat.be)
6. Ombudsdienst voor energie
7. Ombudsdienst voor telecommunicatie
8. Ombudsman voor het notariaat
9. Ombudsdienst voor de postsector
10. Consumentenombudsdienst (COD-residuaire entiteit)
11. Verzoeningscommissie Automoto

Omdat België meent dat de cijfergegevens meer inzicht verschaffen over ADR in de praktijk, wordt **per entiteit** weergegeven:

- Aantal klachten;
- Aantal ontvankelijke klachten;
- Aantal ontvankelijke klachten die nadien werden ingetrokken;
- Aantal onontvankelijke klachten;
- Het aantal onontvankelijk verklaarde klachten omwille van specifieke weigeringsgrond; zoals vastgelegd in het procedurereglement van de betrokken entiteit;
- In hoeveel gevallen de procedure doorlopen werd zonder resultaat;
- Hoeveel dagen gemiddeld nodig waren om tot een eindresultaat te komen;

- Of er een mechanisme is voor de controle en naleving van het resultaat van de procedure.

### 2.3.1 Cijfergegevens voor alle gekwalificeerde entiteiten

**11 entiteiten** hebben cijfergegevens voor het werkingsjaar 2017 verstrekt. De hieronder weergegeven cijfergegevens zijn het resultaat van de som van de cijfers van al deze entiteiten.

#### **Totaal aantal ingediende klachten: 55.814**

3518 (ombudsfin) + 6120 (verzekeringen) + 249 (advocaten) + 996 (reizen) + 87 (avocat.be) + 5797 (energie) + 16249 (telecom) + 1025 (notariaat) + 16571 (postsector) + 5053 (COD) + 149 (automoto)

#### **Totaal aantal ontvankelijk verklaarde klachten: 38.246**

975 (ombudsfin) + 5580 (verzekeringen) + 145 (advocaten) + 879 (reizen) + 32 (avocat.be) + 2172 (energie) + 15162 (telecom) + 927 (notariaat) + 9680 (postsector) + 2581 (COD) + 113 (automoto)

#### **Totaal aantal ontvankelijk verklaarde klachten die nadien werden ingetrokken<sup>1</sup>: 1.322**

7 (ombudsfin) + 42 (verzekeringen) + 33 (advocaten) + 8 (reizen) + 99 (energie) + 131 (telecom) + 62 (notariaat) + 238 (postsector) + 702 (COD) + 95 (automoto)

#### **Totaal aantal onontvankelijk verklaarde klachten: 16.437**

2576 (ombudsfin) + 540 (verzekeringen) + 104 (advocaten) + 117 (reizen) + 55 (avocat.be) + 2603 (energie) + 949 (telecom) + 98 (notariaat) + 6891 (postsector) + 2472 (COD) + 36 (automoto)

### 2.3.2 Cijfergegevens per gekwalificeerde entiteit

Zie bijlage. Het cijfermateriaal omtrent de onontvankelijke klachten wordt uitgesplitst per onontvankelijkheidsgrond. Hetzelfde geldt voor de gemiddelde behandelingsduur van de geschillen en per entiteit wordt eveneens aangeduid of deze al dan niet beschikt over een mechanisme voor opvolging van het resultaat van de procedure.

## 2.4 Residuaire entiteit

In België werd een residuaire entiteit opgericht om tegemoet te komen aan het principe van volledige dekking (artikel 5.3 ADR-richtlijn). Deze residuaire entiteit is de **Consumentendienst**. Ze functioneert in eerste instantie als contactpunt: ze verstrekt informatie over de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen en, wanneer zij klachten ontvangt,

---

<sup>1</sup> Er wordt geen onderscheid gemaakt naar gelang de klacht werd ingetrokken door de consument dan wel door de onderneming, vermits niet alle entiteiten dit onderscheid maken in hun cijfermateriaal.

stuurt zij deze door naar de bevoegde gekwalificeerde entiteit. Indien geen bevoegde gekwalificeerde entiteit bestaat, staat zij zelf in voor de buitengerechtelijke regeling van het consumentengeschil.

### **3. Best practices en tekortkomingen**

#### **3.1 Welke best practices hebben zich ontwikkeld?**

Het is voor België onduidelijk welke *best practices* bedoeld worden. Gaat het om *best practices* met betrekking tot de erkenning van ADR entiteiten? Gaat het om *best practices* met betrekking tot de behandeling van de consumentengeschillen? Of wordt nog iets anders bedoeld?

In geval het gaat om *best practices* met betrekking tot de erkenning van ADR-entiteiten, verwijst België naar de toelichting onder de punten 2.1 en 2.2. Voor België is het werken met checklijsten een *best practice* gebleken zowel wat betreft de erkenning als wat betreft de controle.

*Best practices* inzake de behandeling van de geschillen zelf zijn moeilijk vast te stellen door de bevoegde autoriteit. Dergelijke praktijken ontwikkelen zich bij de behandeling van de geschillen zelf. Het zijn de gekwalificeerde entiteiten zelf die het beste in staat zijn dergelijke *best practices* te ontdekken en verder te ontwikkelen. De entiteiten zijn in hun huidige vorm nog niet zo lang operationeel zodat het niet evident is om nu al *best practices* te kunnen bepalen.

#### **3.2 Ondernomen acties**

##### *3.2.1 Ten aanzien van handelaren/consumenten*

De FOD Economie voerde een promotiecampagne in maart/april 2018 door middel van flyers en posters. De promotiecampagne was gericht op zowel consumenten als ondernemingen (de inhoud ervan werd aangepast in functie van de doelgroep). Er is echter geen data voorhanden omtrent de mate waarin deze campagne de betrokkenheid van handelaren/consumenten tot deelname aan buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen heeft vergroot. De Consumentenombudsdienst geeft wel aan de flyers vaak te verstrekken om zowel consumenten als ondernemingen te informeren over buitengerechtelijke geschillenregeling.

##### *3.2.2 Ten aanzien van gekwalificeerde entiteiten*

De FOD Economie organiseerde samen met de Consumentenombudsdienst een “Ronde Tafel”, waarop alle gekwalificeerde entiteiten werden uitgenodigd. De eerste editie vond plaats in

oktober 2017. Tijdens deze editie werd vooral de nadruk gelegd op het wettelijke kader. Daarnaast kreeg elke entiteit de gelegenheid om zich voor te stellen. Er was ook ruimte om een

aantal vragen inzake de concrete toepassing van de wetgeving te onderzoeken. Tijdens dergelijke conferentie kunnen de entiteiten eveneens ervaringen omtrent geschillenbehandeling uitwisselen. Op die manier kunnen in de toekomst eventueel *best practices* omtrent de behandeling van de geschillen worden geïdentificeerd.

Het is de bedoeling het evenement jaarlijks te organiseren zodat een informatie-uitwisseling op gang komt onder de gekwalificeerde entiteiten. Een tweede editie is gepland op 22 november 2018.

### **3.3 Samenwerking tussen bevoegde autoriteit en entiteiten voor buitengerechtelijke geschillenregeling**

Zie *supra* 2.1. Daarnaast is de FOD Economie steeds bereid om vragen van entiteiten – die al dan niet reeds erkend zijn – te beantwoorden over de interpretatie en de toepassing van het boek XVI WER.

Verder werkt de FOD Economie nauw samen met de residuaire entiteit, de Consumentenombudsdienst. Een vertegenwoordiger van de FOD Economie zetelt in het Directiecomité met raadgevende stem en voor beslissingen die verband houden met het beheer van de Consumentenombudsdienst. De samenwerking is vastgelegd in een dienstverleningsovereenkomst (SLA) die gesloten werd tussen de FOD Economie en de Consumentenombudsdienst. Deze bepaalt o.a. dat

- de FOD Economie stelt logistieke en materiële middelen ter beschikking;
- de FOD Economie stuurt vragen die betrekking hebben op de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen rechtstreeks door aan de Consumentenombudsdienst;
- zowel de Consumentenombudsdienst als de FOD Economie geven op hun website duidelijke informatie over waar onderneming en consumenten terecht kunnen met hun vragen.

Verder werken de Consumentenombudsdienst en de FOD Economie samen voor bijvoorbeeld de organisatie van de 'Ronde Tafel'-conferenties waar alle gekwalificeerde entiteiten worden op uitgenodigd.

### **3.4 Samenwerking tussen gekwalificeerde entiteiten en nationale handhavingsinstantie**

Zie *supra* 2.2. De Economische inspectie organiseert audits (mini-audits en grondige audits). Na de audits ontvangt elke entiteit het resultaat van de vaststellingen gedaan door de auditeurs. Ze

beschikken daarna over een termijn van twee maanden om hun opmerkingen mee te delen en/of de nodige aanpassingen door te voeren. Eens deze termijn verstreken is, verifiëren de auditeurs welke acties de entiteiten ondernomen hebben en maken zij een definitieve stand van zaken op omtrent hun werkzaamheden betreffende de uitgevoerde audits.

### **3.5 Beschrijving van de algemene situatie inzake ADR kwaliteit omtrent transparantie, onafhankelijkheid, toegankelijkheid/kost, expertise in geschillenbeslechting**

Over het algemeen is er een hoge mate van **transparantie** onder de erkende gekwalificeerde entiteiten. Ze beschikken allen over een website waar alle informatie te vinden is over de entiteit: contactgegevens, samenstelling, procedurereglement, herkomst van de financiering, bevoegdheid, verantwoordelijke personen voor de behandeling van de aanvragen en jaarverslagen.

De **onafhankelijkheid** van de gekwalificeerde entiteiten is een heikel punt. De entiteiten ondernemen wel de nodige stappen om te voldoen aan de wettelijke vereisten inzake onafhankelijkheid:

- niet opgericht binnen een onderneming;
- een eigen en specifiek budget;
- geen instructies met betrekking tot de behandeling van individuele procedures van een van de partijen of van de handelsvereniging, beroepsorde of –organisatie die haar heeft opgericht;
- de natuurlijke personen die binnen de entiteit verantwoordelijk zijn voor de regeling van de consumentengeschillen worden voor een termijn van minstens drie jaar of voor onbepaalde duur aangesteld;
- geen vergoeding in functie van de uitkomst van de buitengerechtelijke geschillenregeling

Ondanks deze voorzorgen, blijft de perceptie omtrent ADR een knelpunt en dit zowel naar de ondernemingen toe als ten opzichte van de consument.

Wat betreft **toegankelijkheid en kost**, moet worden vastgesteld dat er een grote diversiteit is onder de entiteiten: van gratis tot betalend. Bij de entiteiten waar de consument moet betalen voor de behandeling van zijn aanvraag, variëren de bedragen. Deze variatie wordt ingegeven door de procedure zelf: indien experts moeten worden betrokken bij de behandeling van de aanvraag, dan kan worden gerechtvaardigd dat de consument een hogere som moet betalen.

De meeste gekwalificeerde entiteiten zijn entiteiten die al jaren ervaring hebben in de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen. Het gaat om ombudsmannen en verzoeningscommissies die naar aanleiding van de ADR-richtlijn en de omzetting ervan in het Belgische recht, de nodige aanpassingen aan reeds bestaande structuren en



procedurereglementen hebben doorgevoerd met het oog op het bekomen van de erkenning als gekwalificeerde entiteit voor buitengerechtelijke geschillenregeling. Op het vlak van ***expertise*** kan dus worden gesteld dat de meeste entiteiten over een hoge mate van deskundigheid inzake buitengerechtelijke geschillenregeling beschikken. Bovendien wordt de vereiste gesteld dat de natuurlijke persoon verantwoordelijk voor de geschillenregeling beschikt over de nodige ervaringen op dit vlak. Indien deze vereiste niet vervuld is, wordt de betrokken entiteit niet erkend. Nieuw opgerichte entiteiten moeten personen aantrekken die aan deze vereiste voldoen. De personen die verantwoordelijk zijn voor de behandeling van de geschillen zijn bijgevolg veelal bemiddelaars van beroep of hebben er doorheen hun loopbaan ervaring inzake bemiddeling verworven.

### **3.6 Tekortkomingen m.b.t. ADR**

Bij de behandeling van de aanvragen tot erkenning als gekwalificeerde entiteit is gebleken dat er veel verschillen bestaan tussen de gekwalificeerde entiteiten onderling:

- Sommigen zijn enkel bevoegd voor C2B-geschillen; anderen eveneens voor B2B-geschillen;
- Bij sommige gekwalificeerde entiteiten is de onderneming verplicht om mee te werken; bij andere entiteit is er geen dergelijke verplichting;
- Bij sommige entiteiten is de behandeling van een geschil gratis; terwijl bij andere entiteiten de consument een zeker bedrag moet betalen;
- De bevoegdheid van sommige entiteiten is beperkt tot een deelaspect van een bepaalde sector of vergt dat partijen een bepaald formulier hebben gebruikt opdat ze een eventueel geschil zouden kunnen indienen bij de gekwalificeerde entiteit;
- ....

Deze diversiteit maakt het voor de consument niet gemakkelijk om in eerste plaats te weten bij welke entiteit hij terecht kan.

Bovendien zijn bepaalde sectoren niet gedekt door een *gespecialiseerde* gekwalificeerde entiteit. De redenen daartoe zijn:

- de betrokken sector meent dat er voor hun sector weinig klachten bestaan;
- of ze onderschatten de toegevoegde waarde van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen;
- of ze rekenen op de gratis tussenkomst van de residuaire entiteit, de Consumentenombudsdienst.

De residuaire entiteit beschikt voor bepaalde aanvragen tot klachtenbehandeling niet over de vereiste (technische) kennis om op zo efficiënt mogelijk manier tot geschillenbeslechting over te gaan. De reden hiertoe is bijvoorbeeld dat er voor de betrokken sector wel een gekwalificeerde

entiteit bestaat maar dat deze entiteit haar bevoegdheid beperkt heeft tot bepaalde soorten klachten. Klachten die niet tot haar bevoegdheid behoren, worden dan behandeld door de Consumentenombudsdienst, hoewel de expertise ervoor aanwezig is bij de betrokken gekwalificeerde entiteit, die zich evenwel onbevoegd verklaard bijvoorbeeld omdat de partijen geen gebruik hebben gemaakt van een bepaald formulier (dat de bevoegdheid van de entiteit vaststelt) bij de sluiting van de overeenkomst.

### **3.7 Problemen inzake naleving van de kwaliteitsvereisten en ondernomen acties**

Bij de behandeling van de aanvraagdossiers, bleek dat in verband met de kwaliteitsvereisten vooral problemen bestaan met de vereisten inzake uitwisseling van de stukken; onpartijdigheid en onafhankelijkheid; geringe vergoeding.

Voor sommige entiteiten leverde de vereiste **'uitwisseling van alle stukken tussen de partijen'** een probleem op omwille van het beroepsgeheim dat op rust op de betrokken onderneming. Het beroepsgeheim zou kunnen worden geschonden indien *alle* stukken aan de andere partij moeten worden meegedeeld. De ombudsman moet dan telkens een afweging maken in het kader van het respecteren van het beroepsgeheim.

De vraag naar de mate waarin de kwaliteitsvereisten **'onpartijdigheid en onafhankelijk'** worden gerespecteerd komen vaak aan bod in situaties waarbij een beroepsfederatie tussenkomt als ondersteuning van de ombudsman (bv. de ombudsman heeft zijn lokalen in hetzelfde gebouw als de beroepsfederatie; de beroepsfederatie verzekert de ondersteunende diensten voor de ombudsman, enzovoort): hoever kan de rol van de beroepsfederatie gaan zonder de vereisten van 'onpartijdigheid en onafhankelijkheid' te schenden? Bovendien is uit de audits gebleken dat er zich in de praktijk toch nog problemen voordoen, bijvoorbeeld doordat de ombudsman in werkelijkheid niet onafhankelijk bleek te zijn omdat hij middels een arbeidscontract te werk gesteld was en aldus werknemer was van de beroepsfederatie.

De interpretatie van de kwaliteitsvereiste **'geringe kost'** roept veel problemen op, die onder andere gelinkt zijn aan de diversiteit onder de gekwalificeerde entiteiten. Sommige entiteiten werken met technische experts, welke vergoed moeten worden. Sommige entiteiten werken met één ombudsman, andere entiteiten werken volgens het principe van arbitrage. Een en ander maakt dat het begrip 'geringe kost' steeds per dossier moet worden beoordeeld. Het maakt het per dossier moeilijk te beoordelen welke kost – in functie van de betrokken procedure – als 'geringe kost' kan worden aanvaard. Sommige entiteiten werd gevraagd de kostprijs te verlagen, terwijl andere entiteiten een hogere kost aanrekenen. Onder de entiteiten kan de indruk ontstaan dat de beoordeling over de notie 'geringe kost' arbitrair gebeurt.

In het kader van de audits konden in de praktijk volgende problemen worden vastgesteld :

- afwezigheid van bepaalde statistieken (gemiddelde behandelingsduur, gemiddelde waarde van de geschillen,...),
- afwezigheid van de link naar het ODR platform,
- ontbreken van de vermelding dat entiteit een gekwalificeerde entiteit is en de link naar de website van de FOD economie voor consultatie van de officiële lijst van alle gekwalificeerde entiteit.

Bepaalde entiteiten voorzien niet altijd het versturen van een ontvangstbevestiging aan de klager, wat het moeilijk maakt om de behandelingstermijn te berekenen. Daarnaast was ook niet altijd duidelijk op de website aangegeven dat alle document, op verzoek, op een duurzame gegevensdrager verkregen kunnen worden. Tot slot moest ook worden vastgesteld dat de entiteiten niet noodzakelijk jaarlijks de vereiste permanente vormingen plannen.

### **3.8 Ondernomen handhavingsacties?**

Zie *supra* 3.4. Door middel van de gevoerde grondige audits en de mini-audits wordt in de praktijk geverifieerd of de betrokken entiteit daadwerkelijk functioneert zoals toegelicht in het aanvraagdossier tot het bekomen van de erkenning. Als tekortkomingen worden vastgesteld, dan wordt de entiteit gevraagd de vereiste aanpassingen door te voeren. De entiteiten reageren daarop positief en werken mee. Als gevolg van deze wisselwerking werd tot op heden nog geen enkele entiteit geschrapt van de lijst van erkende gekwalificeerde entiteiten.

## **4. Aanbevelingen**

Om tot een positiever beeld omtrent ADR te komen, moet overwogen worden om, ongeacht de sector, de ondernemingen te verplichten om deel te nemen aan een procedure inzake buitengerechtelijke geschillenregeling met een consument. Als consumenten weten dat ondernemingen verplicht moeten meewerken aan een ADR-procedure, dan zullen zij allicht worden gestimuleerd op een beroep te doen op dergelijke procedures. Naast deze verplichting zou kunnen worden voorzien in maximumtermijnen waarbinnen de onderneming moet reageren op communicatie van de gekwalificeerde entiteiten. Dit om er voor te zorgen dat de procedures binnen de door de wet opgelegde maximumtermijn worden behandeld.

Het is ook belangrijk dat alle sectoren gedekt worden. Hoewel er een residuaire entiteit bestaat, zit de nodige expertise om de klachten op efficiënte en effectieve manier af te handelen bij de betrokken sectoren zelf. Het kan echter niet de bedoeling zijn dat er binnen één sector een veelvoud aan ADR-entiteiten bestaat. Daarom zou het opportuun zijn dat bestaande entiteiten worden gestimuleerd hun bevoegdheden uit te breiden. Het is echter moeilijk hen te overtuigen

omdat vaak de financiële middelen ontbreken die nodig zijn om dergelijke uitbreiding van bevoegdheid op te vangen.

In het kader van de behandeling van de dossiers tot aanvraag van de erkenning als gekwalificeerde entiteit voor buitengerechtelijke geschillenregeling, zou het nuttig zijn voor bevoegde autoriteiten om te beschikken over eventuele richtlijnen die een interpretatie geven omtrent de kwaliteitsvereisten die in de praktijk de meeste problemen stellen (bijvoorbeeld de relatie beroepsgeheim en de vertrouwelijkheid van documenten inzake ADR; de notie 'geringe kost').

Het ECC België formuleerde volgende aanbeveling in de *survey*:

*“Although a residual ADR is fundamental to cover all topics, it is very important to have sector specific ADR's because of the expertise in the domain. Trader engagement & involvement. improve knowledge of consumers and make it integrated in the culture (more visibility on the consumer contracts / trader website /...). More clarity on the names and competence of the ADR bodies (f.i. the one on cars should cover all car cases). More funding for the Residual ADR as they are an important point of entry for consumers + guidance to the right specific ADR.”*