

<b>Checklist klachtenbehandeling</b>	<b>Wettelijke basis</b>	<b>Opmerkingen</b>
<p><b>Klacht ID: .....</b></p> <p><b>1.</b> Bij ontvangst van elke nieuwe aanvraag, ook wanneer deze nog onvolledig is, raden wij aan meteen een (automatische) ontvangstbevestiging te verzenden.</p> <p>Zodra een aanvraag volledig is, wordt de datum van ontvangst van de volledige aanvraag bevestigd aan de partijen. Vanaf dan start de proceduretermijn van 90 dagen.</p> <p>Bij niet ontvankelijkheid van de klacht wordt ook de reden meegedeeld (cfr. limitatieve lijst van redenen opgenomen in WER. XVI.25, §1, 7°) en dit binnen de drie weken na ontvangst van de volledige aanvraag.</p>	<p>WER. XVI.25, §1, 7°  WER. XVI.25, §1, 8°  WER. XVI.25, §1,9°</p> <p>KB 16/02/2015  art. 6.1°</p>	
<p><b>2.</b> Voor aanvang van de procedure worden de partijen geïnformeerd over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ ofwel het recht dat ze al dan niet hebben zich in elk stadium van de procedure terug te trekken. Dit recht geldt enkel ten voordele van de consument wanneer de onderneming krachtens wettelijke bepalingen, gedragscodes of contractuele verbintenissen verplicht is deel te nemen aan de procedure;</li> <li>➤ ofwel het verplichtend karakter van de procedure van zodra deze is opgestart;</li> <li>➤ desgevallend, het voor de partijen bindend karakter van de oplossing voor het geschil;</li> </ul>	<p>KB 16/02/2015  art. 5.1°</p>	
<p><b>3.</b> Bij een belangenconflict worden de partijen z.s.m. verwittigd met daarbij ook een voorstel van oplossing:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ een andere natuurlijke persoon binnen de entiteit wordt belast met de buitengerechterlijke regeling van het geschil;</li> <li>➤ of, indien dit onmogelijk is, stelt de entiteit de partijen voor het geschil voor te leggen aan een andere gekwalificeerde entiteit voor behandeling;</li> <li>➤ of, indien het niet mogelijk is om het geschil aan een andere gekwalificeerde entiteit voor te leggen, wordt deze onmogelijkheid ter kennis 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.</li> </ul>	<p>WER. XVI.26</p> <p>KB 16/02/2015  art. 9, §1 en 2</p>	
<p><b>4.</b> Standpunten, feiten, argumenten en documenten van de partijen worden via de gekwalificeerde entiteit onderling gecommuniceerd met de mogelijkheid om hierop te reageren binnen een redelijke termijn, rekening houdende met de duur van de procedure.</p>	<p>WER. XVI.25, §1, 11°</p> <p>KB 16/02/2015  art. 6.2°</p>	
<p><b>5.</b> Elk voorstel van oplossing wordt overgemaakt aan de partijen. De gekwalificeerde entiteit informeert de partijen hierbij over:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ De keuze die de partijen hebben om de voorgestelde of gevonden oplossing al dan niet te aanvaarden of te volgen;</li> <li>➤ de rechtsgevolgen voor de partijen wanneer zij instemmen met de oplossing.</li> <li>➤ De mogelijkheid dat de voorgestelde oplossing verschil van een rechtelijke beslissing;</li> </ul>	<p>WER. XVI.25, §1, 11°</p> <p>KB 16/02/2015  art. 5.2° en 6.2°</p>	

<p>➤ het feit dat de deelname aan de procedure het instellen van een rechtsvordering niet belet.</p>		
<p><b>6.</b> Na onderzoek van een dossier wordt het resultaat door de entiteit schriftelijk of op duurzame gegevensdrager meegedeeld aan de partijen. Het dossier is met de kennisgeving van het resultaat en/of de aanbeveling aan de partijen afgesloten.</p>	<p>WER. XVI.25, §1, 13°  KB 16/02/2015 art. 6.4°</p>	
<p><b>7.</b> De volledige proceduretermijn bedraagt maximaal 90 dagen of 180 dagen indien een verlenging noodzakelijk is. Bij een verlenging moeten de partijen voor het verstrijken van de eerste periode van 90 dagen daarover geïnformeerd worden met opgave van de reden.</p>	<p>WER. XVI.25, §1, 9°</p>	
<p><b>8.</b> Eventuele bijkomende opmerkingen:</p>		