

Guidelines

Boek XVI WER “Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen”: de behandeling van klachten door de ondernemingen

Inhoud

Inleiding.....	3
1. Welke informatie moet ik minstens aan de consumenten verschaffen?	4
2. Moet ik een dienst voor de behandeling van consumentenklachten hebben?	5
3. Waarom is het belangrijk een systeem te hebben voor de behandeling van klachten waarbij gebruikgemaakt wordt van een schriftelijke of een andere duurzame drager?	5
4. Heb ik andere verplichtingen als ik beschik over een dienst voor de behandeling van consumentenklachten?	5
5. Heb ik specifieke verplichtingen als ik online goederen verkoop of diensten lever?	6
6. Wat moet ik doen wanneer ik een klacht ontvang van een consument? Binnen welke termijn moet ik iets doen?	7
7. Moet ik bij een consumentengeschil een buitengerechtelijke regeling proberen, en moet ik dat doen via een gekwalificeerde entiteit in de zin van boek XVI van het Wetboek van economisch recht?	8
8. Wat moet ik doen als ik er, als onderneming, toe gehouden ben of mij ertoe verbonden heb een buitengerechtelijke regeling te proberen in geval van consumentengeschil?	9
9. En als ik het geschil niet kan oplossen?	10
10. Wat is het voordeel van het kiezen voor een “gekwalificeerde” entiteit voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen (ADR consumenten)?	10
11. Wat zijn de adviezen van de FOD Economie over het gebruik van buitengerechtelijke geschillenregeling?	10
12. Hoe wordt de controle op boek XVI van het Wetboek van economisch recht uitgevoerd?	10
13. Wat zijn de sancties in geval van inbreuk?	11

Inleiding

Om de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen (ADR Consumenten) aan te moedigen, hebben het Europees Parlement en de Raad richtlijn 2013/11/EU van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen aangenomen. Die richtlijn werd in Belgisch recht omgezet door de Belgische wet van 4 april 2014 houdende de invoering van boek XVI “Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen” in het Wetboek van economisch recht (WER).

Algemeen gesproken wil boek XVI de regeling van geschillen tussen consumenten en ondernemingen buiten de hoven en rechtbanken om aanmoedigen, rechtstreeks tussen de onderneming en de consument of door tussenkomst van een gekwalificeerde entiteit voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen (ADR Consumenten – een dergelijke entiteit kan door de FOD Economie als “gekwalificeerd” erkend worden, na het indienen van een aanvraag, indien ze aan diverse kwaliteitscriteria voldoet). Buitengerechtelijke geschillenbeslechting is immers minder duur, doeltreffender, discreet en sneller.

De artikelen XVI. 2 tot 4 WER betreffen de interne behandeling door de ondernemingen van klachten van consumenten in verband met reeds gesloten overeenkomsten. De bedoeling van die bepalingen is:

- het contact tussen de onderneming en de consument te vergemakkelijken;
- te vermijden dat een interne klachtendienst binnen een onderneming wordt verward met een externe entiteit voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen;
- de consument te informeren over het bestaan van een bevoegde ADR-entiteit om zijn geschil te behandelen als met de onderneming geen bevredigende oplossing kan worden gevonden.

Bovendien werd met Verordening (EU) Nr. 524 / 2013 van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 een Europees platform opgericht voor de onlinebeslechting van geschillen, dat tot doel heeft consumenten en ondernemingen die in Europa gevestigd zijn te helpen hun geschillen in verband met onlineaankopen onderling op te lossen. Die verordening bepaalt onder meer dat de websites van ondernemers die aan verkoop- of dienstenovereenkomsten via internet doen en de websites van “marktplaatsen” (cf. vraag nr. 3) een link moeten bevatten naar dat platform: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

De hoven en rechtbanken behouden steeds hun soevereine beoordelingsbevoegdheid over de aanbevelingen, standpunten en andere informatie in deze guidelines. Dit betekent dat hoven en rechtbanken in een juridisch geschil kunnen afwijken van de inhoud van deze guidelines.

Deze guidelines hebben een evolutief karakter en kunnen dus op elk moment worden bijgewerkt.

1. Welke informatie moet ik minstens aan de consumenten verschaffen?

Om de consument in staat te stellen in eerste instantie te proberen zijn geschil rechtstreeks met de onderneming op te lossen, verplicht het WER elke onderneming ertoe bepaalde informatie ter beschikking te stellen van de consument:¹

- de naam of de maatschappelijke benaming van de onderneming;
- de rechtsvorm;
- het geografische adres waar de onderneming is gevestigd;
- de adresgegevens, met inbegrip van het eventuele e-mailadres, die een snel contact en een rechtstreekse en efficiënte communicatie met de onderneming mogelijk maken;
- het ondernemingsnummer;
- de maatschappelijke zetel;
- wanneer voor de activiteit een vergunningstelsel geldt, een vergunnings- of aangifteplicht (in overeenstemming met de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens), de adresgegevens van de bevoegde autoriteit of het ondernemingsloket;
- voor de gereguleerde beroepen:
 - de handelsvereniging of beroepsorganisatie waarbij de onderneming is ingeschreven;
 - de beroepstitel en de lidstaat waar die is verleend;
- de algemene voorwaarden en de algemene bepalingen die de onderneming in voorkomend geval hanteert, alsmede de talen waarin ze kunnen worden geraadpleegd;
- het eventuele bestaan van door de onderneming gehanteerde contractbepalingen over het op de overeenkomst toepasselijke recht of de bevoegde rechter;
- het eventuele bestaan van een niet bij wet voorgeschreven contractuele garantie na verkoop;
- de prijs van de dienst wanneer de onderneming de prijs van een bepaald soort dienst vooraf heeft vastgesteld;
- de belangrijkste kenmerken van de ondernemingsactiviteit;
- de in artikel III.6 WER² bedoelde verzekeringen of waarborgen, met name de adresgegevens van de verzekeraar of de borg en de geografische dekking.

De onderneming moet al die informatie **op eigen initiatief** verstrekken aan de klant:

- ofwel rechtstreeks (van hand tot hand of via e-mail);
- ofwel door ze gemakkelijk toegankelijk te maken op de plaats waar de activiteit wordt uitgeoefend of waar de overeenkomst wordt gesloten (afficheren en/of ter beschikking stellen in de winkel, de showroom, aan de toonbank, de kassa, aan het onthaal, bij de klantendienst, de klachtendienst ...);
- ofwel door ze gemakkelijk toegankelijk te maken via een "elektronisch adres" dat door de onderneming aan de klant wordt meegedeeld (vb. informatie op de website van de onderneming);

¹ Art. III.74 en III.75 van het Wetboek van economisch recht (WER).

² Art. III.6 WER: "Wanneer een dienstverrichter zich in België vestigt, mag geen beroepsaansprakelijkheidsverzekering of waarborg geëist worden indien de dienstverrichter in een andere lidstaat waar hij een vestiging heeft, al gedekt is door een waarborg die gelijkwaardig is of die, met betrekking tot het doel en de dekking die hij biedt wat het verzekerde risico, de verzekerde som, de maximale waarborg en de mogelijke uitzonderingen van de dekking betreft, in wezen vergelijkbaar is. Indien de waarborg slechts ten dele gelijkwaardig is, zal voor de nog niet gedekte elementen een aanvullende waarborg geëist worden. Wanneer een beroepsaansprakelijkheidsverzekering of een andere vorm van waarborg opgelegd wordt aan een dienstverrichter gevestigd in België, worden attesten betreffende de dekking, afgegeven door een in een andere lidstaat gevestigde kredietinstelling of verzekeraar, als bewijsmiddel toegelaten".

- ofwel door ze op te nemen in elk document waarin de ondernemingsactiviteiten gedetailleerd worden weergegeven (vb. brochures die aan de klanten ter beschikking worden gesteld).

Pas op: De ondernemingen moeten ook **andere informatieverplichtingen** ten aanzien van de consument respecteren.³ Voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, verschilt de aan de consument te verstrekken informatie naargelang van verschillende criteria (is er binnen de onderneming al dan niet een dienst voor klachtenbehandeling, heeft de onderneming zich er al dan niet toe verbonden een beroep te doen op een entiteit voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting ...). De verschillende scenario's zijn hieronder opgenomen.

2. Moet ik een dienst voor de behandeling van consumentklachten hebben?

Nee, het is niet verplicht om een dienst op te richten voor de behandeling van klachten, maar er wordt wel aangeraden een **systeem** op te zetten voor de behandeling van klachten van consumenten, waarbij gebruikgemaakt wordt van een schriftelijke of een andere duurzame drager (vb. e-mail).

3. Waarom is het belangrijk een systeem te hebben voor de behandeling van klachten waarbij gebruikgemaakt wordt van een schriftelijke of een andere duurzame drager?

De bewijslast van de behandeling van consumentklachten ligt **bij de onderneming**.

Pas op: elke onderneming moet, op verzoek van de controleoverheid, **concreet/materieel** kunnen aantonen (vb. papieren of elektronische verwerking ...) dat ze de klachten die ze ontvangt snel en zo efficiënt mogelijk behandelt.

De ondernemingen zijn niet verplicht de ontvangen klachten op te lossen, maar ze moeten hun best doen om te proberen er een gunstig gevolg aan te geven (een of meerdere voorstellen doen, antwoorden op de vragen, nuttige informatie meedelen ...). Ondernemingen die telefonisch of mondeling te werk gaan, zullen ervoor moeten zorgen dat ze over een materieel bewijs beschikken (brief, e-mail, fax ...).

4. Heb ik andere verplichtingen als ik beschik over een dienst voor de behandeling van consumentklachten?

De informatie bedoeld in vraag 1 moet ter beschikking worden gesteld van de consument, en daarnaast moet worden voldaan aan de volgende verplichtingen:⁴

³ Zie met name de volgende artikelen van het WER: VI.2 (voor overeenkomsten gesloten in de verkooppunten van de onderneming), VI.45 (voor overeenkomsten gesloten op afstand) en VI.64 (voor overeenkomsten gesloten buiten de verkooppunten van de onderneming, bijvoorbeeld bij de consument thuis). Die bepalingen verplichten de ondernemingen er immers toe bepaalde informatie aan de consumenten te verstrekken alvorens overeenkomsten worden afgesloten.

⁴ Art. XVI.2 WER.

- Het is verboden in de benaming van de interne klachtendienst, als die bestaat, te verwijzen naar de termen “ombuds”, “bemiddeling”, “verzoening”, “arbitrage”, “gekwalficeerde entiteit” of “buitengerechtelijke geschillenregeling”;
- Het is verplicht het telefoonnummer en het elektronische adres van de interne klachtendienst te verstrekken. Het faxnummer wordt ook meegedeeld als de onderneming dat medium regelmatig gebruikt om met de consument te communiceren.

5. Heb ik specifieke verplichtingen als ik online goederen verkoop of diensten lever?

In de eerste plaats moeten de informatieverplichtingen die zijn opgesomd bij vraag 1 altijd worden gerespecteerd.

Daarnaast moet elke onderneming die aan verkoop- of dienstenovereenkomsten via internet doet op haar website **voorzien in een link naar de URL van het Europees platform voor de regeling van onlinegeschillen** (<http://ec.europa.eu/odr>).⁵ Die verplichting geldt eveneens voor de “marktplaatsen”.⁶

Dat “ODR”⁷-platform is een website die wordt beheerd door de Europese Commissie en bestemd is voor consumenten en ondernemingen die onlinetransacties doen in de EU (grensoverschrijdende of louter nationale transacties). Het platform helpt geschillen over onlineaankopen op te lossen, buiten de rechtbank om, door de tussenkomst van gekwalificeerde entiteiten voor de minnelijke schikking van geschillen. Het gebruik ervan is gratis, maar een instantie voor geschillenbeslechting kan kosten aanrekenen wanneer ze ermee instemt een dossier te behandelen. Elke onderneming die betrokken is bij een verzoek tot onlinegeschillenregeling via dat platform, of die een dergelijk verzoek wenst in te dienen, kan bijstand krijgen bij het “ODR”-contactpunt dat vermeld wordt op het platform.

Voor België is dat

het Europees Centrum voor de Consument België
Hollandstraat 13
1060 Brussel
odr@eccbelgium.be
+32 2 892 37 12
Open op werkdagen van 9 tot 13 uur.

De link naar dat platform moet voor de consument **gemakkelijk toegankelijk** zijn (vb. zichtbaar op elke pagina van de site of in een toepasselijke rubriek: idealiter in de rubriek “klantendienst” als die er is, in de rubriek “contact”, of in de rubriek “wettelijke vermeldingen”). Het volstaat niet de link enkel te vermelden in de algemene voorwaarden.

In de plaats van die link mag ook een banner worden opgenomen die werd gemaakt door de Europese Commissie (op voorwaarde dat die wel degelijk de link naar het Europese platform bevat). Die banner is beschikbaar op [die website](#).⁸

Pas op: de ondernemingen die aan verkoop- of dienstenovereenkomsten via internet doen **die zich ertoe verbonden hebben of die er bij wet toe gehouden zijn gebruik te maken van een of**

⁵ Art. 14.1 van de Europese Verordening nr. 524/2013 van 21 mei 2013.

⁶ Het begrip “onlinemarktplaats” wordt gedefinieerd in artikel 4.1, f), van de Europese Verordening nr. 524/2013 van 21 mei 2013. Samengevat gaat het om een dienstverlener die consumenten en ondernemers in staat stelt verkoop- of dienstenovereenkomsten te sluiten via een onlineplatform.

⁷ “ODR” is het acroniem dat wordt gebruikt voor “Online Dispute Resolution” (onlinegeschillenbeslechting).

⁸ De tekst van de banner is standaard in het Engels, maar in het dropdownmenu rechts naast de banner kan een andere taal worden gekozen. Rechts naast de banner staat ook de html-opmaakcode ervan (openvolging van karakters beginnend met < en eindigend op >), die dan enkel nog geïncorporeerd moet worden in uw website, via de websitedeveloper indien nodig. Er moet op die manier te werk worden gegaan om ervoor te zorgen dat de banner de link naar het Europese platform bevat.

meerdere gekwalificeerde ADR-entiteiten om geschillen met consumenten op te lossen, hebben bijkomende informatieverplichtingen omtrent dat Europese platform:⁹

- Die ondernemingen moeten op hun website niet enkel voorzien in een link naar het platform: zij moeten de consumenten ook **informer**en over het bestaan van dat platform en over de mogelijkheid om er gebruik van te maken voor het beslechten van hun geschillen;¹⁰
- Zowel de link naar het platform als die bijkomende informatie moet **gemakkelijk toegankelijk** zijn op de website van die ondernemingen (idealiter in de rubriek “klantendienst” als die er is, in de rubriek “contact”, of in de rubriek “wettelijke vermeldingen) **en in hun algemene voorwaarden** staan (als ze er hebben);
- Als het aanbod per e-mail wordt gedaan, moet die e-mail een link naar het platform bevatten.

Pas op: een e-mailadres is noodzakelijk voor de technische werking van het Europese ODR-platform. De consument moet immers het e-mailadres van de onderneming waarmee hij een geschil heeft invoeren in het systeem van het platform bij zijn aanvraag tot geschillenregeling, zodat het Europese systeem de onderneming per mail kan verwittigen.

6. Wat moet ik doen wanneer ik een klacht ontvang van een consument? Binnen welke termijn moet ik iets doen?

De ondernemingen zijn verplicht zo snel mogelijk te reageren op de klachten van consumenten en moeten alles in het werk stellen om een bevredigende oplossing te vinden voor de partijen.¹¹

De termijn is niet wettelijk vastgelegd, maar:

- Er moet **erg** snel (onmiddellijk of binnen de 48 uur) aan de klant worden bevestigd dat zijn klacht goed werd ontvangen en zo snel mogelijk zal worden onderzocht. Aangeraden wordt om in die ontvangstmelding de contactpersoon of het contactadres te vermelden.
- De klacht moet binnen een redelijke termijn worden behandeld. Voor het redelijke karakter moet rekening worden gehouden met de juridische en financiële gevolgen die de consument zou kunnen ondervinden zolang zijn klacht niet is opgelost.

⁹ Art. 14.2 van de Europese Verordening nr. 524/2013 van 21 mei 2013.

¹⁰ Voorbeeldweergave van de aan de consument te verstrekken informatie:

“Als u geen bevredigende oplossing voor uw geschil hebt gevonden door contact met ons op te nemen, verbinden wij ons ertoe / zijn wij ertoe gehouden te proberen tot een oplossing te komen via een gekwalificeerde entiteit voor de beslechting van consumentengeschillen. In ons geval is de bevoegde entiteit “...” (“fysiek adres van de entiteit + telefoonnummer + e-mail + webadres”).

We informeren u bovendien over het bestaan van het platform “Online Dispute Resolution” van de Europese Unie. Als u uw aanvraag online wenst in te dienen, kunt u een aanvraag tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting indienen via <http://ec.europa.eu/odr>. Dat platform faciliteert de onlinebeslechting van het geschil en brengt u in contact met de bevoegde gekwalificeerde entiteit. Die weg is bijzonder interessant wanneer u niet in hetzelfde land woont als de betrokken onderneming (onder meer taalkundige ondersteuning). De nationale contactpunten kunnen u daarbij helpen. Voor de werking van het platform is ons e-mailadres:@.....”.

¹¹ Art. XVI.3 WER.

7. Moet ik bij een consumentengeschil een buitengerechtelijke regeling proberen, en moet ik dat doen via een gekwalificeerde entiteit in de zin van boek XVI van het Wetboek van economisch recht?

De ondernemingen zijn in principe niet verplicht een buitengerechtelijke regeling te proberen, tenzij ze zich daar vooraf toe verbonden hebben of wanneer ze daar bij wet toe gehouden zijn.

a) Verbintenis vooraf via de algemene voorwaarden of een gedragscode

Een onderneming kan perfect, in haar algemene voorwaarden bijvoorbeeld, bepalen dat zij haar geschillen zal regelen met een gekwalificeerde entiteit (vb. de [Consumentenombudsdienst](#) of een sectorale gekwalificeerde entiteit) of met een andere instantie die bevoegd is om geschillen te beslechten.

In de bouwsector, bijvoorbeeld, stelt de [Verzoeningscommissie Bouw](#) voor een typebeding op te nemen in aannemingsovereenkomsten, waarmee wordt overeengekomen dat zij bevoegd is in geval van geschil.

De ondernemingen actief in de sector van de georganiseerde reizen bepalen ook door middel van standaard algemene voorwaarden dat de [Geschillencommissie Reizen](#) bevoegd is. Reisbureaus en/of reisorganisatoren die zijn aangesloten bij een lid van de Geschillencommissie Reizen stemmen, volgens hun huishoudelijk reglement, in met de algemene voorwaarden van de Commissie.

In de sector van de klein- en de grootdistributie zijn de ondernemingen die aangesloten zijn bij de [Ombudsman voor de Handel](#) verplicht te proberen de geschillen met hun klanten/consumenten op te lossen via die gekwalificeerde entiteit.

b) Wettelijke verplichting om aan buitengerechtelijke geschillenbeslechting te doen via de gekwalificeerde entiteit die bevoegd is voor een bepaalde sector

De betrokken sectoren:

- De advocaten die deel uitmaken van de Orde van Vlaamse Balies of van de Orde van Franstalige en Duitstalige balies van België zijn verplicht deel te nemen aan procedures van geschillenbeslechting die tegen hen worden ingesteld via de bevoegde gekwalificeerde entiteiten; voor de eerste groep is dat de [Ombudsdienst consumentengeschillen advocatuur](#), voor de tweede groep de [Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone](#). Zij zijn ertoe gehouden deel te nemen aan die procedures op basis van hun lidmaatschap van hun beroepsorde. De inschrijving bij de Orde is een voorwaarde voor de wettelijke uitoefening van het beroep.¹²
- Verzekeringsondernemingen en verzekeringstussenpersonen zijn ertoe gehouden hun consumentengeschillen te regelen via de [Ombudsman van Verzekeringen](#).¹³
- In de sector van de financiële diensten vallen alle betalingsdienaarbieders, kredietgevers of kredietbemiddelaars onder de bevoegdheid van de [Ombudsdienst voor financiële diensten \(Ombudsfin\)](#).¹⁴
- Alle notarissen van het land vallen onder de bevoegdheid van de [Ombudsdienst voor het notariaat](#).¹⁵

¹² Art. 428 en volgende van het Gerechtelijk Wetboek.

¹³ Art. 302 van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen.

¹⁴ Art. VII.216 WER.

¹⁵ Koninklijk besluit van 21 september 2005 tot goedkeuring van de deontologische code vastgesteld door de Nationale Kamer van notarissen.

- Elke elektriciteitsmaatschappij is ertoe gehouden deel te nemen aan de buitengerechtelijke regeling van haar geschillen met consumenten bij de [Ombudsdienst voor Energie](#).¹⁶
- Alle telecomoperatoren, alsook de andere spelers op het vlak van elektronische communicatiediensten die zijn opgenomen in artikel 43bis van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, zijn ertoe gehouden hun consumentengeschillen te regelen via de [Ombudsdienst voor telecommunicatie](#), zoals bedoeld in datzelfde artikel.
- Ondernemingen die postdiensten aanbieden, zijn ertoe gehouden hun geschillen met consumenten te regelen via de [Ombudsdienst voor de postsector](#).¹⁷

8. Wat moet ik doen als ik er, als onderneming, toe gehouden ben of mij ertoe verbonden heb een buitengerechtelijke regeling te proberen in geval van consumentengeschil?

Elke onderneming die er, in geval van consumentengeschil, bij wet toe gehouden is of zich ertoe verbonden heeft, gebruik te maken van een entiteit voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting, moet de consument daarvan op de hoogte brengen op een heldere, begrijpelijke en makkelijk toegankelijke manier (het maakt daarbij niet uit of de ADR-entiteit gekwalificeerd is of niet). De onderneming moet de consument ook het adres van de website van de betrokken entiteit meedelen en de contactgegevens ervan (fysiek adres, e-mailadres en telefoonnummer).¹⁸

Al die informatie moet beschikbaar zijn:

- op de website van de onderneming (in een toepasselijke rubriek: idealiter in de rubriek “klantendienst” als die er is, in de rubriek “contact”, of in de rubriek “wettelijke vermeldingen);
en
- in de algemene verkoopvoorwaarden van de onderneming, als ze er heeft.

Pas op: wanneer er een beroep wordt gedaan op een gekwalificeerde ADR-entiteit (de Consumentenombudsdienst of een gekwalificeerde sectorale entiteit)¹⁹, voorziet het WER ook in de volgende verplichtingen:

- Wanneer een gekwalificeerde ADR-entiteit een onderneming ervan in kennis stelt dat zij een volledige aanvraag tot buitengerechtelijke regeling heeft ontvangen, is de betrokken onderneming **verplicht haar invorderingsprocedure te schorsen**. Die schorsing loopt tot op de dag waarop de gekwalificeerde ADR-entiteit aan de partijen meedeelt wat het resultaat is van de minnelijke regeling of dat de behandeling van de aanvraag is geweigerd;
- Wanneer de Consumentenombudsdienst een geschil behandelt waarvoor geen minnelijke regeling kan worden bereikt, kan hij een aanbeveling formuleren ten aanzien van de betrokken onderneming. **Wanneer de onderneming die aanbeveling niet volgt, is zij verplicht om haar gemotiveerd standpunt ter kennis te brengen** aan de Consumentenombudsdienst en aan de betrokken consument binnen een **termijn van dertig kalenderdagen**.

¹⁶ Art. 27 van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt.

¹⁷ Art. 43ter van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven.

¹⁸ Art. XVI.4 WER.

¹⁹ De volledige lijst van [gekwalificeerde ADR-entiteiten](#) is beschikbaar op de [website](#) van de FOD Economie.

9. En als ik het geschil niet kan oplossen?

De onderneming moet haar best doen om het geschil op te lossen in het belang van de consument. Er is dus middelenverbintenis, geen resultaatsverbintenis.

Indien de klacht niet binnen een redelijke termijn kan worden opgelost en de onderneming verplicht of bereid is gebruik te maken van een procedure voor buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen, moet zij de consument op eigen initiatief schriftelijk of via een andere duurzame drager (vb. e-mail) de volgende informatie verstrekken:

- het adres van de website van de betrokken ADR-entiteit en de contactgegevens ervan (fysiek adres, e-mailadres en telefoonnummer);
- meedelen of de betrokken ADR-entiteit een gekwalificeerde entiteit is of niet. Wanneer de entiteit niet gekwalificeerd is, moet de onderneming de consument ook de contactgegevens van de Consumentenombudsdienst meedelen; die gegevens zijn opgenomen op de [website van de FOD Economie](#).

10. Wat is het voordeel van het kiezen voor een “gekwalificeerde” entiteit voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen (ADR consumenten)?

De keuze voor een gekwalificeerde entiteit houdt meerdere voordelen in: competentie van de persoon of entiteit in kwestie, transparantie van de procedure, tarifaire toegankelijkheid, inachtneming van de neutraliteit, van de vertrouwelijkheid van de procedure, en van de rechten van de partijen.

Een entiteit kan alleen maar door de overheid gekwalificeerd worden, namelijk door de [FOD Economie](#), die regelmatig audits uitvoert.

11. Wat zijn de adviezen van de FOD Economie over het gebruik van buitengerechtelijke geschillenregeling?

Het kan voor elke onderneming nuttig zijn om bij haar beroepsfederatie na te vragen of ze al dan niet verplicht is een beroep te doen op een entiteit voor minnelijke geschillenregeling in geval van een geschil met een consument.

Elke onderneming waarvoor die verplichting niet bestaat, raden wij aan die optie toch op te nemen in haar commerciële documenten (vb. algemene verkoopvoorwaarden, website, overeenkomsten ...) alvorens, bij gebrek aan minnelijke schikking, naar de hoven en rechtbanken te stappen.

Pas op: minnelijke geschillenregeling is ook mogelijk in het kader van handelsrelaties tussen vaklui. Met instemming van de andere partij kan een neutrale derde worden gekozen, een erkend bemiddelaar bijvoorbeeld. Meer informatie daarover is te vinden op ons platform voor de buitengerechtelijke beslechting van commerciële geschillen [Belmed](#).

12. Hoe wordt de controle op boek XVI van het Wetboek van economisch recht uitgevoerd?

De controle op de naleving van de bepalingen van boek XVI wordt uitgevoerd door de agenten van de Algemene Directie Economische Inspectie, naar aanleiding van klachten of op eigen initiatief.

Zij verifiëren onder meer of de ondernemingen al dan niet “zo snel mogelijk” reageren en “alles in het werk stellen” om een bevredigende oplossing te vinden. In het kader van die controles wordt aan de onderneming gevraagd een aantal klachten te bezorgen die zullen worden onderzocht in het licht van meerdere criteria (vb.: Heeft de consument zo snel mogelijk een bevestiging van ontvangst van zijn klacht gekregen? Welke middelen heeft de onderneming ingezet om te proberen het probleem op te lossen en hoelang heeft dat geduurd?).

Elke onderneming moet, op verzoek van de controleoverheid, **concreet/materieel** kunnen aantonen (vb. e-mail, brief ...) dat ze de klachten die ze ontvangt snel en zo efficiënt mogelijk behandelt.

13. Wat zijn de sancties in geval van inbreuk?

Inbreuken worden strafrechtelijk gesanctioneerd met een geldboete die kan oplopen tot 80.000 euro (of tot 4% van de jaaromzet als dat een hoger bedrag is) en zelfs tot 200.000 euro bij kwade trouw (of tot 6% van de jaaromzet als dat een hoger bedrag is).²⁰

De Economische Inspectie kan onderzoeken instellen naar aanleiding van een melding die zij via het [Meldpunt](#) ontvangt. Ze kan ook op eigen initiatief een onderzoek opstarten of het kaderen in een grootschalig algemeen onderzoek in de sector. Onderzoeken kunnen ook op vraag van de minister of het parket plaatsvinden.

Als een inbreuk wordt vastgesteld, heeft de Economische Inspectie voornamelijk de volgende mogelijkheden:

- een waarschuwing geven met de aanmaning de situatie te regulariseren;
- haar bevindingen doorgeven aan de procureur des Konings;
- gebruikmaken van een transactie (voorstel van een geldsom waarvan de vrijwillige betaling en de staking van de inbreuk de strafvordering doen vervallen);
- een administratieve geldboete opleggen.²¹

²⁰ De strafbepalingen zijn opgenomen onder de artikelen XV.70, XV.77 en XV.125 WER.

Jaaromzet: de totale jaaromzet in het laatst afgesloten boekjaar voorafgaand aan het opleggen van de geldboete waarover gegevens beschikbaar zijn die toelaten om de jaaromzet vast te stellen.

Sanctie van niveau 2: geldboete van 26 tot 10.000 euro, wat na vermenigvuldiging met de opdecimen neerkomt op een geldboete van 208 tot 80.000 euro, of tot 4% van de totale jaaromzet als dit een hoger bedrag is.

Sanctie van niveau 3: geldboete van 26 tot 25.000 euro, d.w.z. met opdecimen: een geldboete van 208 tot 200.000 euro, of tot 6% van de totale jaaromzet als dit een hoger bedrag is.

²¹ De minimale en maximale bedragen van de administratieve geldboete stemmen overeen met de respectieve minimale en maximale bedragen van de strafrechtelijke geldboete die hetzelfde feit sanctioneert. De opdecimen zijn eveneens van toepassing op deze administratieve geldboeten (artikel XV.60/20 WER).