

## Guidelines

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

De bedoeling van deze guidelines is de ondernemingen erop te wijzen wat ze moeten doen om te voldoen aan de voorschriften van boek XVI van het Wetboek van economisch recht (WER). Deze guidelines zullen worden aangevuld in functie van de meegedeelde of vastgestelde vragen en problemen (klacht, algemeen onderzoek, ...). Ze zullen worden aangepast en meegedeeld aan de vertegenwoordigers van het bedrijfsleven die erom vragen, en ze zullen op de site van de FOD Economie worden gepubliceerd.

### Inhoud

Inleiding .....	2
1. Welke informatie moet ik minstens aan de consumenten verschaffen? .....	2
2. Moet ik een dienst voor de behandeling van consumentklachten hebben? .....	4
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? .....	4
4. Heb ik andere verplichtingen als ik beschik over een dienst voor de behandeling van consumentklachten? .....	5
5. Heb ik specifieke verplichtingen als ik online goederen verkoop of diensten lever? .....	5
6. Wat moet ik doen wanneer ik een klacht ontvang van een consument? Binnen welke termijn moet ik iets doen? .....	6
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? .....	7
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? .....	8
9. En als ik het geschil niet kan oplossen? .....	8
10. Wat is het voordeel van het kiezen voor een “gekwalificeerde” entiteit voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen (ADR Consumenten)? .....	9
11. Wat zijn de adviezen van de FOD Economie over het gebruik van buitengerechtelijke geschillenregeling? .....	9
12. Hoe wordt de controle op boek XVI van het Wetboek van economisch recht uitgevoerd? .....	9
13. Wat zijn de mogelijke sancties? .....	9

## 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 invoeging 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:

<http://ec.europa.eu/odr>.

### 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<sup>1</sup>:

- de naam of de maatschappelijke benaming van de onderneming;
- de rechtsvorm;
- het geografisch 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;



Een **elektronisch formulier** mag door de onderneming worden gebruikt **in de plaats van het e-mailadres** op voorwaarde dat het formulier **cumulatief** voldoet aan de volgende **5 voorwaarden**:

<sup>1</sup> Art. III.74 en III.75 van het Wetboek van economisch recht.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

1. Het is **gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegankelijk** voor de internetgebruiker (vb.: link op elke pagina van de site);
2. Het bevat een **vrij veld** waarin andere vragen kunnen worden gesteld of andere onderwerpen kunnen worden aangehaald dan de vermelde onderwerpen (vb.: dropdownmenu met optie “andere”, en dan een vrij veld om die “andere” te specificeren);
3. Het biedt de internetgebruiker de mogelijkheid om **bijlagen toe te voegen**;
4. Een **ontvangstmelding** met de volledige inhoud van het formulier wordt onmiddellijk naar de internetgebruiker gestuurd, op zijn minst naar zijn e-mailadres;
5. Wanneer de onderneming de internetgebruiker antwoordt, geeft ze **een klassiek e-mailadres op (geen “no-reply”-adres)**, zodat de internetgebruiker de discussie met de onderneming snel, rechtstreeks en efficiënt kan voortzetten.

- 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;
- wat betreft 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 betreffende het op de overeenkomst toepasselijke recht of betreffende 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 bepaalde soort dienst vooraf heeft vastgesteld;
- de belangrijkste kenmerken van de ondernemingsactiviteit;
- de in artikel III.6 WER<sup>2</sup> bedoelde verzekeringen of waarborgen, met name de adresgegevens van de verzekeraar of de borg en de geografische dekking.

3

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

- ofwel rechtstreeks (van hand tot hand of via e-mail);

---

<sup>2</sup> Art. III.6 van het Wetboek van economisch recht: “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 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);
- 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).



De ondernemingen moeten ook **andere informatieverplichtingen** ten aanzien van de consument respecteren<sup>3</sup>. Wat de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen betreft, 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?

4

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-mails).

## 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**.



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 (één 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, mail, fax, ...).

<sup>3</sup> Zie met name de volgende artikelen van het Wetboek van economisch recht: 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.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

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

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

- Het is verboden in de benaming van de interne klachtendienst, als die bestaat, te verwijzen naar de termen “ombuds”, “bemiddeling”, “verzoening”, “arbitrage”, “gekwaliceerde entiteit” of “buitengerechtelijke geschillenregeling”;
- Het is verplicht het telefoonnummer en het elektronisch 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>)<sup>5</sup>. Die verplichting geldt eveneens voor de “marktplaatsen”<sup>6</sup>.

Dat “ODR”<sup>7</sup>-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.

5

Voor België is dat het Europees Centrum voor de Consument België  
Hollandstraat 13  
1060 Brussel  
[odr@eccbelgium.be](mailto: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.

<sup>4</sup> Art. XVI.2 van het Wetboek van economisch recht.

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

<sup>6</sup> 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.

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

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](#)<sup>8</sup>.



De ondernemingen die aan verkoop- of dienstovereenkomsten via internet doen **die zich ertoe verbonden hebben of die er bij wet toe gehouden zijn gebruik te maken van een of meerdere gekwalificeerde ADR-entiteiten** om geschillen met consumenten op te lossen, hebben **bijkomende informatieverplichtingen** omtrent dat Europese platform<sup>9</sup>:

- Die ondernemingen moeten op hun website niet enkel voorzien in een link naar het platform: zij moeten de consumenten ook **informereren over het bestaan van dat platform en over de mogelijkheid om er gebruik van te maken voor het beslechten van hun geschillen**<sup>10</sup>;
- 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.



**Tip: de ondernemingen mogen een contactformulier gebruiken** om te communiceren met de consumenten, maar **een e-mailadres is toch 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. Voor ondernemingen die communiceren via een contactformulier is het dan ook een oplossing een specifiek e-mailadres aan te maken dat de consument enkel op het platform mag gebruiken. In dat geval moet de consument duidelijk geïnformeerd worden over de beperkte rol van dat e-mailadres.

6

## 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<sup>11</sup>.

<sup>8</sup> 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 (opeenvolging van karakters beginnend met < en eindigend op >), die dan enkel nog geïncorporeerd moet worden in uw website, via de website developer 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.

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

<sup>10</sup> 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.

<sup>11</sup> Art. XVI.3 van het Wetboek van economisch recht.



“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

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.

## 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<sup>12</sup>;
- Verzekeringsondernemingen en verzekeringstussenpersonen zijn ertoe gehouden hun consumentengeschillen te regelen via de [Ombudsman van de Verzekeringen](#)<sup>13</sup>;

<sup>12</sup> Art. 428 en volgende van het Gerechtelijk Wetboek.

<sup>13</sup> Art. 302 van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen.

- In de sector van de financiële diensten vallen alle betalingsdienaars, kredietgevers of kredietbemiddelaars onder de bevoegdheid van de [Ombudsman voor financiële geschillen \(Ombudsfin\)](#)<sup>14</sup>;
- Alle notarissen van het land vallen onder de bevoegdheid van de [Ombudsdienst voor het notariaat](#)<sup>15</sup>;
- Elke elektriciteitsmaatschappij is ertoe gehouden deel te nemen aan de buitengerechtelijke regeling van haar geschillen met consumenten bij de [Ombudsdienst voor Energie](#)<sup>16</sup>;
- 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](#)<sup>17</sup>.

## 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)<sup>18</sup>.

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.

## 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:

<sup>14</sup> Art. VII.216 van het Wetboek van economisch recht.

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

<sup>16</sup> Art. 27 van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt.

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

<sup>18</sup> Art. XVI.4 van het Wetboek van economisch recht.



“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

- 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 [site 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 betrouwbaarheid 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, enz.) alvorens, bij gebrek aan minnelijke schikking, naar de hoven en rechtbanken te stappen.



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 mogelijke sancties?

De sancties waarin het Wetboek van economisch recht voorziet, zijn:

- een waarschuwing;
- sancties van niveau 2 (geldboete van 26 tot 10.000 euro, te vermenigvuldigen met 8 om de opdecimen mee te verrekenen);
- sancties van niveau 3, in geval van kwade trouw (geldboete van 26 tot 25.000 euro, te vermenigvuldigen met 8 om de opdecimen mee te verrekenen).