

Guidelines

bestemd voor sectoren die een gekwalificeerde entiteit
wensen te creëren

Inhoudsopgave

Inleiding.....	4
1. Formaliteiten.....	5
1.1. Opstart.....	5
1.1.1. Waarom zou ik een entiteit binnen mijn sector oprichten?	5
1.1.2. Hoe verloopt de procedure om erkend te worden als gekwalificeerde entiteit?	5
1.1.3. Welke documenten moet ik als kandidaat-aanvrager indienen bij de FOD Economie?	6
1.1.4. Welk type gekwalificeerde entiteit past het best bij mijn sector?.....	6
1.1.5. Mag ik een entiteit oprichten die zich enkel focust op een deelactiviteit binnen een bepaalde sector?.....	6
1.1.6. Mag ik kosten aanrekenen?	6
1.1.7. Wat kan ik doen met de expertisekosten?	7
1.1.8. Voor welke rechtsvorm opteer ik het best?	7
1.1.9. Welke maatregelen moet ik op organisatorisch vlak treffen voor de werking van mijn (gekwalificeerde) entiteit?.....	7
1.2. Na uw erkenning als gekwalificeerde entiteit.....	8
1.2.1. Quid als er veranderingen optreden?	8
1.2.2. Op welke manier wordt er nagegaan of een gekwalificeerde entiteit nog aan de voorwaarden voldoet ?	8
2. Wettelijke verplichtingen.....	8
2.1. Weigering dossier aanvraag gekwalificeerde entiteit	8
2.1.1. Wat zijn de gevolgen als mijn erkenningsaanvraag wordt geweigerd?.....	8
2.2. Onafhankelijkheid/Onpartijdigheid	9
2.2.1. Mag een gekwalificeerde entiteit zich vestigen in hetzelfde gebouw van haar beroepsfederatie om haar onafhankelijkheid te garanderen?	9
2.2.2. Impliceert een postadres een effectieve vestiging in een welbepaald gebouw of kan dit ook een postbus zijn?.....	9
2.3. Transparantie/Toegankelijkheid.....	9
2.3.1. Moeten de gekwalificeerde entiteiten een ondernemingsnummer hebben?...	9
2.3.2. Verplichting om te verwijzen naar het ODR-platform van de EU?.....	9
2.3.3. Quid met de samenstelling van de entiteit?	10
2.3.4. In welke taal dient de gekwalificeerde entiteit haar procedurereglement ter beschikking te stellen van de consument ?.....	10
2.3.5. Moet het jaarverslag vertaald worden naar andere vreemde talen?.....	10
2.3.6. Op welk moment dient een nieuwe gekwalificeerde entiteit haar eerste jaarverslag te publiceren?.....	10

2.3.7.	Waar dient men het jaarverslag te publiceren?	11
2.3.8.	Hoe wordt de financiering van mijn gekwalificeerde entiteit het best geregeld? Wat voor soort financieringsvormen bestaan er?	11
2.4.	Bekwaamheid	11
2.4.1.	Over welk profiel moet een ombudspersoon/verzoener beschikken?	11
2.4.2.	Over welk profiel moet het personeel van een gekwalificeerde entiteit beschikken?	12
2.4.3.	Welke opleidingen moeten worden gevolgd door de personen die verantwoordelijk zijn voor de behandeling en voor elke beslissing met betrekking tot een consumentenklachtendossier?	12
2.5.	Onpartijdigheid/Onafhankelijkheid	12
2.5.1.	Hoe kan de verantwoordelijke, medewerkers van de entiteit hun onpartijdigheid verzekeren?	12
2.5.2.	Hoe werk ik zo een procedure uit indien er toch een belangenconflict zou ontstaan?	12
2.5.3.	Hoe kan ik mijn onafhankelijkheid verzekeren?	13
2.6.	Termijn van klachtenbehandeling	13

Inleiding

De Europese Unie (EU) draagt consumentenbescherming hoog in het vaandel. Om het vertrouwen in de interne markt te vergroten, heeft zij een wettelijk kader¹ uitgewerkt waarbij consumenten en ondernemers gebruik kunnen maken van alternatieve geschillenbeslechting (hierna ADR: *Alternative Dispute Resolution*).

ADR biedt een eenvoudige, snelle en goedkope buitengerechtelijke oplossing voor geschillen tussen consumenten en ondernemers.² Dit geldt zowel voor online als offline transacties en is mogelijk in alle lidstaten van de EU.

Sinds 1 juni 2015 regelt [Boek XVI](#) van het Wetboek van economisch recht (hierna WER) de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen. Boek XVI WER vloeit voort uit de Richtlijn ADR. Dit juridisch kader maakt het mogelijk dat een consumentengeschil kan worden behandeld door een gekwalificeerde entiteit.³

De geharmoniseerde procedures faciliteren de alternatieve geschillenbeslechting. Bovendien bevat Boek XVI WER de vereisten die de efficiënte werking van een gekwalificeerde entiteit moeten garanderen. Voorts werden de voornaamste criteria vastgelegd waaraan entiteiten moeten voldoen opdat zij erkend zouden worden, namelijk: onafhankelijkheid, onpartijdigheid, deskundigheid, doorzichtigheid, doeltreffendheid, snelheid en billijkheid.

Ten slotte onderstreept de EU het belang van de maximale dekking van alle economische sectoren en om deze eis in te willigen werd de Consumentenombudsdienst (COD) opgericht.⁴ De COD treedt op als een residuaire ombudsdienst en behandelt enkel zelf consumentengeschillen die niet door een andere gekwalificeerde entiteit kunnen worden behandeld.⁵

De FOD Economie (nl. de Algemene Directie Economische Reglementering) werd door de wetgever als de enige bevoegde autoriteit aangewezen die instaat voor de erkenning van entiteiten gespecialiseerd in consumentengeschillen in de zin van art. 4 richtlijn ADR. België telt momenteel 15 gekwalificeerde entiteiten. Zij worden opgenomen op een [lijst](#) die wordt gecommuniceerd aan de Europese Commissie.

Om het aanvraagproces te vergemakkelijken heeft de FOD Economie, met name de Algemene Directie Economische Inspectie, besloten om guidelines uit te werken om de stakeholders, verenigingen en/of associaties die een eigen gekwalificeerde entiteit wensen op te richten een helpende hand te bieden.

In deze guidelines worden tips en voorbeelden uit de praktijk aangereikt die de erkenningsprocedure en het kwalificatieproces verduidelijken. Vanuit verschillende invalshoeken werden deze guidelines opgesteld om zo de stakeholders, de verenigingen en/of associaties te helpen om een weloverwogen besluit te nemen.

Tevens is dit document gestoeld op de ervaring van de auditeurs van de Economische Inspectie en de juristen van de Algemene Directie Economische Reglementering die de erkenningsdossiers onder de loep nemen. Dit document doet geen afbreuk aan de bestaande wetgeving en is slechts een praktische leidraad ter aanvulling van de bestaande documenten.

¹ [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. 206/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (Pb. 18.06.2013), de zgn. Richtlijn ADR.

² Richtlijn ADR, art. 5.

³ Gekwalificeerde entiteit: elke private of door een publieke overheid opgerichte entiteit die aan buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen doet en die voorkomt op de lijst die de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie opstelt en notificeert aan de Europese Commissie in uitvoering van de Richtlijn ADR.

⁴ Door de [wet van 4 april 2014](#) houdende invoeging van Boek XVI, "Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen" in het Wetboek van economisch recht.

⁵ [Consumentenombudsdienst, Jaarverslag 2018, p. 9.](#)

1. Formaliteiten

Op het moment dat de beslissing genomen is om een gekwalificeerde entiteit voor een welbepaalde sector/doelpubliek op te richten, is het van essentieel belang dat de entiteit goede funderingen bevat om zijn doeltreffendheid in de toekomst te verzekeren. Daarom werden hieronder enkele FAQ's verzameld om u te helpen bij het indienen van een dossier.

1.1. Opstart

1.1.1. Waarom zou ik een entiteit binnen mijn sector oprichten?

Omdat u de klanten binnen uw sector een volledige, afdoende dienstverlening wil kunnen aanbieden; van de aankoop van goederen en diensten bij de marktspelers, tot het buitengerechtelijk oplossen van geschillen die niet in eerste instantie in der minne konden worden geregeld. Bovendien is een buitengerechtelijke geschillenoplossing goedkoper en sneller dan een rechtszaak.

Het gaat dus om een verregaande professionalisering van de economische sector waarvoor een gekwalificeerde geschillenregelingsentiteit werd opgericht. De klant kan zich met meer vertrouwen op de markt begeven, wetende dat in geval van een geschil, er steeds een onafhankelijke entiteit is binnen de specifieke sector tot wie men zich kan richten én die voldoet aan een reeks kwaliteitseisen.

Een sectorspecifieke entiteit kan voordelen hebben. In de eerste plaats heeft een sectorspecifieke entiteit de technische kennis (producten en diensten, procedures, regelgeving) om individuele geschillen efficiënt en met een minimale kost te behandelen. De medewerkers beschikken over de nodige expertise om het onderzoek grondig uit te voeren en de partijen te begeleiden naar een minnelijke oplossing. In de tweede plaats zijn de communicatielijnen tussen een sector en zijn eigen entiteit kort en duidelijk. Transparante afspraken en een basis tot overleg zorgen voor een groeiend vertrouwen tussen de ondernemingen en de sectorspecifieke geschillendienst. Dit alles uiteraard met voldoende aandacht voor de onafhankelijke positie van de entiteit. In derde instantie kunnen de resultaten en bevindingen van een sectorspecifieke entiteit fungeren als een voortdurende kwaliteitsaudit voor de sector: een dergelijke beroepsinstantie heeft een scherp zicht op structurele problemen binnen de sector en verwachtingen van consumenten.

Voor sectoren waar geen entiteit bestaat, zal de residuaire ombudsdienst, de COD, de taak op zich nemen.

1.1.2. Hoe verloopt de procedure om erkend te worden als gekwalificeerde entiteit?

Vooreerst moet u een aanvraag indienen bij de Algemene Directie Economische Reglementering, die deel uitmaakt van de FOD Economie. Gebruik hiervoor [het volgende aanvraagformulier](#). Op de webpagina [Hoe een gekwalificeerde entiteit voor buitengerechtelijke geschillenregeling worden?](#) van de FOD Economie worden hulpmiddelen (i.e. checklists en formulieren) en tips ter beschikking gesteld om u te helpen bij uw aanvraag.

Nadat de Algemene Directie Economische Reglementering het dossier van de kandidaat-aanvrager nauwkeurig heeft bestudeerd, eventueel na een persoonlijk onderhoud en het opvragen van bijkomende documenten, beslist zij of de kandidaat-aanvrager erkend kan worden. Als de gekwalificeerde entiteit aan de vereiste voorwaarden voldoet, stelt de voorzitter van de FOD Economie haar hiervan per brief op de hoogte.

De gekwalificeerde entiteit moet blijven instaan voor de naleving van die criteria en zal door de Economische Inspectie worden gecontroleerd in de vorm van regelmatige audits.

1.1.3. Welke documenten moet ik als kandidaat-aanvrager indienen bij de FOD Economie?

De voornaamste documenten zijn het procedurereglement, de statuten, documenten die de onafhankelijkheid en de bekwaamheid van de personen verantwoordelijk voor de geschillenbeslechting aantonen (diploma('s), opleidingscertificaten, cv ...), KBO (indien van toepassing), budget en gedetailleerde rekeningen (indien van toepassing), die aantonen dat u over voldoende eigen middelen beschikt die u onafhankelijk kunt gebruiken. De gekwalificeerde entiteit dient tevens over een eigen website te beschikken, die moet voldoen aan de wettelijke vereisten opgenomen in het [koninklijk besluit van 16 februari 2015](#) tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteit bedoeld in boek XVI van het Wetboek van economisch recht moet voldoen.

Voor wat het procedurereglement en de website betreft, verwijzen wij graag naar de hiervoor opgemaakte checklists die aangeven wat zij dienen te bevatten:

- [checklist procedurereglement](#);
- [checklist website](#).

1.1.4. Welk type gekwalificeerde entiteit past het best bij mijn sector?

Het Belgisch ADR-landschap is zeer heterogeen. Er bestaan publieke en private gekwalificeerde entiteiten die een gedeelte of een hele sector dekken. Sommige hebben de vorm van een ombudsdienst, andere werken met verzoeners, ([gekwalficeerde](#)) [bemiddelaars](#) of arbitragecommissies. Deze vormen hebben een invloed op de manier waarop de procedure wordt gevoerd, alsook op de beslissing die al dan niet bindend kan zijn. Bij arbitrage bijvoorbeeld zal de uitkomst bindend zijn voor de partijen, bij verzoening doorgaans niet.

Voor een diepgaande vergelijking van deze verschillende vormen van geschillenregeling, werd de webpagina [Mogelijke alternatieve \(buitengerechtelijke\) geschillenregelingen](#) opgemaakt.

1.1.5. Mag ik een entiteit oprichten die zich enkel focust op een deelactiviteit binnen een bepaalde sector?

In principe mag u uw entiteit betrekking laten hebben op slechts een gedeelte van de activiteiten binnen een specifieke economische sector. Het is echter aangeraden om vanuit een gekwalificeerde entiteit een maximale dekking te voorzien binnen uw sector.

Een hypothetisch voorbeeld hiervan: u wenst een gekwalificeerde entiteit voor de sector van de kappers op te richten, maar enkel geschillen rond haarkleuringen te behandelen. Dit is wettelijk mogelijk, maar zorgt alleen maar voor verwarring. Indien de consument een geschil heeft dat op een andere dienst van de kapper betrekking heeft, zou hij zich niet kunnen richten tot de opgerichte gekwalificeerde entiteit van de kappers, maar enkel tot de COD.

1.1.6. Mag ik kosten aanrekenen?

Als gekwalificeerde entiteit mag u uw diensten kosteloos aanbieden. U kan er echter ook voor opteren om kosten in rekening te brengen, bijvoorbeeld omdat een beroep moet worden gedaan op experts. In principe mag u dus kosten aanrekenen, maar de wet vereist wel dat aan de consument enkel geringe kosten worden aangerekend.⁶ Wat 'gering' juist betekent, dient dossier per dossier geëvalueerd te worden en hangt allicht af van de economische sector. Zo is een geringe kost in de bouwsector niet gelijk aan een geringe kost in de sector van textielverzorging.

⁶ Artikel XVI.25, § 1, 5° WER.

1.1.7. Wat kan ik doen met de expertisekosten?

Indien er toch expertisekosten verbonden zijn aan de procedure, dan dienen deze kosten binnen de perken te blijven. Daarenboven moeten de kosten voorzienbaar zijn en als dusdanig op een transparante wijze voor de opstart van de procedure worden meegedeeld.

In de praktijk dienen deze kosten best in het procedurereglement opgenomen te worden onder de vorm van een uurtarief of een forfaitair tarief zodat de consument voor de aanvang van de procedure geïnformeerd is over de kost (of op zijn minst omtrent een raming van de kost).

1.1.8. Voor welke rechtsvorm opteer ik het best?

Vanuit wettelijk standpunt is er geen verplichting om een welbepaalde rechtsvorm aan te nemen, vandaar dat er in de praktijk een verscheidenheid aan rechtsvormen gehanteerd wordt, zoals een vzw, een organisatie zonder rechtspersoonlijkheid, zelfstandig statuut via een burgerlijke vennootschap ...

1.1.9. Welke maatregelen moet ik op organisatorisch vlak treffen voor de werking van mijn (gekwalficeerde) entiteit?

U moet een website voorzien met duidelijke en volledige informatie met vermelding van onderstaande gegevens:

- contactgegevens (e-mail, telefoon of online formulier);
- kernactiviteit;
- voorwaarden;
- werkwijze;
- kosten;
- procedurereglement;
- jaarverslag;
- vermelding dat u erkend bent als gekwalficeerde entiteit alsook verwijzing naar de [lijst van de erkende gekwalficeerde entiteiten](#);
- link naar [het ODR⁷-platform](#).⁸

U moet ook duidelijk aan de consument meedelen welke voorwaarden van toepassing zijn wanneer uw entiteit bemiddelt of tussenkomt in een geschil (vb. maximale behandelingstermijn, opschorting van de verjaringstermijn, van verwijlinteressen en aan het einde van het proces: advies, aanbeveling, bindende beslissing ...) en hem/haar wijzen op de rechten en plichten die gelden tijdens de procedure (vrijwillig karakter; stopzetting). Voor de onderneming moet het duidelijk zijn of hij een bijdrage moet betalen en/of hij verplicht is deel te nemen aan de regeling per minnelijke schikking.

Daarenboven is het een meerwaarde als u de wettelijke basis van uw sector vermeldt op uw website zodat de consument dit met een simpele muisklik kan consulteren.

⁷ ODR staat voor *Online Dispute Resolution*.

⁸ Art. 14, 5° van [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 (verordening ODR consumenten).

1.2. Na uw erkenning als gekwalificeerde entiteit

1.2.1. Quid als er veranderingen optreden?

Indien de informatie die werd verstrekt in het aanvraagdossier voor erkenning als gekwalificeerde entiteit wijzigt, brengen de ADR-entiteiten de bevoegde autoriteit onverwijld op de hoogte van die wijzigingen om de officiële goedkeuring van de wijzigingen te verkrijgen:

Algemene Directie Economische Reglementering
Afdeling Consumenten en Ondernemingen
Vooruitgangstraat 50
1210 Brussel
hrc.cons@economie.fgov.be

1.2.2. Op welke manier wordt er nagegaan of een gekwalificeerde entiteit nog aan de voorwaarden voldoet ?

De Algemene Directie Economische Inspectie volgt jaarlijks alle gekwalificeerde entiteiten die op de lijst voorkomen door middel van een (mini)audit op. Bij deze audits wordt nagegaan of u regelmatig de nodige bijscholingen volgt, alle informatieverplichtingen blijft naleven, jaarverslagen publiceert en nog steeds onafhankelijk opereert met voldoende eigen financiële middelen.

De checklists die gebruikt worden gedurende deze audits zijn publiek beschikbaar op onze website:

- [een checklist met de elementen die het procedurereglement moet bevatten;](#)
- [een checklist met de elementen die moeten voorkomen op de website;](#)
- [een checklist met de elementen die in de jaarverslagen moeten staan;](#)
- [een checklist met betrekking tot de bekwaamheid en onpartijdigheid van de personen](#) binnen de entiteit die belast zijn met het nemen van beslissingen over de dossiers;
- [een checklist waarmee de klachtenbehandeling in de praktijk en de hiermee gepaarde verplichtingen wordt geverifieerd.](#)

De gekwalificeerde entiteiten ontvangen steeds het verslag van de audit met daarin onze aanbevelingen.

2. Wettelijke verplichtingen

2.1. Weigering dossier aanvraag gekwalificeerde entiteit

2.1.1. Wat zijn de gevolgen als mijn erkenningsaanvraag wordt geweigerd?

Zolang u geen erkenning heeft ontvangen van de Voorzitter van de FOD Economie, kunt u niet van start gaan als een erkende, gekwalificeerde entiteit. U dient de elementen uit uw aanvraagdossier die ontbreken aan te vullen of de elementen die niet voldoen aan te passen.

Indien uw entiteit niet werd erkend, zal uw entiteit noch op de website van FOD Economie, noch op die van Europese Commissie verschijnen. Elke lidstaat heeft de verplichting om te zorgen voor een volledige sectorale en geografische dekking voor alle economische sectoren. Concreet betekent dit dat er in elke Europese lidstaat een residuaire entiteit is opgericht voor de behandeling van de geschillen waarvoor geen specifieke gekwalificeerde entiteit bestaat. In België is de residuaire entiteit de COD.⁹

⁹ Art. XVI.6, 2° WER.

Op welke grond kan de aanvraag tot erkenning worden geweigerd?

De wetgever heeft in boek XVI WER duidelijk gestipuleerd dat volgende voorwaarden vervuld dienen te worden:

- onafhankelijkheid/onpartijdigheid;
- transparantie/toegankelijkheid;
- bekwaamheid;
- vrijheid van de partijen;
- billijkheid.

Indien er over minstens één van deze voorwaarden geringe twijfel bestaat, zal de Algemene Directie Economische Reglementering deze twijfel communiceren aan de entiteit die een aanvraag heeft ingediend zodanig dat de entiteit een weerwoord kan bieden alvorens de aanvraag definitief te weigeren.

De voorwaarden worden één voor één meer gedetailleerd hieronder besproken.

2.2. Onafhankelijkheid/Onpartijdigheid

2.2.1. Mag een gekwalificeerde entiteit zich vestigen in hetzelfde gebouw van haar beroepsfederatie om haar onafhankelijkheid te garanderen?

Noch boek XVI van het Wetboek van economisch recht, noch het KB van 16/02/2015 bepaalt dat een gekwalificeerde entiteit moet beschikken over aparte gevestigde kantoren of over een andere vestiging om zijn onafhankelijkheid te garanderen.

2.2.2. Impliceert een postadres een effectieve vestiging in een welbepaald gebouw of kan dit ook een postbus zijn?

Het adres van de gekwalificeerde entiteit moet overeenstemmen met de werkelijkheid, omwille van de transparantie. Een schijn van onafhankelijkheid wekken door middel van een fictieve postbus is geen element dat die onafhankelijkheid zou versterken. Het adres moet overeenstemmen met de feitelijke situatie en dus niet artificieel zijn.

2.3. Transparantie/Toegankelijkheid

2.3.1. Moeten de gekwalificeerde entiteiten een ondernemingsnummer hebben?

Dat hangt af van de door de gekwalificeerde entiteit gekozen rechtsvorm. Artikel XII.6 bepaalt dat “elke dienstverlener van de informatiemaatschappij ervoor [zorgt] dat de afnemers van de dienst en de bevoegde autoriteiten gemakkelijk, rechtstreeks en permanent toegang krijgen tenminste tot de volgende informatie: [...] 4° desgevallend het ondernemingsnummer;”

Wanneer ze een eigen ondernemingsnummer heeft, moet dit duidelijk worden aangegeven.

(Bv.: een feitelijke vereniging met een belangeloos doel is noch btw-plichtig, noch een werkgever, en moet dus niet worden opgenomen in de Kruispuntbank van Ondernemingen.)

2.3.2. Verplichting om te verwijzen naar het ODR-platform van de EU?

Eens een entiteit wordt erkend, dan wordt deze erkenning doorgegeven aan de Europese Commissie. Elke gekwalificeerde entiteit moet immers opgenomen worden in de lijst van erkende entiteiten, die wordt

gepubliceerd op het ODR-platform. Binnen de Europese Unie kan de consument dit platform gebruiken om zijn geschil, voor zover deze voortvloeit uit e-commerce, op te lossen met behulp van een erkende entiteit voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen. Het ODR-platform vormt op die manier één enkel toegangspunt voor consumenten en ondernemingen die de buitengerechtelijke regeling van hun geschil nastreven. Elke erkende entiteit is dan ook wettelijk verplicht een link op te nemen op haar website naar dit ODR-platform. U kunt volgende [link](#) hiervoor gebruiken.

2.3.3. Quid met de samenstelling van de entiteit?

De samenstelling van de entiteit wordt bepaald door de gekwalificeerde entiteit zelf. Ze kan bijvoorbeeld bestaan uit:

- een Raad van Bestuur;
- een Toezichtscomité;
- een of meerdere Ombudspersonen.

Een gedetailleerd organigram is mogelijk, maar niet vereist. Er is op zijn minst een algemene tekst nodig waarin de structuur van de entiteit wordt uitgelegd. Op de website dienen ook de personen die de eindverantwoordelijkheid dragen in de behandeling van dossiers vermeld te worden. Het zijn doorgaans de ombudspersonen. Zij die geen eindverantwoordelijkheid dragen, maar louter dossiers behandelen, hoeven niet te worden gecommuniceerd op de website.

De samenstelling van de entiteit moet op de website worden vermeld.

2.3.4. In welke taal dient de gekwalificeerde entiteit haar procedurereglement ter beschikking te stellen van de consument ?

Indien het procedurereglement voorziet in de mogelijkheid om de dossiers in verschillende talen te behandelen, moet het reglement zelf ook in die talen beschikbaar zijn.

2.3.5. Moet het jaarverslag vertaald worden naar andere vreemde talen?

Wettelijk gezien kan een gekwalificeerde entiteit niet verplicht worden om haar jaarverslag te laten vertalen naar één of meerdere talen. Haar jaarverslag moet wel beschikbaar zijn binnen de verschillende taalversies van haar website. Bovendien moet het duidelijk zijn voor de eindgebruiker dat het jaarverslag slechts in bepaalde talen beschikbaar is.

2.3.6. Op welk moment dient een nieuwe gekwalificeerde entiteit haar eerste jaarverslag te publiceren?

Voor het publiceren van het jaarverslag wordt de erkenningsdatum van de gekwalificeerde entiteit in aanmerking genomen.

Door deze zienswijze in te nemen, kan het zijn dat een nieuw opgerichte entiteit reeds langer dan 1 jaar bestaat alvorens een eerste jaarverslag te publiceren. Deze zienswijze wordt aangenomen, omdat er anders de mogelijkheid bestaat dat een entiteit slechts enkele maanden is gekwalificeerd en reeds een jaarverslag moet opstellen. Dit zou in het jaarverslag een verkeerd beeld kunnen verstrekken omtrent haar statistieken en werking.

Een concreet voorbeeld: een entiteit wordt opgericht op 1 augustus 2020. Haar eerste jaarverslag kan zij publiceren:

- in de loop van 2021, waarbij het jaarverslag enkel betrekking heeft op de periode 01/08/2020 – 31/12/2020; of
- in de loop van 2022, waarbij voor de statistische analyse in haar eerste jaarverslag een onderscheid gemaakt moet worden tussen de periode 01/08/2020 – 31/12/2020 en 01/01/2021 – 31/12/2021. Er

worden dus twee aparte, statistische periodes gerapporteerd zodat vanaf de volgende jaren er steeds gemakkelijk vergeleken kan worden met volledige kalenderjaren.

2.3.7. Waar dient men het jaarverslag te publiceren?

Het jaarverslag dient duidelijk zichtbaar op de website te worden gepubliceerd. Het is aan te raden om te werken met een tabblad uitsluitend voor de jaarverslagen zodat deze gemakkelijk terug te vinden zijn.

2.3.8. Hoe wordt de financiering van mijn gekwalificeerde entiteit het best geregeld? Wat voor soort financieringsvormen bestaan er?

Aangezien het financiële luik elk jaar wordt opgevolgd door de FOD Economie, met name via de rapportering hierover in de jaarverslagen van de entiteiten, wordt dit luik uitvoerig belicht. Een ontoereikend budget kan immers de adequate werking van een gekwalificeerde entiteit in gedrang brengen. Als zij verlies draait, zal ze niet in staat zijn haar taken naar behoren uit te voeren of onvoorziene uitgaven (vb. ICT) op te vangen. Behalve bekwaam en deskundig personeel, is een gezond financieel beleid een absolute vereiste.

De financiering van een gekwalificeerde entiteit is een verantwoordelijkheid van elke entiteit en deze kan verschillende vormen aannemen, zijnde:

- subsidie van beroepsfederaties;
- ledenbijdrage;
- billijke dossierkosten;
- extra bijdragen in geval van expertise;
- ...

Voor de sectoren met een tuchtrechtelijk orgaan wordt het budget door de wettelijke beroepsorganisatie toegekend. Er moet wel worden beklemtoond dat het ontvangen budget op onafhankelijke wijze door de entiteit moet worden beheerd. Er mag op geen enkele wijze van de beroepsorganisatie inmenging zijn in de wijze waarop de entiteit het ontvangen budget gebruikt voor de concrete invulling van haar taken.

Er kan nog de kanttekening worden gemaakt dat rechtstreekse financiering door de sector, beroepsfederaties ... een invloed kan hebben op de perceptie van de consument voor wat betreft de onafhankelijkheid en onpartijdigheid. Wettelijk gezien is de rechtstreekse financiering echter toegestaan zolang gekwalificeerde entiteiten maar autonoom kunnen beschikken over het toegekende budget en hierover transparant zijn.¹⁰

2.4. Bekwaamheid

2.4.1. Over welk profiel moet een ombudspersoon/verzoener beschikken?

Een gekwalificeerde entiteit wordt bij voorkeur geleid door iemand die beschikt over affiniteit met de desbetreffende sector. De opgedane ervaring en de kennis die hij/zij heeft vergaard vormen immers een meerwaarde. Daarenboven is een persoon die affiniteit heeft met het oplossen van geschillen tussen verschillende partijen een meerwaarde. Het is bovendien een wettelijke verplichting om zich bij te scholen en zo op de hoogte te blijven van de evoluties in zijn/haar domein.

¹⁰ Richtlijn ADR, overweging 46.

2.4.2. Over welk profiel moet het personeel van een gekwalificeerde entiteit beschikken?

De personen die belast zijn met de behandeling van ADR-dossiers dienen bekwaam en deskundig te zijn. Dit is onontbeerlijk voor de optimale werking van een gekwalificeerde entiteit. Zij moeten beschikken over een algemeen begrip van het recht, zij zijn in staat om de juridische consequenties van een geschil te snappen zonder een gekwalificeerd juridisch beoefenaar te hoeven zijn.¹¹ In de praktijk zijn de meest courante profielen erkende bemiddelaars, expert-verzoeners, adviseurs, juristen, advocaten, personen met ervaring rond geschillenbeslechting.

2.4.3. Welke opleidingen moeten worden gevolgd door de personen die verantwoordelijk zijn voor de behandeling en voor elke beslissing met betrekking tot een consumentenklachtendossier?

Regelmatige opleiding in ADR en het voor hen toepasselijk recht is vereist. Dit kan via intern of extern georganiseerde opleidingen, seminaries, workshops, etc. Indien de voor de entiteit verantwoordelijke partner advocaat is en voldoende kennis voor de balie heeft aangetoond, volstaat dit om de vereiste kennis en opleiding in termen van kwalificatie te rechtvaardigen.

De personen-erkende bemiddelaars voldoen automatisch aan de ADR-kennisvereisten.

Advocaten die aan de balie zijn ingeschreven en erkende bemiddelaars die kunnen aantonen dat zij aan hun respectieve eisen inzake permanente opleiding hebben voldaan, hoeven geen bijkomend bewijs van dergelijke opleidingen te leveren.

2.5. Onpartijdigheid/Onafhankelijkheid

2.5.1. Hoe kan de verantwoordelijke, medewerkers van de entiteit hun onpartijdigheid verzekeren?

De wetgever hecht veel belang aan de vereisten van onafhankelijkheid en onpartijdigheid. Dit geldt zowel voor de ombudspersoon/verzoener als voor hun personeel. Tijdens de erkenningsaanvraag worden deze vereisten getoetst aan de hand van cv's en diploma's.

Om deze vereisten in de praktijk te waarborgen worden zij aangesteld voor een voldoende lange ambtstermijn. Zij mogen geen vergoeding ontvangen die gelinkt is aan de uitkomst van de ADR-procedure.¹² Belangenconflict moet worden vermeden. Dit houdt concreet in dat de personen die consumentengeschillen behandelen geen band mogen hebben met een van de partijen (vb. familielid, vriend, voormalige klant ...). Als hiervoor aanleiding zou kunnen zijn, moet er een procedure worden uitgewerkt, die moet beantwoorden aan de wettelijke vereisten op dit vlak.

2.5.2. Hoe werk ik zo een procedure uit indien er toch een belangenconflict zou ontstaan?

De wetgever schrijft voor welke procedure moet worden gevolgd:¹³

- een andere verantwoordelijke binnen de entiteit aanduiden om het dossier te behandelen;

¹¹ Richtlijn ADR, overweging 36.

¹² Richtlijn ADR, art. 6.

¹³ [Koninklijk besluit van 16 februari 2015](#) tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteit bedoeld in boek XVI van het Wetboek van economisch recht moet voldoen, art. 9 § 2.

- als dat niet kan, de partijen voorstellen om het geschil bij een andere entiteit voor te leggen omwille van een belangenconflict;
- als ook dat niet kan, de partijen informeren over het belangenconflict, de onmogelijkheid deze voor te leggen aan een andere entiteit en hun recht bezwaar te maken tegen het verderzetten van de procedure in de gegeven omstandigheden.

2.5.3. Hoe kan ik mijn onafhankelijkheid verzekeren?

Als u door een sector of vereniging werd aangeworven is het aanbevolen dat de tewerkstelling over een voldoende lange periode loopt. De wet schrijft voor dat de natuurlijke personen die binnen de entiteit verantwoordelijk zijn voor de regeling van consumentengeschillen moeten worden aangesteld voor een termijn van minstens drie jaar of voor onbepaalde duur. Deze aanstelling kan niet worden beëindigd zonder geldige reden. Het is ook aangeraden om over een eigen bankrekening en/of eigen boekhouding te beschikken. Een van de absolute voorwaarden is dat een entiteit over voldoende financiële middelen beschikt opdat zij het dagelijks beheer kan verzekeren. Verder mag niemand instructies ontvangen, noch van de partijen, noch van hun vertegenwoordigers. Dit geldt zowel voor de verantwoordelijke alsook voor de andere personeelsleden die al dan niet instaan voor de behandeling van consumentengeschillen.

Uw aanstellingscontract dient best duidelijk te maken dat u in alle onafhankelijkheid de geschillenregelingsinstantie kunt leiden. Zaken zoals periodieke rapporteringen of andere meldingen aan de sectororganisatie zullen alleszins niet aanvaard worden.

2.6. Termijn van klachtenbehandeling

Verder ziet de ombudspersoon/verzoener erop toe dat het dossier binnen de wettelijk vastgelegde maximale termijn van 90 kalenderdagen wordt behandeld. Deze termijn mag slechts uitzonderlijk worden verlengd met opnieuw 90 kalenderdagen, indien de complexiteit van het geschil deze verlenging rechtvaardigt. Aan de partijen worden dezelfde rechten en plichten toegekend inzake informatie-uitwisseling en de naleving van de termijnen.