**Protocolnummer : Belmed 2.0 : 2022/**

**PROTOCOL**

**TUSSEN**

**DE FOD ECONOMIE, K.M.O., MIDDENSTAND EN ENERGIE**

**EN**

**…………………………………………………………………….**

Gelet op Verordening (EU) 2016/679 van het Europees Parlement en de Raad van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens en tot intrekking van Richtlijn 95/46/EG (hierna "Algemene Verordening Gegevensbescherming");

**WORDT HET VOLGENDE UITEENGEZET:**

Overwegende dat de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie (hierna de FOD Economie) een "BELMED"-platform ter beschikking stelt, dat enerzijds tot doel heeft informatie te verstrekken over de mogelijkheden om in België een geschil in der minne te regelen en anderzijds een vertrouwelijke en beveiligde ruimte te bieden waar een buitengerechtelijke beslechting van handelsgeschillen kan worden geprobeerd met de hulp van een neutrale derde partij;

Overwegende dat het BELMED-platform alle sectoren omvat;

Overwegende dat het BELMED-platform belast is met het doorverwijzen van aanvragen voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting naar de partners die een samenwerkingsprotocol met de FOD Economie hebben ondertekend. Afhankelijk van de sector, de subsector, de taal van de behandeling en de betrokken regio bij het geschil, zal de aanvrager kunnen kiezen uit een lijst van partners (onafhankelijke bemiddelaars);

Overwegende dat het van essentieel belang is dat de FOD Economie en de partner de modaliteiten voor de overdracht van persoonsgegevens alsook hun rechten en verantwoordelijkheden formaliseren in een protocol;

**TUSSEN**

**De Belgische Staat, FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie**, met hoofdkantoor te 1210 Brussel, Vooruitgangstraat 50, KBO-nr. 0314.595.348, vertegenwoordigd door mevrouw S. WATERBLEY, voorzitter van het Directiecomité van de FOD Economie,

**EN**

**Naam en adres van de partner: ………………………………………………………………………………………………………….**

**Erkenningsnummer als bemiddelaar** : …………………………………………………

hierna de partner genoemd,

**WORDT HET VOLGENDE OVEREENGEKOMEN:**

**Artikel 1 – Doel van de overeenkomst**

De FOD Economiestelt aan de partner een instrument ter beschikking voor het online beheer van procedures om handelsgeschillen op een gebruiksvriendelijke, vertrouwelijke en veilige manier op te lossen:

* **tussen verkopers;**
* **tussen verkopers en consumenten;**
* **tussen verkopers en consumenten EN tussen verkopers onderling.**

(het gewenste vakje aankruisen)

Dit protocol stelt de bepalingen voor de verstrekking van persoonsgegevens vast die de partner in staat stellen langs elektronische weg te bemiddelen, alsook de rechten en verantwoordelijkheden van de partijen.

Het huidige protocol heeft tot doel de modaliteiten vast te stellen betreffende de overdracht van persoonsgegevens, die de partner in staat stelt langs elektronische weg te bemiddelen, alsook om de rechten en verantwoordelijkheden van de partijen vast te leggen.

**Artikel 2 – Definities**

**2.1. Consument**

Elke natuurlijke persoon die op de markt gebrachte goederen en diensten verwerft of gebruikt voor andere doeleinden dan die van professionele aard.

**2.2. Verkoper**

Elke handelaar of ambachtsman die in deze hoedanigheid is ingeschreven bij de Kruispuntbank van Ondernemingen.

**2.3. Partner**

Een natuurlijke persoon of rechtspersoon wiens activiteit erin bestaat om te proberen handelsgeschillen tussen een consument en een verkoper in der minne op te lossen, met inachtneming van:

1. *Ofwel, voor partners "gekwalificeerde entiteiten",* 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) 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (richtlijn ADR consumenten) en de Belgische wet van 4 april 2014 houdende de invoeging van Boek XVI, "Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen", in het Wetboek van economisch recht;
2. *Ofwel, voor bemiddelaars die door de Federale Bemiddelingscommissie van de FOD Justitie* zijn erkend, de wet van 21 februari 2005 tot wijziging van het Gerechtelijk Wetboek in verband met de bemiddeling.

**2.4. Gekwalificeerde entiteit**

Entiteit voor buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen die door de Algemene Directie Economische Reglementering officieel is erkend als zijnde in overeenstemming met de criteria van 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.

**2.5. Erkende bemiddelaar**

Natuurlijke persoon of rechtspersoon die voldoet aan de professionele en deontologische vereisten vastgelegd door de Federale Bemiddelingscommissie van de FOD Justitie.

**2.6. Verwerkingsverantwoordelijke**

De verwerkingsverantwoordelijke is in de zin van artikel 4.7 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming de natuurlijke persoon of rechtspersoon, de overheidsinstantie, de dienst of een ander orgaan die/dat, alleen of samen met andere verantwoordelijken voor de verwerking, het doel van en de middelen voor de verwerking vaststelt.

**Artikel 3 – Identificatie van de ondertekenende partijen**

**3.1.** De FOD Economie verzekert het beheer van het online BELMED-platform. De FOD Economie is verantwoordelijk voor de verwerking van de gegevens voor haar eigen doeleinden.

**3.2.** De partner is verantwoordelijk voor de verwerking van de gegevens die hij via het BELMED-platform ontvangt. De partner verwerkt de ontvangen gegevens volgens de eigen finaliteit en in functie van de wettelijke basis van zijn bevoegdheden.

**Artikel 4 – Wettelijke basis**

**4.1.** De FOD Economie verwerkt de persoonsgegevens in het kader van de uitvoering van een opdracht van algemeen belang of met betrekking tot de uitoefening van de openbare macht, waarmee ze bekleed is.

**4.2.**  In bijlage 1 bij dit protocol worden de gegevens, alsook de wijze, het formaat en de frequentie van de overdracht beschreven.

**Artikel 5 – Finaliteit FOD Economie**

**5.1.** De finaliteit waarvoor de FOD Economie persoonsgegevens verzamelt en ter beschikking stelt van de door de aanvrager gekozen partner zijn:

Het platform laat toe:

- algemene informatie over alternatieve beslechting van handelsgeschillen in België te verstrekken;

- meer gerichte informatie afhankelijk van het betrokken thema of de betrokken sector (kennisbasis, webforum) te bekomen;

- informatie te verkrijgen en zelfs de doorverwijzing naar een bevoegde instantie voor alternatieve geschillenbeslechting in de betrokken sector en/of het betrokken thema;

- buitengerechtelijke schikkingen te leiden op een gebruiksvriendelijke manier en in een beveiligde ruimte;

- de stromen te ondersteunen tussen ofwel verkopers en consumenten (b2c), ofwel tussen verkopers onderling (b2b), ofwel zowel b2c als b2b naar keuze van de partner, te ondersteunen;

- interne EU-geschillen ondersteunen (indien een van de partijen in België is gevestigd;

- geschillen individueel of in groep te behandelen;

- statistieken en dashboards op te maken (link met SAS-platform);

- dossiers te beheren en op te volgen;

- toegang te verstrekken aan mensen met een functionele beperking, zoals slechtzienden.

- een zoekmotor te creëren voor de weergave van de lijst van de partners;

**5.2.**  De finaliteit waarvoor de persoonsgegevens worden gebruikt door een partner:

- een minnelijke regeling te vinden voor geschillen van commerciële aard.

**Artikel 6 – Contactgegevens van de functionarissen voor gegevensbescherming**

**6.1.** De FOD Economie beschikt over een functionaris voor gegevensbescherming wiens taken wettelijk zijn vastgelegd en die nauwlettend toeziet op het gebruik van de gegevens. De functionaris voor gegevensbescherming kan te allen tijde door de verwerkingsverantwoordelijke worden gecontacteerd en beantwoordt alle vragen zo spoedig mogelijk.

De FOD Economie garandeert dat de functionaris voor gegevensbescherming dit protocol en de rechtmatigheid van de verrichtingen waarop het betrekking heeft, heeft onderzocht.

**6.2.** Contactgegevens van de functionaris voor gegevensbescherming van de FOD Economie:

**De heer Jean-Christophe SALEMBIER**

DPO@economie.fgov.be

**6.3.**  De FOD Economie beschikt bovendien over een informatieveiligheidsadviseur en een veiligheidsplan dat alle middelen vermeldt die nodig zijn voor de uitvoering ervan.

**Artikel 7 – Ontvangers en/of derden aan wie persoonsgegevens kunnen worden verstrekt**

**7.1.** De FOD Economie geeft de verzamelde persoonsgegevens enkel door aan een partner die dit protocol heeft ondertekend.

**Artikel 8 – Rechten van de betrokkene**

Overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming heeft de betrokkene een aantal rechten met betrekking tot zijn persoonsgegevens.

**8.1. Uitoefening van rechten bij de FOD Economie:**

**8.1.1.** De FOD Economie verbindt zich ertoe de verplichtingen die voortvloeien uit de uitoefening van de rechten van de betrokkene na te komen en doeltreffend samen te werken om deze verplichtingen na te leven.

**8.1.2.**  In de praktijk kan de betrokkene bij de FOD Economie door middel van zijn identiteitsbewijs en een gedateerde en ondertekende aanvraag kosteloos de hem betreffende gegevens opvragen en deze laten verbeteren indien ze onvolledig of onjuist blijken te zijn.

**8.1.3.** Wanneer een persoon betrokken bij de verwerking van persoonsgegevens zich beroept op een recht uit hoofde van de Algemene Verordening Gegevensbescherming, stelt elke partij de andere partij binnen de kortst mogelijk termijn hiervan in kennis.

**8.2. Uitoefening van rechten bij de partner**

**8.2.1.**  Wanneer aanvragen van betrokkenen bij een partner worden ingediend, antwoordt deze binnen de voorgeschreven termijn en overeenkomstig de Algemene Verordening Gegevensbescherming

**Artikel 9 – Verbintenissen van de ondertekenende partijen**

**9.1.** De FOD Economie :

- garandeert te allen tijde, voor zover de verzamelde gegevens onder de bevoegdheid van een partner vallen, dat worden overgemaakt aan de partner en dit op een veilige manier;

- verbindt zich er toe alle nodige technische en organisatorische maatregelen te nemen om de gegevens zo goed mogelijk te beschermen (beveiliging van de databank, van het netwerk, enz.) om afwending van de finaliteit te voorkomen;

- zorgt ervoor dat elke partner alleen toegang heeft tot de gegevens die nodig zijn voor de uitvoering van zijn taken; ziet erop toe dat alleen personen die de gegevens nodig hebben in het kader van hun functies toegang hebben tot de gegevens;

- verbindt zich ertoe alle wettelijke verplichtingen na te leven op grond van de Belgische en Europese regelgeving van toepassing op dergelijke verrichtingen, in het bijzonder ingevolge de Algemene Verordening Gegevensbescherming;

- stelt alles in het werk om het BELMED-platform 7 dagen op 7 en 24 uur op 24 toegankelijk is voor zijn gebruikers, behoudens technische of onderhoudsbeperkingen. In geval van eventuele technische problemen die met name leiden tot ontoegankelijkheid van het platform, verbindt de FOD Economie zich ertoe, het nodige te doen, om het systeem zo snel mogelijk te herstellen;

-neemt alle nodige maatregelen om de veiligheid en vertrouwelijkheid van de via het BELMED-platform uitgewisselde gegevens te waarborgen conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming;

- brengt de partner op de hoogte van elke aanvraag voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting betreffende zijn activiteitensector die aan de filters van het desbetreffende aanvraagformulier heeft voldaan (voorafgaand contact van de aanvrager met de andere betrokken partij, geen rechtsvordering).

**9.2.** De partner verbindt zich ertoe :

- gebruik te maken van het BELMED-platform voor elke aanvraag om bemiddeling/verzoening/arbitrage die via dit kanaal wordt ingediend;

- gebruik te maken van zijn elektronische identiteitskaart of indien hij dat niet wenst, van zijn e-mail en een wachtwoord;

- minstens de begin- en einddatum van het bemiddelingsproces en het verkregen resultaat te registreren, zelfs indien hij niet verplicht is om een buitengerechtelijke schikking elektronisch af te handelen;

- alle wettelijke verplichtingen na te leven op grond van de Belgische en Europese regelgeving van toepassing op dergelijke verrichtingen, in het bijzonder ingevolge de Algemene Verordening Gegevensbescherming;

- alle nodige maatregelen te nemen om de veiligheid en vertrouwelijkheid van de via het BELMED-platform uitgewisselde gegevens te waarborgen conform de Algemene Verordening Gegevensbescherming;

**Artikel 10 – Vertrouwelijkheid**

**10.1.** De uitwisselingen tussen de partner en de partijen in geschil zijn strikt vertrouwelijk en beveiligd.

**Artikel 11 – Beheer van aanvragen**

**11.1.** De partners "gekwalificeerde entiteiten" verbinden zich ertoe zich te houden aan Boek XVI van het Wetboek van economisch recht betreffende de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen en meer in het bijzonder aan de artikelen XV.25 tot en met XV.27.

**11.2.** De partners "erkende bemiddelaars" wordt gevraagd de aanvragen zo snel mogelijk te behandelen.

**11.3.** De partijen bij deze overeenkomst wijzen elk ten minste een contactpersoon aan om problemen in verband met de dagelijkse werking van het platform op te lossen. De contactgegevens van de contactpersoon moeten overgemaakt worden op het volgende e-mailadres: Belmed@economie.fgov.be.

**Artikel 12 – Onafhankelijkheid**

**12.1.** De partner behandelt de bemiddelingsaanvragen in alle onafhankelijkheid, in het bijzonder ten aanzien van de FOD Economie.

**Artikel 13 – Verantwoordelijkheden van de ondertekenende partijen**

**13. 1.** Zodra een aanvraag om bemiddeling - via het BELMED-platform - aan een partner wordt meegedeeld, is de behandeling van die aanvraag de exclusieve verantwoordelijkheid van deze partner. De partner is verantwoordelijk voor de verwerking van persoonsgegevens die voor eigen finaliteit worden verwerkt in overeenstemming met de Algemene Verordening Gegevensbescherming.

**13.2.** De FOD Economie kan enkel verantwoordelijk worden gesteld voor het technisch beheer van het platform.

**13.3**. De partner verbindt zich ertoe de FOD Economie een gedateerde en ondertekende lijst toe te sturen van alle personen die toegang hebben tot BELMED voor het beheer van de aanvragen die onder zijn bevoegdheid vallen. Deze lijst wordt bijgewerkt telkens wanneer een lid zijn functie opneemt of neerlegt. Bedoeling is te voorkomen dat informatie met betrekking tot lopende of afgehandelde bemiddelingen wordt gebruikt voor andere doeleinden dan die van het BELMED-platform.

**13.4.** Elke partner, natuurlijke persoon, zal door de Federale Bemiddelingscommissie worden erkend in burgerlijke en handelszaken. Het bewijs van deze elementen wordt geleverd aan de FOD Economie, beheerder van BELMED.

**Artikel 14 – Informatie**

**14.1.** De partner selecteert regelmatig de meest representatieve bemiddelings-/verzoenings-/arbitrageovereenkomsten in anonieme vorm, zodat deze op het BELMED-platform kunnen worden geplaatst voor strikt informatieve en illustratieve doeleinden.

**Artikel 15 – Promotie**

**15.1.** De partner stemt ermee in, voor zover hij over een eigen website beschikt, om een link naar het BELMED-platform toe te voegen.

**Artikel 16 – Statistieken**

**16.1.** De partner verbindt zich ertoe zo spoedig mogelijk gebruik te maken van de door de Europese Commissie aanbevolen geharmoniseerde methode voor de indeling van consumentenklachten en -vragen (cf. Aanbeveling van de Commissie van 12 mei 2010 inzake het gebruik van een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportage van consumentenklachten en -vragen en de mededeling van desbetreffende gegevens - C(2010)3021 definitief).

**16.2.** Dankzij deze classificatiemethode kunnen de FOD Economie, alsook de partner via BELMED lessen trekken uit de soorten geschillen die door het platform en de betrokken activiteitensectoren worden behandeld, zodat zij het aantal ontvangen, behandelde (met welk resultaat), lopende bemiddelingsaanvragen kunnen meten. Een sectorale en probleemgerelateerde uitsplitsing laat ook toe de prioriteiten aan te tonen met betrekking tot de oprichting van diensten voor buitengerechtelijke handelsgeschillenbeslechting.

**Artikel 17 – Kostprijs**

De FOD Economie stelt het BELMED-platform kosteloos ter beschikking van de partner.

**Artikel 18 – Evaluatie**

**18.1.** Bij elke verjaardag van de ondertekening van deze overeenkomst wordt de werking van het BELMED-platform geëvalueerd. De periodieke evaluatie van BELMED heeft betrekking op elk punt dat door de partijen op de agenda wordt geplaatst en dat betrekking heeft op het functioneren van het platform in het verleden en de toekomst, op de ontwikkeling ervan en op alle communicatieacties.

**18.2.**  De methode voor codificatie/classificatie van bemiddelingsaanvragen, zoals aangemoedigd door de Europese Commissie in haar aanbeveling van 12 mei 2010 inzake het gebruik van een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportage van consumentenklachten en -vragen en de mededeling van desbetreffende gegevens, komt ook aan bod.

**Artikel 19 – Duur, inwerkingtreding en herziening**

**19.1.** Dit protocol wordt voor onbepaalde duur gesloten en treedt in werking op de datum van ondertekening door alle partijen.

**19.2.**  Elke partij kan, op elk ogenblik, een herziening van dit protocol vragen. Elke herziening maakt het voorwerp uit van een aanhangsel dat onder dezelfde voorwaarden als dit protocol wordt gesloten.

**19.3.** Elke partij kan aan de overeenkomst een einde stellen met inachtneming van een opzegtermijn van zes maanden, via betekening per aangetekende brief, zonder dat hij daartoe gerechtelijke formaliteiten moet vervullen.

Dertig dagen na de betekening wordt deze opzegging van kracht.

**19.4** Wanneer de partner de werkingsregels van het platform overtreedt, stelt de FOD Economie de partner hiervan onverwijld in kennis.

Indien hieraan niet werd verholpen als gevolg van deze ingebrekestelling, kan de FOD Economie de overeenkomst opzeggen via betekening per aangetekende brief, zonder dat hij daartoe gerechtelijke formaliteiten moet vervullen, onverminderd het recht van de FOD Economie om de toegang van de partner tot BELMED blokkeren.

**Artikel 20 – Toepasselijk recht en bevoegde rechtbank**

**20.1.** Voor de uitvoering van dit protocol en de interpretatie ervan is het Belgische recht van toepassing.

**20.2.**  Bij een geschil zijn uitsluitend de rechtbanken van het gerechtelijk arrondissement Brussel bevoegd.

Gedaan in tweevoud te Brussel op \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ , waarbij elke partij verklaart dat zij een ondertekend exemplaar heeft ontvangen.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Voor de partner,**  **Verwerkingsverantwoordelijke,** |  | **Voor de FOD Economie,**  **Verwerkingsverantwoordelijke en beheerder van het BELMED-platform,** |
|  |  |  |
|  |  | **S. WATERBLEY**  **Voorzitter van het Directiecomité** |