

Ombudsman voor de Handel – Procedurereglement – 27/03/2017

Procedurereglement (Reglement)

Het Reglement van de Ombudsman voor de Handel heeft als doel om een oplossing aan te reiken bij geschillen tussen een handelaar en een consument. Het Reglement is van toepassing op geschillen die aanhangig worden gemaakt bij de Ombudsman voor de Handel (www.ombudsmanvoordehandel.be).

Het Procedurereglement respecteert het in België geldende regelgeving voor gekwalificeerde entiteiten die diensten voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen verlenen:

- Wetboek van economisch recht – Boek XVI: Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen
- 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.

Vóór een verzoek bij de Ombudsman voor de Handel wordt ingediend, moet de consument al hebben getracht om het geschil rechtstreeks met de handelaar te regelen.

Artikel 1: Bevoegdheid van de Ombudsman voor de Handel

De Ombudsman voor de Handel is bevoegd om geschillen tussen een consument en een geabonneerde handelaar te behandelen die betrekking hebben op de uitvoering van een verkoop- of dienstverleningsovereenkomst of het gebruik van een product.

De Ombudsman voor de Handel is niet bevoegd voor:

- verzoeken die verband houden met de schadeloosstelling van lichamelijk letsel;
- verzoeken die verband houden met de aansprakelijkheid voor producten met gebreken;
- verzoeken die betrekking hebben op specifieke domeinen waarvoor een andere gekwalificeerde entiteit bevoegd is;
- verzoeken die uitgaan van een handelaar of iemand die beroepshalve handelt.

Een handelaar is geabonneerd wanneer hij zich ertoe verbindt om de bevoegdheid van de Ombudsman voor de Handel te erkennen, hij de kosten van dit abonnement draagt en onderhavig procedurereglement respecteert. De lijst van geabonneerde handelaars is opgenomen op de website van de Ombudsman voor de Handel.

Worden door de Ombudsman voor de Handel onontvankelijk verklaard:

- verzoeken die niet binnen zijn bevoegdheidsgebied vallen;
- verzoeken die niet vooraf aan de betrokken handelaar zijn gericht of die al meer dan een jaar eerder aan hem zijn gericht;
- verzoeken die betrekking hebben op een waarde kleiner dan 25 euro, behalve niet in geld waardeerbare verzoeken;

- verzoeken m.b.t. de regeling van geschillen waarvoor al een rechtsvordering is ingesteld of die eerder het voorwerp was van een rechtsvordering;
- verzoeken die buiten de Europese Unie, Zwitserland of Noorwegen worden ingediend;
- anonieme, verzonden, kwetsende of lasterlijke verzoeken;
- verzoeken die zijn werking ernstig zouden belemmeren.

Indien het verzoek onontvankelijk is, brengt het Secretariaat van de Ombudsman voor de Handel de partijen binnen 21 kalenderdagen op de hoogte van zijn weigering om het verzoek te behandelen. Deze weigering wordt gemotiveerd.

Artikel 2: Verzoek van de consument en antwoord van de handelaar

Het verzoeningsverzoek moet omstandig worden uitgewerkt en moet volledig zijn:

- het verzoek moet ten minste de volgende elementen bevatten: naam, voornaam, volledig adres, telefoonnummer en e-mailadres (behoudens uitdrukkelijk verzoek om afhandeling per post);
- het verzoek moet duidelijk worden omschreven en nuttige en noodzakelijke informatie met het oog op de behandeling moet worden bijgevoegd (kassabon, overeenkomsten, foto's ...);
- in het verzoek moet de handelaar worden geïdentificeerd (naam van de winkel en plaats van de aankoop) alsook de wijze en tijdstip waarop het verzoek eerst aan de handelaar werd gericht.

Zodra deze informatie aan de Ombudsman voor de Handel is bezorgd, is het verzoek volledig. Het Secretariaat van de Ombudsman voor de Handel brengt de partijen ervan op de hoogte dat het volledige verzoek is ontvangen.

De handelaar antwoordt binnen 14 kalenderdagen na ontvangst van het volledige verzoek. Indien de handelaar binnen die termijn geen antwoord kan formuleren, brengt hij de consument en het Secretariaat van de Ombudsman daarvan op de hoogte. Als de consument tevreden is met het antwoord van de handelaar, dan wordt de procedure beëindigd.

Artikel 3: Intrekking van het verzoek en automatische beëindiging van de procedure

De consument mag zich te allen tijde terugtrekken uit de procedure. Hij brengt het Secretariaat van de Ombudsman voor de Handel daarvan op de hoogte via het elektronisch platform of per post. Door de intrekking van het verzoeningsverzoek wordt de procedure beëindigd.

Artikel 4: Aanstelling van een verzoener

Binnen 21 kalenderdagen nadat het volledige verzoek werd ingediend, stelt het Secretariaat van de Ombudsman voor de Handel een verzoener aan die wordt gekozen uit zijn lijst afhankelijk van de taal waarin het geschil wordt behandeld, de aard van het geschil en de beschikbaarheid van de verzoener.

De verzoener brengt het Secretariaat van de Ombudsman voor de Handel en de betrokken partijen onverwijld op de hoogte van ieder element dat zijn onpartijdigheid en zijn onafhankelijkheid zou kunnen aantasten of zo zou kunnen beschouwd of dat zou kunnen leiden tot een belangenconflict met een van de partijen. Op basis van die informatie verwijdt het Secretariaat van de Ombudsman

voor de Handel de verzoener en stelt het een nieuwe verzoener aan. De Ombudsman voor de Handel brengt de partijen daarvan op de hoogte.

Iedere partij kan het Secretariaat van de Ombudsman voor de Handel vragen om een verzoener te verwijderen en een andere verzoener aan te stellen. Dit verzoek moet worden ingediend binnen 24 uur volgend op de aanstelling van de verzoener en moet worden gemotiveerd.

Artikel 5: Bevoegdheid en aansprakelijkheid van de verzoener

De verzoener mag de verzoeningsprocedure leiden zoals hem/haar aangewezen lijkt, met naleving van dit Reglement en het toepasselijk recht.

In het kader van zijn functie vermijdt de verzoener iedere vertraging en alle overbodige kosten met als doel om een billijk en doeltreffend verzoeningsakkoord voor te stellen. De verzoener moet tijdens de hele procedure onafhankelijk en onpartijdig blijven en de partijen gelijk behandelen.

De verzoener houdt rekening met de informatie die door de partijen wordt aangebracht, het toepasselijk recht en ieder element waarvan hij/zij denkt dat het kan bijdragen tot een duurzame oplossing voor het geschil. De verzoener kan zich op internationale verdragen, Europese richtlijnen of verordeningen, de Belgische wetgeving (Burgerlijk Wetboek, Wetboek van economisch recht...), de algemene verkoopvoorwaarden en gedragscodes baseren. Deze opsomming is niet exhaustief. Hij/zij gaat de relevantie na van de elementen in feite en in rechte die de partijen aanbrengen.

Tenzij de verzoener anders beslist, beschikken de partijen over een redelijke termijn van maximaal 14 kalenderdagen om kennis te nemen van en te reageren op alle documenten, argumenten en feiten die door de andere partij worden aangebracht of ieder verzoek van de verzoener. Als een van de partijen zich niet houdt aan de in het Reglement of door de verzoener vastgelegde termijnen – behoudens uitzonderlijke omstandigheden –, zal de verzoener daaruit de conclusies trekken die hij passend acht en, in voorkomend geval, een verzoeningsakkoord voorstellen.

Artikel 6: Verzoeningsvoorstel

Na afloop van de procedure, en uiterlijk 40 kalenderdagen nadat hij/zij werd aangezocht, stelt de verzoener een verzoeningsakkoord voor. De Ombudsman voor de Handel deelt het voorgestelde verzoeningsakkoord aan de partijen mee.

Bij wijze van uitzondering kan deze termijn van 40 kalenderdagen één keer worden verlengd met maximaal 40 kalenderdagen. De partijen worden vóór het verstrijken van de oorspronkelijke termijn op de hoogte gebracht van deze verlenging, die moet worden gemotiveerd.

Het verzoeningsvoorstel wordt schriftelijk vastgelegd, gemotiveerd, gedateerd en elektronisch ondertekend door de verzoener.

De partijen beschikken over een termijn van 15 kalenderdagen om het voorgestelde verzoeningsakkoord te aanvaarden of af te wijzen. Indien binnen 15 kalenderdagen geen reactie van de ene of de andere partij volgt, wordt het voorgestelde verzoeningsakkoord als afgewezen beschouwd. Zodra het verzoeningsvoorstel wordt aanvaard, is het bindend voor de partijen.

Aanvaarding van het verzoeningsvoorstel door beide partijen of afwijzing ervan door een van de partijen beëindigt de procedure.

Indien de partijen het niet eens worden over het verzoeningsvoorstel, behoudt iedere partij het recht om in beroep te gaan bij de bevoegde rechtbanken.

Artikel 7: Communicatie en talen

Alle communicatie tussen de partijen verloopt via het elektronisch platform van de Ombudsman voor de Handel. Wanneer de consument zijn verzoek niet via het elektronisch platform van de Ombudsman voor de Handel kan indienen, kan hij/zij bij wijze van uitzondering het verzoek per post versturen a.d.h.v. een formulier dat kan worden gedownload of op eenvoudig schriftelijk verzoek kan worden verkregen bij de Ombudsman voor de Handel. Ook de handelaar kan ervoor kiezen om per post te antwoorden. De website van de Ombudsman voor de Handel is www.ombudsmanvoordehandel.be en het postadres is Edmond Van Nieuwenhuyselaan 8 te 1160 Oudergem.

De partijen worden uitgenodigd om dit Procedurereglement vóór de start van de verzoeningsprocedure te downloaden en het bij te houden.

De partijen ontvangen via e-mail een kopie van de door de verzoener voorgestelde oplossing en worden op de hoogte gebracht van hun vrijheid om het voorstel al dan niet te aanvaarden, van de juridische gevolgen van aanvaarding van het voorstel, van de mogelijkheid dat de oplossing afwijkt van een rechterlijke beslissing en van het feit dat deelname aan de procedure de instelling van een rechtsvordering niet uitsluit.

Verzoeningsverzoeken kunnen worden ingediend in het Nederlands, het Frans of het Engels. De procedure kan worden gevoerd in het Nederlands, het Frans of het Engels.

Artikel 8: Vertrouwelijkheid

De onderhandelingen of eventuele voorstellen tijdens de procedure vanwege een van de partijen om het geschil in der minne te regelen, zijn en blijven te allen tijde vertrouwelijk. De partijen onthouden zich tijdens de duur van de procedure van, onder meer, iedere mededeling hierover via de pers of via de sociale media.

Het verzoeningsakkoord mag alleen openbaar worden gemaakt met instemming van de partijen of wanneer openbaarmaking vereist is krachtens een wettelijke verplichting of dit noodzakelijk is om een recht te beschermen of te laten gelden in het kader van een gerechtelijke procedure.

Het Secretariaat van de Ombudsman en de verzoeners mogen in geen enkel geval communiceren over individuele dossiers die hen werden voorgelegd.

Artikel 9: Uitvoering van het verzoeningsakkoord

Wanneer een verzoeningsakkoord wordt bereikt, voeren de partijen het onverwijld uit en uiterlijk binnen 30 kalenderdagen volgend op de datum van het akkoord, behoudens specifieke bepaling ter zake die door de verzoener in het akkoord wordt vermeld.

Leven de partijen die toch niet na, dan moet een beroep gedaan worden op de rechtbank om uitvoering te bekomen. Het Secretariaat van de Ombudsman en de verzoeners komen niet tussen in de uitvoering van het verzoeningsakkoord.

Artikel 10: Bijstand en vertegenwoordiging

Indien de partijen dat wensen, kunnen ze zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een derde. Ook kunnen ze te allen tijde onafhankelijk advies inwinnen. De eventuele kosten inzake expertise of vertegenwoordiging zijn ten laste van de partij die zich wil laten bijstaan.

Artikel 11: Kosten

De procedurekosten worden gedragen door de handelaar in het kader van zijn registratie bij de Ombudsman voor de Handel. De procedure is kosteloos voor de consument.

Artikel 12: Gevolgen van de procedure voor een eventuele gerechtelijke procedure of invorderingsprocedure

De gemeenrechtelijke verjaringstermijnen worden geschorst vanaf de datum waarop het volledige verzoek wordt ontvangen. Die schorsing loopt tot het einde van de procedure.

Zodra de handelaar ervan op de hoogte wordt gebracht dat de Ombudsman voor de Handel het volledige verzoek heeft ontvangen, schort hij iedere invorderingsprocedure op tot het einde van de procedure.

Artikel 13: Beperking van de aansprakelijkheid van de verzoener en de Ombudsman voor de Handel

Behoudens opzettelijke fout of grove nalatigheid kunnen noch de verzoener, noch de Ombudsman voor de Handel aansprakelijk worden gesteld voor enige handeling of enig verzuim in het kader van deze procedure voor buitengerechtelijke geschillenregeling.

Het Procedurereglement kan, onder andere, in pdf-formaat worden opgeslagen. Het is op aanvraag ook beschikbaar per e-mail of per post.