



# D.A.S. SPECIAAL

## NIEUW : DE CONSUMENTENOMBUDSDIENST

### HET WETTELIJK KADER

De wetgever heeft met de wet van 4 april 2014 de rechten van de consument beter beschermd en de "Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen" vastgelegd in Boek XVI van het Economisch Recht. Deze wet volgde op een Europees initiatief om de buitengerechtelijke regeling van geschillen tussen een consument en een onderneming aan te moedigen en is sinds 06/2015 in voege.

Door de organisatie van een snellere, eenvoudigere en minder kostbare procedure voor een geschil tussen een consument en een handelaar dat niet onderling kan worden opgelost beoogt de wetgever aan de consument een alternatief te bieden voor een gerechtelijke procedure.

De wet definieert een consumentengeschil als volgt: "elk geschil tussen een consument en een onderneming met betrekking tot de uitvoering van een verkoop- of dienstovereenkomst of tot het gebruik van een product" (artikel 1.19,2° Wetboek Economisch Recht).

Hoewel er tot op heden toch al enkele organen voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen bestaan (binnen sectoren van de telecommunicatie, de post, spoorwegen, energie, banken en verzekeringen), was er voor de komst van deze nieuwe wet, geen sprake van een algemeen beleid.

### HOE MOETEN BEDRIJVEN KLACHTEN BEHANDELEN?

Het 16<sup>de</sup> boek van de Code van het Economisch Recht voorziet in eerste instantie de interne behandeling van klachten door de onderneming zelf. Dit is de eerste stap in de regeling van een consumentengeschil. De ondernemingen moeten dus een aantal essentiële verplichtingen respecteren.

Een handelaar is verplicht om de klacht van een consument intern te behandelen. De wet verplicht de ondernemingen om klachten "zo snel mogelijk te behandelen" en "om alles in het werk te stellen om een bevredigende oplossing te vinden". Een handelaar is niet verplicht om een echte klantendienst


op poten te zetten, maar de communicatie met de klant dient minstens schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager te worden verstrekt. Indien de onderneming over een klachtendienst beschikt, dan moet het telefoonnummer, de fax en het e-mailadres van deze dienst gecommuniceerd worden.

Wanneer een onderneming door een wettelijke of reglementaire bepaling, door een gedragscode die ze heeft onderschreven, als gevolg van het lidmaatschap van een handelsvereniging, een beroepsorganisatie of een beroepsorde of op grond van een bepaling uit haar eigen algemene of bijzondere verkoopvoorwaarden gehouden is tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, brengt zij de consument hiervan op de hoogte op een heldere, begrijpelijke en makkelijk toegankelijke manier (via de website, via de algemene voorwaarden, via andere verkoopdocumenten). Ze moet ook vermelden of deze dienst een bevoegde instantie is (goedgekeurd door de FOD-Economie).

Wanneer men er niet in slaagt het consumentengeschil binnen een redelijke termijn op te lossen, zegt de wet expliciet dat de onderneming op eigen initiatief de gegevens moet meedelen van de entiteit waar de consument terecht kan om het geschil buitengerechtelijk te laten behandelen. Indien de handelaar aangesloten is bij een instantie die zich bezighoudt met buitengerechtelijke procedures met betrekking tot de geschillen binnen de desbetreffende sector, dient hij de consument uit te nodigen contact op te nemen met deze instantie. Indien de handelaar niet bij een dergelijke instantie is aangesloten moet hij de consument informeren dat deze zich mag richten tot de Consumentenombudsdienst die de bevoegdheid heeft om consumentengeschillen buiten de rechtbank te behandelen.



DE PIONIER  
IN RECHTSBIJSTAND



Indien de onderneming haar informatieverplichtingen niet respecteert, en de interne behandeling van klachten onvoldoende ter harte neemt, riskeert zij een waarschuwing of zelfs een boete van de FOD-economie.

#### CONSUMENTENOMBUDSDIENST: EEN ALGEMEEN CONTACTPUNT

Om ervoor te zorgen dat we de buitengerechtelijke procedure kunnen inroepen voor consumentengeschillen binnen alle economische sectoren, heeft de nieuwe wet een "Consumentenombudsdienst" in het leven geroepen. Deze dienst is actief sinds 1 juni 2015. Eerst en vooral heeft de Consumentenombudsdienst de taak om de consumenten en ondernemingen in te lichten over hun rechten en plichten en in het bijzonder over de mogelijkheden van een buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen. De Consumentenombudsdienst fungeert als algemeen contactpunt, onafhankelijk van de sector waarbinnen het geschil zich voordoet. Zij zal de consument steeds kunnen informeren over welke dienst er bevoegd is.

Ten tweede neemt de Consumentenombudsdienst elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in ontvangst. Zij kan deze aanvraag zelf behandelen of doorgeven aan de terzake bevoegde entiteit.

De Consumentenombudsdienst treedt in elk geval op in elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil waarvoor geen andere entiteit bevoegd is.

De consument kan zijn klacht online, via e-mail, per fax of ter plaatse indienen (Koning Albert II laan 8, 1000 Brussel ; Tel.: 02/702.52.20; Fax: 02/808.71.29; Mail: [contact@consumentenombudsdienst.be](mailto:contact@consumentenombudsdienst.be)). De procedure is volledig gratis.

Een ontvankelijke klacht zal binnen de 90 dagen bestudeerd worden (deze termijn mag éénmaal uitzonderlijk verlengd worden).

Op het einde van de procedure formuleert de bemiddelingsdienst een voorstel of aanbeveling die niet bindend is.

#### CONCLUSIE

Het nieuwe 16<sup>de</sup> boek Economisch Recht zal ervoor zorgen dat de mogelijkheid tot buitengerechtelijke geschillenregeling beter bekend wordt. Tevens zorgt zij voor een betere consumentenbescherming.

De Consumentenombudsdienst is voortaan "de hoeksteen" van het nieuwe systeem, dat zowel voorafgaandelijk of in de loop van het geschil tussenkomt, om te informeren, te verwijzen en eventueel de aanvragen tot buitengerechtelijke procedures af te handelen.

#### HEEFT UW CLIËNT MET DIT NIEUW LOKET NOG WEL NOOD AAN EEN RECHTSBIJSTAND ALS CONSUMENT ?

Uiteraard!

Een Ombudsdienst of andere geschillencommissie zal standpunten innemen, trachten het geschil op te lossen maar zal geen kosten ten laste nemen. Indien bij een geschil een expert of mediator of zelfs advocaat aangesteld wordt, moet deze vergoed worden. Veel consumenten weten ook niet goed hoe zij zich in een geschil moeten verdedigen. D.A.S. staat klanten ook bij om hun klacht zo goed mogelijk te formuleren en in te dienen.

U kunt dus blijven rekenen op de juridische bijstand van D.A.S. om uw cliënten op de meest adequate wijze in hun consumentengeschillen bij te staan: via advies, minnelijke en/of gerechtelijke wijze. D.A.S. zal steeds alle nuttige en efficiënte middelen inzetten, zodat de belangen van onze cliënten optimaal worden verzekerd!



PROF



DE PIONIER  
IN RECHTSBIJSTAND