# Koninklijk besluit tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteit bedoeld in boek XVI van het Wetboek van economisch recht moet voldoen

* Date : 16-02-2015
* Langue : Néerlandais
* Section : Législation
* Source : Numac 2015011072

Artikel 1 Dit besluit voorziet in de gedeeltelijke omzetting van 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. 2006/2004 en richtlijn 2009/22/EG.

Artikel 2 Om te voldoen aan de voorwaarden van onafhankelijkheid en onpartijdigheid van een gekwalificeerde entiteit, bedoeld in boek XVI van het Wetboek van economisch recht:
  1° is de entiteit opgericht door of krachtens een wet of op initiatief van een handelsvereniging, beroepsorde of -organisatie;
  2° is de entiteit niet opgericht binnen een onderneming;
  3° beschikt de entiteit over een eigen en specifiek budget dat toereikend is voor de vervulling van haar taken;
  4° ontvangen de entiteit noch de natuurlijke personen die erbinnen verantwoordelijk zijn voor de regeling van geschillen, instructies met betrekking tot de behandeling van individuele procedures van een van de partijen of van de handelsvereniging, beroepsorde of -organisatie die haar heeft opgericht;
  5° worden de natuurlijke personen die binnen de entiteit verantwoordelijk zijn voor de regeling van de consumentengeschillen, aangesteld voor een termijn van minstens drie jaar of voor onbepaalde duur en deze aanstelling kan niet zonder geldige reden worden beëindigd;
  6° is de aanstelling van de natuurlijke personen die binnen de entiteit verantwoordelijk zijn voor de regeling van de consumentengeschillen, hernieuwbaar;
  7° worden de entiteit of de natuurlijke personen die erbinnen verantwoordelijk zijn voor de regeling van de consumentengeschillen, niet vergoed in functie van de uitkomst van de buitengerechtelijke geschillenregeling;
  8° is er een gelijk aantal vertegenwoordigers van consumenten en ondernemingen, wanneer de regeling van de consumentengeschillen gebeurt door een college;
  9° worden de vertegenwoordigers van de consumenten in een college aangewezen door een of meer consumentenorganisaties.

Artikel 3 Om te voldoen aan de voorwaarden van transparantie en toegankelijkheid van een gekwalificeerde entiteit, bedoeld in boek XVI van hetzelfde Wetboek:
  1° beschikt de entiteit over een eigen, geactualiseerde website die minstens de volgende gegevens bevat:
  a) de contactgegevens van de entiteit, met inbegrip van haar postadres en haar elektronisch adres;
  b) het feit dat de entiteit gekwalificeerd is met een hyperlink naar de pagina op de website van de FOD. Economie, K.M.O., Middenstand en Energie die de lijst van gekwalificeerde entiteiten bevat;
  c) de samenstelling van de entiteit;
  d) het procedurereglement;
  e) de herkomst van de financiering van de entiteit;
  f) voor welke soorten geschillen zij bevoegd is, inclusief, desgevallend, de vastgelegde ontvankelijkheidsdrempel;
  g) de natuurlijke personen verantwoordelijk voor de behandeling van de vragen tot buitengerechtelijke regeling van de consumentengeschillen, hoe ze worden aangewezen en wat de duur van hun aanstelling is;
  h) in voorkomend geval, haar lidmaatschap van een netwerk van entiteiten die belast zijn met buitengerechtelijke geschillenregeling, ter vergemakkelijking van de beslechting van grensoverschrijdende geschillen;
  i) de gemiddelde duur van de procedure van geschillenregeling door de entiteit;
  j) de jaarverslagen;
  2° verstrekt de entiteit, op eenvoudige vraag en zonder verwijl, aan iedere geïnteresseerde via duurzame drager de gegevens bedoeld onder 1° ;
  3° voorziet de website van de entiteit in de mogelijkheid om online een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in te dienen en de nodige bewijsstukken te verzenden;
  4° voorziet de entiteit in de mogelijkheid tot uitwisseling van informatie tussen de partijen via elektronische weg of per post;
  5° behandelt de entiteit zowel binnenlandse als grensoverschrijdende geschillen, met inbegrip van deze bedoeld in 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.

Artikel 4 Om te voldoen aan de voorwaarden van bekwaamheid van een gekwalificeerde entiteit, bedoeld in boek XVI van hetzelfde Wetboek:
  1° hebben de natuurlijke personen die binnen de entiteit verantwoordelijk zijn voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen een algemene kennis van het toepasselijke recht;
  2° beschikken deze natuurlijke personen over de nodige vaardigheden op het vlak van geschillenregeling;
  3° scholen deze natuurlijke personen zich geregeld bij in deze domeinen.

Artikel 5 Om te voldoen aan de vereiste van vrijheid van de partijen, bedoeld in boek XVI van hetzelfde Wetboek, licht de entiteit de partijen in via een duurzame drager:
  1° voor aanvang van een procedure tot buitengerechtelijke geschillenregeling, over:
  a) ofwel het recht dat ze eventueel hebben zich in elk stadium van de procedure terug te trekken; wanneer de onderneming krachtens wettelijke bepalingen, gedragscodes of contractuele verbintenissen verplicht is deel te nemen aan de procedure, geldt dit recht alleen ten voordele van de consument;
  b) ofwel, het verplichtend karakter van de procedure, van zodra deze is opgestart;
  c) desgevallend, het voor hen bindend karakter van de oplossing;
  2° vooraleer zij instemmen met de door de entiteit voorgestelde oplossing of beslissen de voorgestelde oplossing te volgen, over:
  a) de keuze die ze hebben om de voorgestelde of gevonden oplossing al dan niet te aanvaarden of te volgen;
  b) de rechtsgevolgen voor de partijen wanneer zij instemmen met de voorgestelde of gevonden oplossing;
  c) de mogelijkheid dat de voorgestelde oplossing verschilt van een rechterlijke beslissing;
  d) het feit dat de deelname aan de procedure het instellen van een rechtsvordering niet belet.

Artikel 6 Om te voldoen aan de voorwaarden van billijkheid, bedoeld in boek XVI van hetzelfde Wetboek:
  1° bevestigt de entiteit van zodra zij een volledige aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een geschil heeft ontvangen, de datum van ontvangst ervan aan de partijen;
  2° waakt de entiteit erover dat partijen over een redelijke termijn beschikken, rekening houdend met de maximale duur van de procedure, om:
  a) hun standpunt kenbaar te maken;
  b) kennis te nemen van alle documenten, argumenten en feiten die de andere partij naar voren brengt;
  c) op de onder b) bedoelde documenten, argumenten en feiten te reageren;
  d) te oordelen over de oplossing die de entiteit voorstelt, wanneer deze niet bindend is;
  3° beslissen partijen vrij of ze zich al dan niet laten bijstaan of vertegenwoordigen door een derde en kunnen op elk ogenblik onafhankelijk advies inwinnen;
  4° stelt de entiteit de partijen schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager in kennis van de uitkomst van de buitengerechtelijke geschillenregeling binnen de wettelijk voorziene termijn.

Artikel 7 Het procedurereglement van de entiteit bevat, in aanvulling op de gegevens bedoeld in artikel XVI.25, § 1, van hetzelfde Wetboek, de volgende inlichtingen:
  1° het soort geschillen waarvoor de entiteit bevoegd is;
  2° desgevallend, de ontvankelijkheidsdrempels die gelden voor de behandeling van een geschil;
  3° de talen waarin vragen tot buitengerechtelijke geschillenregeling kunnen worden ingediend en de talen waarin de procedure kan worden gevoerd;
  4° de voorschriften waarop de entiteit zich kan baseren bij de buitengerechtelijke geschillenregeling, zoals wettelijke bepalingen en gedragscodes;
  5° het bestaan of niet van de mogelijkheid voor de partijen om zich uit de procedure terug te trekken;
  6° welke kosten in voorkomend geval voor rekening van partijen komen, met inbegrip van de regels inzake de toewijzing van de kosten aan het einde van de procedure;
  7° desgevallend, welke rechtsgevolgen de uitkomst van de buitengerechtelijke geschillenregeling heeft, met inbegrip van de sancties bij niet-naleving ervan in het geval van een beslissing met bindende werking voor de partijen;
  8° desgevallend, de uitvoerbaarheid van de beslissing van de entiteit, evenals de modaliteiten van een gedwongen uitvoering;
  9° de wettelijke gevolgen van de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil voor de verjaring ervan en voor de invorderingsprocedures.

Artikel 8 § 1. De gekwalificeerde entiteit maakt een jaarverslag op dat minstens de volgende informatie bevat met betrekking tot zowel binnenlandse als grensoverschrijdende geschillen die haar zijn voorgelegd:
  1° het aantal voorgelegde geschillen en de soorten klachten waarop zij betrekking hebben;
  2° systematische of aanzienlijke problemen die veelvuldig voorkomen en die leiden tot geschillen tussen consumenten en ondernemingen; dergelijke informatie kan vergezeld gaan van aanbevelingen over de wijze waarop dergelijke problemen in de toekomst kunnen worden vermeden of opgelost;
  3° het aantal en het percentage van de geschillen die de entiteit heeft geweigerd te behandelen en de ingeroepen weigeringsgronden;
  4° het aantal en het percentage van de procedures van buitengerechtelijke geschillenregeling die zijn stopgezet en, indien gekend, de redenen van stopzetting;
  5° de gemiddelde tijd van de geschillenbeslechting, volgens het soort klachten;
  6° voor zover gekend, het aantal en het percentage van de geschillen waarin de oplossing die de entiteit heeft voorgesteld, is nageleefd;
  7° desgevallend, inlichtingen over de samenwerking binnen netwerken van buitengerechtelijke geschillenregeling ter vergemakkelijking van de beslechting van grensoverschrijdende geschillen;
  8° voor zover gekend, de gemiddelde, laagste en hoogste waarde van de geschillen;
  9° een verslag over de ontvangen financiële middelen en hun aanwending.
  § 2. Het jaarverslag dat beschikbaar is via haar website, wordt op verzoek door de entiteit ter beschikking gesteld van het publiek op duurzame drager en op elke andere wijze die zij aangewezen acht.

Artikel 9 § 1. De mededelingsverplichting bedoeld in artikel XVI.26 van hetzelfde Wetboek geldt gedurende de volledige procedure van de buitengerechtelijke geschillenregeling. Wanneer de entiteit uit een enkele natuurlijke persoon bestaat, gebeurt de mededeling enkel aan de partijen.
  § 2. De entiteit voorziet dat, in geval een omstandigheid bedoeld in artikel XVI.26 van hetzelfde Wetboek zich voordoet:
  1° een andere natuurlijke persoon binnen de entiteit wordt belast met de buitengerechtelijke regeling van het geschil;
  2° of, indien dit onmogelijk is, stelt de entiteit de partijen voor het geschil voor te leggen aan een andere gekwalificeerde entiteit voor behandeling;
  3° of, indien het niet mogelijk is om het geschil aan een andere gekwalificeerde entiteit voor te leggen, deze onmogelijkheid ter kennis wordt gebracht van de partijen die de mogelijkheid hebben bezwaar te maken tegen het verder zetten van de procedure door de natuurlijke persoon die zich in de genoemde omstandigheid bevindt.

Artikel 10 Dit besluit treedt in werking op 1 juni 2015.

Artikel 11 De minister bevoegd voor Economie en Consumenten is belast met de uitvoering van dit besluit.