

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

13 oktober 1999

WETSVOORSTEL

**betreffende de commissies voor de
buitengerechtelijke regeling van
consumentengeschillen**

(Ingediend door mevrouw Simonne Creyf)

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

13 octobre 1999

PROPOSITION DE LOI

**relative aux commissions
de règlement extrajudiciaire des
litiges de consommation**

(Déposée par Mme Simonne Creyf)

AGALEV-ECOLO	:	Anders Gaan Leven / Écologistes Confédérés pour l'Organisation de Luttes Originales	
CVP	:	Christelijke Volkspartij	
FN	:	Front national	
PRL FDF MCC	:	Parti réformateur libéral - Front démocratique francophone-Mouvement des Citoyens pour le Changement	
PS	:	Parti socialiste	
PSC	:	Parti social-chrétien	
SP	:	Socialistische Partij	
VLAAMS BLOK	:	Vlaams Blok	
VLD	:	Vlaamse Liberalen en Democraten	
VU&ID	:	Volksunie&ID21	
<i>Afkortingen bij de nummering van de publicaties :</i>		<i>Abréviations dans la numérotation des publications :</i>	
DOC 50 0000/00	:	Parlementair document van de 50e zittingsperiode + het nummer en het volgnummer	DOC 50 0000/00 : Document parlementaire de la 50e législature, suivi du n° et du n° consécutif
QRVA	:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA : Questions et Réponses écrites
HA	:	Handelingen (Integraal Verslag)	HA : Annales (Compte Rendu intégral)
BV	:	Beknopt Verslag	CRA : Compte Rendu analytique
PLEN	:	Plenaire vergadering	PLEN : Séance plénière
COM	:	Commissievergadering	COM : Réunion de commission
<i>Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers</i>		<i>Publications officielles éditées par la Chambre des représentants</i>	
<i>Bestellingen :</i>		<i>Commandes :</i>	
<i>Tel. : 02/ 549 81 60</i>		<i>Tél. : 02/ 549 81 60</i>	
<i>Fax : 02/549 82 74</i>		<i>Fax : 02/549 82 74</i>	
<i>www.deKamer.be</i>		<i>www.laChambre.be</i>	
<i>e-mail : alg.zaken@deKamer.be</i>		<i>e-mail : aff.generales@laChambre.be</i>	

TOELICHTING

DAMES EN HEREN,

Dit wetsvoorstel neemt, met een aantal wijzigingen, de tekst over van het voorstel n^o 1674/1-97/98.

De ontwikkeling van het consumentenrecht biedt de consument een steeds ruimere materieelrechtelijke bescherming. De efficiënte afdwinging van de aan de consument verleende rechten dient met even grote zorg nagestreefd te worden. Het lijkt eerder cynisch de materieelrechtelijke bescherming van de consument uit te bouwen, terwijl hij de hem verleende rechten moeilijk hard kan maken. Deze vaststelling brengt een belangrijk knelpunt in de ontwikkeling van het consumentenrecht aan het licht.

Consumenten stellen vaak vast dat de eerbiediging van hun rechten niet kan worden afgedwongen. De drempel om bij de gewone rechtbanken en hoven om gedwongen uitvoering te verzoeken blijkt veelal te hoog. Het onevenwicht tussen de consument en de onderneming dreigt dan ook veeleer bestendig dan weggenomen te worden. De kosten en de complexiteit van de procedure en het uitblijven van een gerechtelijke beslissing zijn maar enkele van de motieven die de consument ervan weerhouden, voornamelijk bij een geschil over een « klein » bedrag, een beroep te doen op de gewone hoven en rechtbanken. Het komt dan ook wenselijk voor de alternatieve oplossing van consumentengeschillen een duwtje in de rug te geven. Om die reden beoogt dit voorstel een wettelijk kader uit te bouwen waarbinnen vorm kan worden gegeven aan geschillencommissies.

Dit initiatief verdient des te meer aandacht aangezien de ervaringen in Nederland de waarde ervan hebben aangetoond. Nederland heeft een ruim aanbod van geschillencommissies. Die zijn actief in de meest uiteenlopende sectoren. De praktijk toont aan dat zij een efficiënte en deskundige behandeling van consumentengeschillen waarborgen ⁽¹⁾.

Ook België kent drie geschillencommissies, die zeer bevredigend functioneren : de geschillencommissie Reizen, de geschillencommissie Meubelen en de ge-

⁽¹⁾ Een onderzoek, uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Economische Zaken, heeft aangetoond dat de geschillencommissies voldoen aan de vooropgezette doelstellingen. De tevredenheid van de gebruikers, consumenten en ondernemers, bleek er voornamelijk terug te voeren op de klantvriendelijkheid van de procedure en een correcte dienstverlening.

DÉVELOPPEMENTS

MESDAMES, MESSIEURS,

La présente proposition de loi reprend, moyennant quelques modifications, le texte de la proposition n^o 1674/1-97/98.

Le développement du droit de la consommation offre aux consommateurs une protection de plus en plus large sur le plan du droit matériel. Mais encore faut-il s'attacher parallèlement à donner au consommateur des moyens efficaces lui permettant de faire respecter effectivement les droits qui lui ont été accordés. Il paraît plutôt cynique, en effet, de mettre en place, sur le plan du droit matériel, un arsenal de mesures censées protéger le consommateur, alors que celui-ci éprouve des difficultés à faire respecter les droits qui lui ont été reconnus. Ce constat met en lumière un écueil important dans le développement du droit de la consommation.

Les consommateurs constatent fréquemment qu'il leur est impossible de faire respecter leurs droits. Or, il s'avère que le seuil à franchir pour demander aux cours et tribunaux ordinaires d'imposer le respect de ces droits est généralement trop élevé. Le déséquilibre qui caractérise le rapport de forces entre l'entreprise et le consommateur risque par conséquent de se perpétuer plutôt que de se corriger. Le coût et la complexité de la procédure ainsi que la lenteur avec laquelle les juridictions statuent ne sont que quelques motifs parmi ceux qui dissuadent le consommateur de faire appel aux cours et tribunaux ordinaires, surtout lorsque le litige porte sur un montant modique. Il paraît dès lors souhaitable d'explorer une autre voie pour le règlement des litiges de consommation. C'est pourquoi la présente proposition vise à établir un cadre légal dans lequel pourront se couler les commissions des litiges.

Cette initiative mérite d'autant plus d'attention que l'exemple néerlandais en a démontré la valeur. Les Pays-Bas proposent un éventail large et varié de commissions des litiges. Celles-ci offrent leurs services dans les secteurs les plus divers. La pratique démontre qu'elles permettent de traiter les litiges de consommation avec efficacité et compétence ⁽¹⁾.

Notre pays compte, lui aussi, trois commissions des litiges, qui fonctionnent de manière très satisfaisante : la commission « Voyages », la commission « Meu-

⁽¹⁾ Une enquête réalisée à la demande du ministère des Affaires économiques a montré que les commissions des litiges répondent aux objectifs visés. Il ressort de cette enquête que la satisfaction des clients, des consommateurs et des responsables d'entreprise s'explique essentiellement par la simplicité de la procédure et la qualité du service.

schillencommissie Textielreinigers. De Belgische — en, *a fortiori*, de Nederlandse — ervaringen, die duidelijk maken dat geschillencommissies een eenvoudige, snelle ⁽¹⁾, goedkope en degelijke — kortom laagdrempelige — buitengerechtelijke geschillenbeslechting garanderen, onderstrepen de maatschappelijke functionaliteit van hun oprichting.

De geschillencommissies houden ook voor de ondernemers voordelen in. Zo garandeert de toetreding tot een geschillencommissie hen rechtszekerheid omtrent het verloop van de geschillen waarin zij zich tegen een consument dienen te verweren of zelf wensen op te treden tegen een consument. Ook zij zijn gebaat bij geld- en tijdsbesparende efficiëntie.

Daarenboven komt de oprichting van een geschillencommissie het vertrouwen van de consumenten in de betrokken sector alleen maar ten goede. Het vormt een onderdeel van een ondernemingsbeleid dat steeds meer gericht is op de kwaliteitsverbetering van de geleverde producten en verleende diensten. Bij dit kwaliteitsbeleid past een goede interne klachtenregeling en een onafhankelijke en kwalitatief hoogstaande geschillenbeslechting, uitgebouwd door de sector.

De geschillencommissies passen daarenboven in een beleid ter bevordering van de alternatieve — buitengerechtelijke — oplossing van geschillen. Hierdoor kan de werkdruk van de hoven en rechtbanken verlicht worden. Daarenboven kunnen efficiënt werkende geschillencommissies, in de werkingskosten waarvan de individuele klager en de aangesloten consumentenorganisaties en ondernemers(organisaties) participeren, een netto-besparing op de algemene maatschappelijke kosten voor geschillenbeslechting teweegbrengen ⁽²⁾.

⁽¹⁾ Een onderzoek, uitgevoerd in opdracht van het ministerie van Economische Zaken, heeft aangetoond dat de geschillencommissies voldoen aan de vooropgezette doelstellingen. De tevredenheid van de gebruikers, consumenten en ondernemers, bleek er voornamelijk terug te voeren op de klantvriendelijkheid van de procedure en een correcte dienstverlening.

⁽²⁾ Onderzoek naar de werking van de Nederlandse geschillencommissies heeft uitgewezen dat ook voor de overheid de procedure bij de geschillencommissies goedkoper is dan een gerechtelijke procedure.

Tevens gaf 60 % van de ondervraagde consumenten te kennen de gang naar de overheidsrechter te overwegen indien er geen geschillencommissies zouden bestaan. Dit betekent dat de oprichting van geschillencommissies enerzijds de te hoge drempel kan verlagen en anderzijds een reële bijdrage kan leveren aan de onhoudbare werkdruk van de overheidsrechters en de daaruit voortvloeiende gerechtelijke achterstand.

bles » et la commission « Textiles ». Les expériences belges et, *a fortiori*, néerlandaises, qui montrent clairement que les commissions des litiges garantissent un règlement extrajudiciaire simple, rapide ⁽¹⁾, peu coûteux et sérieux — bref, accessible à tous —, mettent en évidence la fonctionnalité sociale de tels organes.

Les commissions des litiges présentent également des avantages pour les professionnels. C'est ainsi que l'adhésion à une commission de litiges leur garantit la sécurité juridique en ce qui concerne la résolution des litiges dans le cadre desquels ils doivent se défendre contre un consommateur ou lorsqu'ils souhaitent tenter une action contre un consommateur. L'efficacité du système leur permet d'économiser du temps et de l'argent.

La création d'une commission des litiges ne peut en outre que renforcer la confiance des consommateurs dans le secteur concerné. Elle constitue un des volets d'une politique entrepreneuriale de plus en plus axée sur l'amélioration de la qualité des biens et des services fournis. Cette politique de promotion de la qualité suppose que les réclamations soient correctement traitées à l'intérieur de l'entreprise ainsi que la mise en place, par le secteur, d'un organe hautement spécialisé dans le domaine du règlement des litiges.

Les commissions des litiges s'inscrivent en outre dans le cadre d'une politique visant à favoriser le règlement du contentieux par une procédure alternative, c'est-à-dire extrajudiciaire. Cette solution permet de réduire la charge de travail des cours et tribunaux. En outre, la création de commissions de litiges fonctionnant efficacement et dont le fonctionnement est financé par une participation du réclamant et des associations de consommateurs qui adhèrent à la commission, ainsi que des professionnels (organisations), pourrait permettre de réaliser une économie nette en termes de coûts sociaux généraux inhérents au règlement des litiges ⁽²⁾.

⁽¹⁾ Une enquête réalisée à la demande du ministère des Affaires économiques a montré que les commissions des litiges répondent aux objectifs visés. Il ressort de cette enquête que la satisfaction des clients, des consommateurs et des responsables d'entreprise s'explique essentiellement par la simplicité de la procédure et la qualité du service.

⁽²⁾ L'étude du fonctionnement des commissions des litiges néerlandaises a montré que la procédure devant la commission des litiges est également moins coûteuse pour les pouvoirs publics que la procédure judiciaire.

Soixante pour cent des consommateurs interrogés ont déclaré qu'ils auraient envisagé d'ester en justice si les commissions des litiges n'avaient pas existé. Cela signifie que la création de commissions des litiges permet d'abaisser le seuil d'accès trop élevé à la procédure de règlement des litiges et contribue réellement à diminuer la charge de travail qui pèse sur les juges des cours et tribunaux et donc à réduire l'arriéré judiciaire qui en découle.

Sectorale geschillencommissies kunnen niet enkel de toegang tot deze vorm van geschillenbeslechting vergemakkelijken, maar eveneens de inbreng van technische know-how stimuleren. Deelnemers uit de sector worden immers betrokken bij de sectorale geschillencommissies. Daarenboven kan de specialisatie van de geschillencommissies een meerwaarde bewerkstelligen door de gunstige invloed op efficiëntie, rationalisatie en deskundigheid. Nederland, waar voor de meest diverse sectoren geschillencommissies bestaan (chemisch reinigen, natwas, reizen, recreatie, wonen, parket, keukens, openbare nutsbedrijven, bankzaken, post en telecommunicatie, optiek, uitvaartwezen, openbaar vervoer (NS), auto, waterrecreatie, installerende bedrijven, textiel, verhuizen, centrale antenne inrichtingen, schilders- en afwerkingsbedrijf, thuiswinkel, ziekenhuizen), illustreert de meerwaarde van specialisatie. Tevens bevorderen gespecialiseerde, sectorale geschillencommissies de eenheid in de rechtspraak, hetgeen op zijn beurt de rechtszekerheid gunstig beïnvloedt. Dit komt, zoals reeds uiteengezet, consument en ondernemer ten goede.

De grote betrokkenheid van de consumenten en de ondernemingen bij de oprichting en de werking van de geschillencommissies draagt bij tot hun legitimiteit. Zodoende krijgen hun uitspraken een grotere kracht en afdwingbaarheid.

Ondernemers die zijn aangesloten bij een geschillencommissie bieden de consument een modelovereenkomst aan die bepaalde garanties inhoudt. Bovendien kan de activiteit van een geschillencommissie eventuele problemen binnen een sector aan het licht brengen. De aangesloten ondernemers(organisaties) en consumentenverenigingen kunnen daarop, in overleg, een oplossing zoeken. De twee laatstgenoemde functies wijzen op het onmiskenbare geschilvoorkomende potentieel van geschillencommissies. De deelnemers aan een commissie, die bijdragen aan haar werkingskosten, hebben hier immers alle baat bij.

Een goed werkende commissie verhoogt, zoals blijkt uit het jaarverslag van de geschillencommissie Reizen (1996), het consumentenvertrouwen in de sector. Hierdoor genereren geschillencommissies een gunstige economische dynamiek (verhoging van het consumentenvertrouwen en aanwakking van de vraag). Goed werkende geschillencommissies hebben bovendien, zo blijkt uit hetzelfde jaarverslag, een positieve invloed op de geschillenregeling in der minne en leiden tot een relatieve vermindering van het aantal bij de commissie ingeleide klachtendossiers.

Tevens steunen de geschillencommissies op een actieve inbreng van de betrokken partijen. Zij krijgen grote greep op het verloop van de procedure en kunnen

Les commissions des litiges sectorielles peuvent non seulement faciliter l'accès à cette forme de règlement des litiges, mais également stimuler l'apport de savoir-faire technique. Des acteurs du secteur sont, en effet, associés au fonctionnement des commissions des litiges sectorielles. La spécialisation des commissions de litiges peut en outre constituer une plus-value en exerçant une influence bénéfique en termes d'efficacité, de rationalisation et d'expertise. L'exemple des Pays-Bas, où il existe des commissions de litiges pour les secteurs les plus divers (chimie, nettoyage, blanchisseries, voyages, loisirs, logement, parquet, cuisines, entreprises d'utilité publique, affaires bancaires, postes et télécommunications, optique, pompes funèbres, transports publics (NS), auto, loisirs et sports nautiques, installateurs, textile, déménagements, antennes collectives, entreprises de peinture et de finition, téléachat, hôpitaux), illustre la plus-value que représente la spécialisation. Les commissions des litiges sectorielles spécialisées favorisent également l'uniformisation de la jurisprudence, ce qui accroît, à son tour, la sécurité juridique. Comme il a été précisé par ailleurs, l'entreprise et le consommateur sortent gagnants.

Le fait que les consommateurs et les entreprises sont largement associés à la création et au fonctionnement des commissions des litiges contribue à la légitimité de celles-ci, ce qui donne plus de force et d'autorité à leurs décisions.

Les professionnels affiliés à une commission des litiges offrent au consommateur un contrat type contenant certaines garanties. Qui plus est, l'activité d'une commission des litiges peut mettre en lumière d'éventuels problèmes existant au sein d'un secteur, problèmes que les professionnels affiliés (fédérations) et les associations de consommateurs peuvent alors résoudre de concert. Ces deux dernières fonctions démontrent incontestablement le potentiel dont disposent les commissions des litiges dans le domaine de la prévention de conflits. Ceci est d'ailleurs tout profit pour les professionnels et entreprises qui adhèrent à la commission et contribuent à ses frais de fonctionnement.

Ainsi qu'il ressort du rapport annuel de la commission de litiges Voyages (1996), une commission qui fonctionne bien accroît la confiance des consommateurs dans le secteur. Les commissions des litiges génèrent ainsi une dynamique économique positive (accroissement de la confiance des consommateurs et stimulation de la demande). Le même rapport annuel nous apprend que le bon fonctionnement d'une commission des litiges favorise en outre le règlement des litiges à l'amiable et entraîne une diminution relative du nombre de dossiers de réclamation introduits auprès de la commission.

Les commissions des litiges s'appuient par ailleurs sur une contribution active des parties concernées. Elles ont une forte emprise sur le déroulement de la

de knelpunten deskundig vermijden. Daardoor heeft dit initiatief een positieve invloed op de snelheid waarmee consumentengeschillen kunnen worden opgelost. Daarenboven heeft de procedure voor een geschillencommissie ook een minder antagonistisch karakter dan de gerechtelijke procedure ⁽¹⁾.

De geschillencommissies lijken om al deze redenen een waardevol complement van de gerechtelijke behandeling van consumentengeschillen. Ze beogen niet de toegang tot de gewone rechtbanken onmogelijk te maken. Evenmin willen zij de bevoegdheden van de hoven en rechtbanken uithollen. Integendeel, zij moeten de rechtbanken ruimte geven voor een bevredigende behandeling van geschillen die, bijvoorbeeld wegens hun complexiteit en financieel belang, buiten de bevoegdheid van geschillencommissies dienen te vallen. Meer nog, zij willen een pleidooi zijn voor geïntensifieerde inspanningen voor de voortdurende optimalisering van de procedure inzake consumentengeschillen voor de gewone hoven en rechtbanken. Tevens ligt het initiatief in de lijn van de binnen de Europese Unie groeiende aandacht voor de rechtsbescherming van de consumenten.

Dit wetgevende initiatief wil het kader creëren voor de oprichting en de uitbouw van een centraal orgaan inzake geschillenbeslechting in België en zodoende de alternatieve geschillenbeslechting stimuleren. Nogmaals, het spreekt voor zich dat de hier voorgestelde stimulans voor de oprichting van geschillencommissies slechts één van de initiatieven kan zijn ter bevordering van alternatieve geschillenbeslechting en, voornamelijk, de voorkoming van consumentengeschillen. In het kader van dit wetsvoorstel dient dan ook ieder initiatief dat de werking van ombudsdiensten in consumenten-aangelegenheden ten goede komt, te worden toegejuicht. Men kan trouwens de hoop uitspreken dat bestaande, of op te richten, mediërende diensten in de diverse geschillenreglementen een belangrijke rol zullen krijgen toebedeeld bij de bemiddelingsfase die een procedure voor een geschillencommissie ten gronde voorafgaat.

Het vooropgestelde kader biedt de drie reeds bestaande Belgische geschillencommissies, die de waarde van deze vorm van alternatieve geschillenbeslechting duidelijk illustreren, de mogelijkheid zich in de op te richten structuur in te passen.

Bij de redactie van het wetsvoorstel werd aansluiting gezocht bij het ontwerp van aanbeveling van de Europese Commissie inzake buitengerechtelijke procedu-

procedure et peuvent mettre à profit leur expertise pour éviter les problèmes. La présente initiative permet dès lors d'accélérer le règlement des conflits de consommation. De plus, l'antagonisme est moins marqué dans le cadre d'une procédure devant une commission des litiges que dans une procédure judiciaire ⁽¹⁾.

Pour toutes ces raisons, les commissions des litiges paraissent constituer un complément précieux à la procédure judiciaire en matière de conflits de consommation. Elles ne visent pas à barrer l'accès aux tribunaux ordinaires, ni à saper les compétences des cours et tribunaux. Au contraire, elles ont vocation à décharger les tribunaux afin de leur permettre d'instruire de manière satisfaisante les litiges qui, en raison de leur complexité ou de leur enjeu financier, ne sauraient être de la compétence des commissions des litiges. Bien plus, celles-ci se veulent un plaidoyer pour une intensification des efforts en vue d'optimiser de manière continue la procédure en matière de litiges de consommation devant les cours et tribunaux ordinaires. La présente initiative s'inscrit également dans le droit fil de l'attention accrue qui est accordée, au sein de l'Union européenne, à la protection juridique des consommateurs.

La présente initiative législative vise à établir le cadre légal nécessaire pour créer et organiser en Belgique un organe central de règlement des litiges en Belgique et à encourager ainsi le règlement alternatif des litiges. Il va sans dire, ainsi qu'il a déjà été souligné, que la mesure que nous proposons en vue d'encourager la création de commissions des litiges ne doit être qu'une initiative parmi d'autres visant à encourager le règlement alternatif des litiges et, principalement, la prévention des litiges de consommation. Il convient dès lors, dans le cadre de la présente proposition de loi, d'applaudir à toute initiative de nature à favoriser l'intervention de services de médiation dans les litiges de consommation. On peut du reste espérer que les différents règlements en matière de litiges assigneront aux services de médiation, existants et futurs, un rôle important dans la phase de médiation qui précède toute procédure devant une commission des litiges appelée à se prononcer sur le fond.

Le cadre que nous proposons permet aux trois commissions des litiges qui existent déjà actuellement en Belgique, et qui attestent parfaitement la valeur de cette forme de règlement alternatif des litiges, de s'intégrer dans la structure à créer.

Nous nous sommes inspirés, pour rédiger la présente proposition de loi, du projet de recommandation de la Commission européenne en matière de procédures

⁽¹⁾ Zie Sabbe, H., « De Belgische Geschillencommissies voor Consumenten — een rechtssociologische analyse », *R.W.*, 1992-1993, 1080.

⁽¹⁾ Voir Sabbe, H., « *De Belgische Geschillencommissies voor Consumenten — een rechtssociologische analyse* », *R.W.*, 1992-1993, 1080.

res voor de regeling van consumentengeschillen. Meer bepaald werden de beginselen van toepassing op de oprichting en het functioneren van instanties die bevoegd zijn voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen (bijlage I van het ontwerp) overgenomen. Er wordt naar gestreefd de onafhankelijkheid en deskundigheid van de bevoegde instantie te verzekeren. Er worden minimale vereisten ter verzekering van een doorzichtige procedure in het voorstel opgenomen. Er wordt uitdrukkelijk vereist dat de procedure het beginsel van hoor en wederhoor eerbiedigt. Tevens wordt de legaliteit van de beslissing nagestreefd door de instantie te verplichten schriftelijk en gemotiveerd uitspraak te doen en van haar beslissingen spoedig en schriftelijk kennis te geven aan de partijen. Ten slotte worden maatregelen ingebouwd om de effectiviteit van de procedure te verzekeren: de directe toegang tot de procedure tegen een aanvaardbare vergoeding, het bespoedigen van de snelheid waarmee de procedure wordt afgewerkt en het toekennen van een actieve rol aan de bevoegde instantie zijn onderdelen hiervan.

COMMENTAAR BIJ DE ARTIKELEN

Art. 2

Ter bevordering van de buitengerechtelijke beslechting van tussen consumenten en ondernemers gerezen geschillen kan een vereniging zonder winstoogmerk (hierna « de vereniging » genoemd) worden opgericht, die tot doel heeft geschillencommissies voor consumentenzaken op te richten. Uitgangspunt hierbij is de mogelijkheid krachtens de wet van 27 juni 1921 (« VZW-wet ») een overkoepelend orgaan te creëren, waarin de diverse sectorale geschillencommissies kunnen worden ondergebracht.

Het spreekt voor zich dat de vereniging onderworpen is aan de bepalingen van de VZW-wet. Indien haar oprichting, samenstelling of werking tevens aan de bepalingen van deze wet voldoet, kan de vereniging worden erkend door de Koning. Indien ze niet langer aan deze voorwaarden voldoet spreekt het voor zich dat deze erkenning kan worden ingetrokken. Erkenning en intrekking geschieden op gezamenlijke voordracht van de ministers van Economische Zaken en van Justitie.

De erkenning wordt verleend op verzoek van de vereniging. De Koning bepaalt de nadere regels van dit verzoek. De erkenning moet na drie jaar worden hernieuwd, teneinde op gezette tijden en op gestructureerde wijze de oprichting, samenstelling en werking van de aanvragende vereniging te kunnen evalueren in het licht van de bepalingen van deze wet.

extrajudiciaires de règlement des litiges de consommation. Nous avons notamment repris les principes relatifs à la création et au fonctionnement d'instances compétentes en matière de règlement extrajudiciaire de litiges de consommation (annexe I du projet). Nous nous sommes efforcés de garantir l'indépendance et l'expertise de l'instance compétente. La proposition impose des exigences minimales en vue d'assurer la transparence de la procédure. Il est précisé explicitement que les deux parties doivent être entendues. Le dispositif proposé tend en outre à garantir la légalité de la décision en obligeant l'instance à statuer par écrit ainsi qu'à motiver ses décisions et à les notifier rapidement par écrit aux parties. Enfin, nous avons prévu des mesures visant à assurer l'efficacité de la procédure. Nous avons, à cet effet, ouvert un accès direct à la procédure moyennant une rétribution acceptable, réglé les modalités de la procédure de manière à ce qu'elle soit menée à terme rapidement et confié un rôle actif à l'instance compétente.

COMMENTAIRE DES ARTICLES

Art. 2

Afin d'encourager le règlement extrajudiciaire des litiges qui opposent les consommateurs et les professionnels, l'on pourrait créer une association sans but lucratif (dénommée ci-après « l'association »), qui aurait pour objet d'instituer des commissions des litiges en matière de consommation. La loi du 27 juin 1921 (la loi sur les ASBL) permet en effet la création d'un organe de coordination qui pourrait chapeauter les différentes commissions sectorielles des litiges.

Il va de soi que cette association serait soumise aux dispositions de la loi sur les ASBL. Si sa constitution, sa composition ou son fonctionnement sont en outre conformes aux dispositions de la loi proposée, l'association pourrait être agréée par le Roi. Il va cependant de soi que si elle ne répondait plus à ces conditions, cet agrément pourrait lui être retiré. Cet agrément et le retrait de celui-ci interviendraient sur présentation conjointe des ministres des Affaires économiques et de la Justice.

L'agrément serait accordé à la demande de l'association. Le Roi fixerait les modalités de cette demande. L'agrément devrait être renouvelé après trois ans, afin de pouvoir évaluer à intervalles réguliers et de manière structurée la constitution, la composition et le fonctionnement de l'association qui a fait la demande en fonction des dispositions de la loi précitée.

De gevolgen van de erkenning en de intrekking ervan worden bepaald door de Koning. De wet expliciteert evenwel dat slechts overheidsbijdragen en subsidies aan de vereniging kunnen worden toegekend indien ze erkend is. De bepalingen van deze wet bevatten de voorwaarden voor een efficiënte buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen. Zij ontstonden onder meer vanuit de zorg om een evenwichtige, snelle en goedkope procedure, deskundige beslissingen, garanties voor afdwingbaarheid, voorkoming van geschillen en een kostenbesparende bundeling van de inspanningen inzake buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Daarom wordt de toekenning van overheidsbijdragen aan de werkingskosten gekoppeld aan een erkenning, die garandeert dat de vereniging de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen benaarstigt met inachtneming van de in deze wet neergelegde minimale voorwaarden.

Bij het verzoek om erkenning wordt een verslag gevoegd over de oprichting, samenstelling en werking van de vereniging. Ook de verslagen van de sectorale geschillencommissies (artikel 18) worden bij de aanvraag gevoegd. Ze moeten de Koning in staat stellen zich een gefundeerd oordeel te vormen over de vraag of aan het erkenningscriterium — de overeenstemming met de bepalingen van deze wet — is voldaan. Tegelijk lijkt het ook het vertrouwen van de consument in de vereniging ten goede te komen, deze consument de mogelijkheid te geven zich aan de hand van de verslagen te informeren over de samenstelling, oprichting en werking van het overkoepelend orgaan en de diverse geschillencommissies. Daarom zijn de verslagen toegankelijk voor het publiek (artikel 18).

*
* *

De organisaties die in de raad van beheer van de bestaande geschillencommissies Meubelen, Reizen en Textielreiniging vertegenwoordigd zijn, kunnen in ieder geval optreden als oprichters van de vereniging. Het betreft aan « verbruikerszijde » de Verbruikersunie, de BGJG en Arcopar CV. Aan ondernemerszijde kunnen de VVR, ABTO en UPAV vermeld worden voor de reissector. De beroepsorganisaties in de raad van beheer van de geschillencommissies Meubelen en Textielreiniging zijn NAVEM en de Confederatie van de textielreinigers.

Hierdoor kan de voorhanden zijnde *know-how* inzake de werking — in de ruimste betekenis van het woord — van de geschillencommissies ten volle renderen binnen de vereniging. Dit kan de dynamiek en stuwkracht ervan alleen maar positief beïnvloeden.

Le Roi déterminerait les effets de cet agrément et du retrait de celui-ci. La loi proposée prévoit cependant que des fonds et des subventions publiques ne peuvent être octroyées à l'association que si elle est agréée. Les dispositions de cette loi créent les conditions permettant un règlement extrajudiciaire efficace des litiges en matière de consommation. Elles procèdent notamment du souci d'instaurer une procédure équilibrée, rapide et peu onéreuse, de permettre des décisions éclairées, d'offrir des garanties en ce qui concerne l'exécution de ces décisions, de prévenir les litiges et de conjuguer les efforts en matière de règlement extrajudiciaire des litiges, de manière à réaliser des économies. Aussi l'intervention des pouvoirs publics dans les frais de fonctionnement est-il lié à un agrément, qui permet de garantir que l'association encourage le règlement extrajudiciaire des litiges en matière de consommation dans le respect des conditions minimales fixées par la loi proposée.

Un rapport concernant la constitution, la composition et le fonctionnement de l'association serait joint à la demande d'agrément. Les rapports des commissions sectorielles des litiges (article 18) seraient également joints à cette demande. Ceux-ci doivent permettre au Roi de se prononcer en connaissance de cause sur la question de savoir s'il est satisfait au critère d'agrément (la conformité aux dispositions de la loi proposée). Le fait de permettre au consommateur de s'informer sur la composition, la création et le fonctionnement de l'organe de coordination et des différentes commissions des litiges paraît également être de nature à lui donner confiance dans l'association. Aussi les rapports pourront-ils être consultés par le public (article 18).

*
* *

Les organisations représentées au conseil d'administration des commissions des litiges existantes (dans les secteurs des meubles, des voyages et du textile) pourront en tout cas compter au nombre des fondateurs de l'association. Il s'agit, dans les rangs des consommateurs, de l'Union des consommateurs, de la LFNJF et de la SC Arcopar. Dans les rangs des professionnels, le secteur des voyages est représenté par l'ABPTO, l'UPAV et la VVR. Enfin, les organisations professionnelles représentées respectivement au sein des commissions des litiges Meubles et Textile sont la NAVEM et la Confédération des teinturiers.

Cette possibilité permettra de tirer pleinement profit du savoir-faire acquis en ce qui concerne le fonctionnement — au sens large du terme — des commissions des litiges au sein de l'association. Cela ne peut qu'avoir une influence positive sur celle-ci en termes d'efficacité et de dynamisme.

Daarnaast spreekt het voor zich dat de door de minister voor de Raad voor het verbruik erkende organisaties kunnen deelnemen aan de oprichting van de vereniging (zie koninklijk besluit van 20 februari 1964 houdende oprichting van een Raad voor het verbruik). Van deze organisaties mag immers de representativiteit worden aangenomen en hun nauwe betrokkenheid bij de problematiek staat buiten kijf.

Daarnaast lijkt het aangewezen de raad van beheer de mogelijkheid te bieden te beslissen over de toelating van nieuwe leden, op de wijze en onder de voorwaarden als neergelegd in de statuten van de vereniging. Derwijze wordt de vereniging een open karakter verleend. Met het oog op een intensifiëring van haar activiteiten in deze of gene sector kan de vereniging bepaalde nieuwe leden, bijvoorbeeld organisaties uit de betrokken sector, opnemen. De vereniging kan ook organisaties of personen toelaten die over een bijzondere deskundigheid inzake de oprichting en werking van geschillencommissies beschikken of vertrouwd zijn met de problematiek van de rechtsbescherming van consumenten.

De op te richten vereniging dient in haar statuten minimaal enkele doelstellingen in te schrijven.

De vereniging heeft het beslechten van tussen consumenten en ondernemers gerezen geschillen zonder rechterlijke tussenkomst tot doel. Hiertoe zal de vereniging meer in het bijzonder de oprichting van sectorale geschillencommissies nastreven en de werking ervan bekend maken en bestendigen. Dit betekent dat het doel van de op te richten vereniging erin bestaat de consument een snel, goedkoop en eenvoudig alternatief te bieden voor de vaak lange, dure en ingewikkelde procedure bij de gewone rechter.

Door het stimuleren van de oprichting van een koepelorganisatie beoogt dit wetsvoorstel een optimale aanwending van de middelen te benaarstigen en de herkenbaarheid voor de consument positief te beïnvloeden. Derwijze hoopt men de penetratie van de werking van de vereniging bij een breed publiek te vergroten. Daarom wordt ervoor geopteerd slechts de onder de vereniging ressorterende sectorale geschillencommissies voor subsidiëring in aanmerking te laten komen.

Om haar doel te verwezenlijken zal de vereniging geschillencommissies oprichten en in stand houden. Dit komt er *in concreto* op neer dat zij onderzoekt in welke economische sectoren de oprichting van een geschillencommissie wenselijk is. Vervolgens stimuleert zij in de sectoren waarin zij zulks wenselijk acht de oprichting van een geschillencommissie en bewaakt ze de werking ervan.

De commissie neemt ook initiatieven ter voorkoming van consumentengeschillen in de diverse sectoren van het economisch leven.

Il est évident que les organisations que le ministre a admises au Conseil de la consommation pourront participer à la création de l'association (voir l'arrêté royal du 20 février 1964 instituant un Conseil de la consommation). On peut en effet admettre que ces organisations sont représentatives et il ne fait aucun doute qu'elles sont fortement concernées par la problématique.

Par ailleurs, il paraît indiqué de permettre au conseil d'administration de décider de l'admission de nouveaux membres selon le mode et aux conditions définies dans les statuts de l'association, ce qui consacrerait le caractère ouvert de celle-ci. Afin d'intensifier son action dans un secteur quelconque, l'association pourra accueillir certains nouveaux membres, tels que des organisations du secteur concerné. L'association pourra également accueillir des organisations ou des personnes qui ont des compétences particulières en ce qui concerne la création et le fonctionnement de commissions des litiges ou qui sont familiarisées avec la problématique de la protection juridique des consommateurs.

La future association devra définir un nombre minimum d'objectifs statutaires.

L'association aura pour objectif de régler les conflits opposant des consommateurs et des professionnels sans intervention judiciaire. Pour ce faire, l'association veillera en particulier à créer des commissions des litiges sectorielles, elle fera connaître leur fonctionnement et elle s'assurera de la continuité de leur action. Cela signifie que la future association aura pour finalité de proposer au consommateur une alternative rapide, peu coûteuse et simple à la procédure judiciaire ordinaire, qui est souvent longue, onéreuse et compliquée.

En encourageant la création d'un organe de coordination, la présente proposition de loi vise à promouvoir une affectation optimale des moyens et à mieux faire connaître les commissions des litiges auprès des consommateurs. On espère ainsi sensibiliser un plus large public au fonctionnement de l'association. C'est la raison pour laquelle, on a choisi de réserver les subsides aux commissions des litiges sectorielles relevant de l'association.

Pour atteindre son objectif, l'association créera et assurera le fonctionnement de commissions des litiges. Concrètement, elle identifiera les secteurs économiques dans lesquels la création d'une commission des litiges est souhaitable. Ensuite, dans les secteurs où elle le juge opportun, l'association encouragera la création d'une commission des litiges et surveillera son fonctionnement.

La commission prendra également des initiatives en vue de prévenir les conflits de consommation dans les différents secteurs de l'économie.

Art. 3

Voorgesteld wordt, om in de schoot van de vereniging een centraal secretariaat op te richten, dat de administratieve taken van de verschillende geschillencommissies zal vervullen. Eerst en vooral biedt deze centralisatie van de administratieve taken het voordeel dat kleinere geschillencommissies, die zich geen eigen secretariaat kunnen veroorloven, toch van dergelijke diensten gebruik kunnen maken. Vervolgens komt deze centralisatie de consument ten goede : hij kan om het even welke geschillencommissie contacteren via het algemene adres van de vereniging. Hij hoeft slechts één adres te kennen.

Kortom, deze centralisatie is kostenbesparend en efficiënt.

Art. 4

De vereniging kan, onverminderd de toepassing van de VZW-wet van 27 juni 1921, haar werking onder meer financieren door het ontvangen van overheidssubsidies, vergoedingen van de bij de geschillen betrokken partijen en de bijdragen van de deelnemende organisaties.

Een bijdrage van de overheid staat tegenover de vermindering van het beroep op de gerechtelijke geschillenbeslechting in consumentenzaken en de daarmee gepaard gaande budgettaire druk. Daarenboven moet de subsidiëring, evenals de bijdrage van de participanten, het klachtengeld dat ten laste van de consument wordt gelegd op een aanvaardbaar niveau houden. Zonder dat het hem hoeft aan te zetten tot een lichtzinnig beroep op de geschillencommissies, mag het geen nieuwe drempel voor de afdwingbaarheid van zijn rechten tegenover de ondernemer, inhouden. Het dient trouwens onderstreept te worden dat de bijdragen van de deelnemende ondernemers- en consumentenorganisaties gerechtvaardigd zijn door het vertrouwen dat beide partijen winnen bij goedwerkende geschillencommissies.

Art. 5

Het beheer van de vereniging wordt waargenomen door negen beheerders. Het beheersorgaan moet paritair worden samengesteld. Naast een vertegenwoordiging van de consumentenorganisaties en van de beroeps- of ondernemersorganisaties dient een derde van de leden van het beheersorgaan onafhankelijk te zijn.

De beheerders die de consumentenorganisaties vertegenwoordigen en de beheerders die de beroeps- of

Art. 3

Cet article crée, au sein de l'association, un secrétariat central chargé d'assumer les tâches administratives des différentes commissions des litiges. Le principal avantage d'une telle centralisation des tâches administratives est d'offrir aux petites commissions des litiges les services d'un secrétariat qu'elle n'aurait pas pu se permettre d'assurer elles-mêmes. D'autre part, cette centralisation bénéficie aux consommateurs, qui pourront contacter n'importe quelle commission des litiges à l'adresse générale de l'association. Ils ne devront connaître qu'une seule adresse.

Bref, cette centralisation permettra de réduire les frais tout en offrant la garantie de services efficaces.

Art. 4

Sans préjudice de l'application de la loi du 27 juin 1921 relative aux ASBL, l'association peut notamment financer son fonctionnement au moyen de subventions publiques, de participations aux frais versées par les parties litigantes et de cotisations des organisations participantes.

La contribution versée par l'autorité sera compensée par la réduction des recours à la procédure judiciaire pour régler les conflits de consommation et de la pression budgétaire qui en découle. En outre, tant la subvention que la contribution des participants doivent permettre de maintenir les frais de procédure réclamés au consommateur dans des limites acceptables. Sans inciter le consommateur à recourir à la commission des litiges sans discernement, les frais de procédure ne doivent pas non plus le dissuader de faire valoir ses droits face à l'entreprise. Il convient du reste de souligner que les cotisations versées par les organisations patronales et de consommateurs participantes se justifient par le climat de confiance que fera naître le bon fonctionnement des commissions des litiges entre les parties.

Art. 5

L'association est gérée par neuf administrateurs. L'organe de gestion doit être composé paritairement. Outre des représentants des organisations de consommateurs et des organisations professionnelles patronales, l'organe de gestion doit comprendre un tiers d'administrateurs indépendants.

Les administrateurs qui représentent les organisations de consommateurs et ceux qui représentent les

ondernemersorganisaties vertegenwoordigen, worden benoemd door de algemene vergadering. De benoeming gebeurt op voordracht van respectievelijk de in de vereniging participerende consumentenorganisaties (de consumentengeleding) en de deelnemende beroeps- of ondernemersorganisaties (de ondernemersgeleding). In de statuten van de vereniging kunnen de nadere regels van de voordracht worden uitgewerkt.

Het voorstel beoogt een evenwicht in het beheer van de vereniging door een gelijke vertegenwoordiging van de consumentenorganisaties en de beroeps- of ondernemersorganisaties.

Deze bekommernis komt tevens tot uiting door de benoeming van drie onafhankelijke beheerders. Zij kunnen fungeren als schakel tussen de vertegenwoordigers van de consumentenorganisaties en de beroeps- of ondernemersorganisaties. Tevens kunnen zij het draagvlak van de vereniging verbreden en extra deskundigheid inbrengen. De overheid kan, als subsidiërende instantie, bij het beheer van de vereniging betrokken worden door onafhankelijke beheerders ter benoeming voor te dragen. De onafhankelijke beheerders worden dan ook benoemd op gezamenlijke voordracht van de ministers van Economische Zaken en van Justitie. De benoeming gebeurt door de algemene vergadering, waarin onder meer de consumentenorganisaties en de beroeps- of ondernemersorganisaties vertegenwoordigd zijn, hetgeen de legitimiteit van de onafhankelijke beheerders verhoogt.

Tegelijk zorgt de aanwezigheid van een vertegenwoordiger, gezamenlijk aangeduid door dezelfde twee ministers, ervoor dat de subsidiërende overheid een minimale inzage in het beheer van de vereniging gewaarborgd wordt en dat zij de vereniging ook kan adviseren bij het beheer.

De raad van beheer wordt voorgezeten door degene die daartoe door de raad van beheer is verkozen onder de onafhankelijke beheerders. De raad van beheer kiest ook de plaatsvervangende voorzitter onder de onafhankelijke beheerders. De secretaris en de penningmeester worden door de raad van beheer aangewezen onder de beheerders die werden voorgedragen door de consumentenorganisaties en de beroeps- of ondernemersorganisaties.

Zodoende wordt de paritaire samenstelling van de raad van beheer ook weerspiegeld in de aanstelling van de voorzitter, de plaatsvervangende voorzitter, de secretaris en de penningmeester. De onafhankelijke beheerders leveren de voorzitter en de ondervoorzitter. Zodoende wil men de dynamiek van de raad van beheer niet volledig laten afhangen van de verstandhouding tussen de overige twee groepen beheerders. Bovendien wordt beoogd in de figuur van de voorzitter en

organisations professionnelles patronales sont nommés par l'assemblée générale. La nomination s'effectue sur présentation respectivement des organisations de consommateurs adhérant à l'association (composante « consommateurs ») et des organisations professionnelles patronales adhérentes (composante « professionnels »). Les autres modalités régissant la procédure de présentation pourront être fixées par les statuts de l'association.

La présente proposition vise à assurer un équilibre dans la gestion de l'association en prévoyant un nombre équivalent de représentants des deux composantes.

Cette préoccupation s'exprime également par la nomination de trois administrateurs indépendants. Ceux-ci peuvent faire office de trait d'union entre les représentants des organisations de consommateurs et les représentants des organisations professionnelles ou patronales. Ils peuvent également élargir l'assise de l'association et apporter un complément d'expertise. Les pouvoirs publics peuvent, en tant que pouvoir subsidiant, être associés à la gestion de l'association en présentant la candidature d'administrateurs indépendants. Les administrateurs indépendants sont dès lors nommés sur présentation conjointe des ministres des Affaires économiques et de la Justice. Etant donné que c'est l'assemblée générale, au sein de laquelle sont représentées, entre autres, les organisations de consommateurs et les organisations professionnelles ou patronales, qui procède à cette nomination, la légitimité des administrateurs indépendants s'en trouve renforcée.

La présence d'un administrateur désigné conjointement par ces deux ministres garantit également au pouvoir subsidiant un droit de regard minimal sur la gestion de l'association, tout en lui donnant la possibilité de conseiller celle-ci en matière de gestion.

Le conseil d'administration est présidé par l'administrateur élu à cette fin par le conseil d'administration parmi les administrateurs indépendants. Le conseil d'administration élit également le président suppléant parmi les administrateurs indépendants. Le secrétaire et le trésorier sont désignés par le conseil d'administration parmi les administrateurs qui ont été présentés par les organisations des consommateurs et par les organisations professionnelles ou patronales.

La composition paritaire du conseil d'administration trouve ainsi un prolongement dans la désignation du président, du président suppléant, du secrétaire et du trésorier. Le président et le vice-président sont choisis parmi les administrateurs indépendants. On entend ainsi éviter que le dynamisme du conseil d'administration dépende totalement de l'entente entre les deux autres groupes d'administrateurs. L'objectif est en outre de choisir un président et un président suppléant

de plaatsvervangende voorzitter zoveel mogelijk expertise en garanties voor onpartijdigheid te incorporeren, hetgeen de werking van de geschillencommissies gunstig moet beïnvloeden.

De beheerders worden benoemd voor een periode van 3 jaar. Zij zijn herbenoembaar. Om verstarring tegen te gaan en om een minimale roulatie onder de beheerders te garanderen, dient ieder jaar één beheerder uit elk der drie geledingen af te treden. De eerste twee jaar na de oprichting van de vereniging worden de beheerders wier mandaat verstrijkt door loting aangeuid.

De herbenoembaarheid van de beheerders is in principe onbeperkt. Consumenten- en beroepsorganisaties worden niet verplicht nieuwe beheerders voor te stellen en de vereniging kan de toegevoegde waarde aan ervaring, continuïteit en dergelijke meer in hoofde van de beheerders maximaal laten renderen.

Niettemin moet de invulling van het beheersmandaat voortdurend kunnen worden geëvalueerd. Het mandaat van een beheerder kan bijgevolg worden beëindigd door de algemene vergadering. De algemene vergadering kan een beheerder slechts ontslaan wanneer het voorstel van ontslag wordt goedgekeurd door ten minste drie vierde van de op de vergadering uitgebrachte stemmen.

Deze regeling beoogt een permanente evaluatie van de invulling van het beheersmandaat te koppelen aan voldoende waarborgen voor continuïteit binnen het beheersorgaan. De vereiste drievierde meerderheid waarborgt een afdoende controle op de beheerders, doch vermijdt dat hun mandaat al te gemakkelijk in gevaar zou kunnen komen ten gevolge van onenigheden tussen de voordragende geledingen. Voor zover niet neergelegd in deze wet, wordt de ontslagprocedure geregeld in de statuten van de vereniging.

Art. 6

De vereniging gaat over tot de oprichting van geschillencommissies. Deze commissies stellen op hun beurt arbitrale colleges samen om de hen voorgelegde geschillen te beslechten. De arbitrale colleges zijn onderworpen aan deel VI van het Gerechtelijk Wetboek, dat handelt over arbitrage. Zij hebben tot doel de aan de geschillencommissies voorgelegde geschillen tussen consumenten en ondernemers te beslechten, door middel van arbitrage of bindende sententie. Deze keuze wordt overgelaten aan de vereniging. Onverminderd de artikelen 1676 tot 1723 van het Gerechtelijk Wetboek dienen de geschillencommissies erover te waken dat bij

qui aient un maximum de compétence et qui offrent toutes les garanties d'impartialité nécessaires, ce qui doit avoir une influence positive sur le fonctionnement des commissions des litiges.

Les administrateurs sont nommés pour une période de trois ans. Leur mandat est renouvelable. Afin de prévenir l'immobilisme et de garantir un certain roulement parmi les administrateurs, il est prévu qu'un administrateur de chacune des trois catégories est sortant chaque année. Les deux premières années qui suivent la création de l'association, les administrateurs sortants sont désignés par tirage au sort.

Le mandat des administrateurs peut en principe être renouvelé un nombre illimité de fois. Les organisations de consommateurs et les organisations professionnelles ne sont pas tenues de présenter de nouveaux candidats-administrateurs et l'association peut ainsi pleinement tirer profit de l'expérience acquise par les administrateurs, de la continuité de leur action, etc.

La manière dont le mandat d'administrateur est exercé doit néanmoins pouvoir être évaluée en permanence. L'assemblée générale peut par conséquent mettre fin au mandat d'un administrateur. Elle ne peut toutefois révoquer un administrateur que si la proposition de révocation est approuvée par au moins trois quarts des suffrages exprimés à l'assemblée.

Ces dispositions doivent permettre d'éviter que le système d'évaluation permanente de la manière dont le mandat d'administrateur est exercé ne remette en cause la continuité de l'action du conseil d'administration. La condition relative à la majorité des trois quarts garantit un contrôle efficace des administrateurs, tout en évitant que leur mandat soit trop facilement remis en cause en raison de désaccords entre les différentes parties présentant des administrateurs. Dans la mesure où elle ne l'est pas par la présente loi, la procédure de révocation est réglée par les statuts de l'association.

Art. 6

L'association procède à la création de commissions des litiges. Ces commissions instituent à leur tour des collèges arbitraux en vue de trancher les litiges portés devant elles. Les collèges arbitraux sont soumis aux dispositions énoncées dans la VI^e partie du Code judiciaire, qui traite de l'arbitrage. Ils ont pour but de trancher les litiges entre consommateurs et professionnels portés devant les commissions des litiges, par voie d'arbitrage ou de sentence contraignante au choix de l'association. Sans préjudice des articles 1676 à 1723 du Code judiciaire, les commissions des litiges doivent veiller à ce que les dispositions de la présente loi soient

de behandeling van — en de uitspraak over — de hen voorgelegde geschillen minimaal de in deze wet neergelegde bepalingen worden nageleefd.

De geschillencommissies zijn actief ten behoeve van een bepaalde sector, waarvan de aanduiding deel uitmaakt van hun benaming.

Art. 7

De oprichting van de geschillencommissies gebeurt door de raad van beheer van de vereniging. Hiertoe dient hij over de instemming te beschikken van minstens één, door de vereniging als representatief aanvaarde, ondernemers- of beroepsorganisatie uit de betrokken sector. De consumentenorganisaties dienen hun instemming niet te verlenen. Aangezien zij vertegenwoordigd zijn in de oprichtende VZW hebben zij rechtstreeks inspraak in de oprichting van de geschillencommissie. Aan ondernemerszijde is de inspraak van de betrokken sector niet noodzakelijk gewaarborgd door de vertegenwoordiging van beroeps- of ondernemersorganisaties in de vereniging.

De betrokken bedrijfsfederaties moeten, behoudens voldoende representativiteit, een behoorlijke organisatiegraad hebben en bereid zijn bij te dragen in de werkingskosten van de geschillencommissie. Zij moeten tevens een behoorlijke impact hebben op de aangesloten ondernemers. De inhoud van deze voorwaarden wordt bepaald door de vereniging. Het komt haar ook toe om te oordelen of de betrokken bedrijfsfederatie aan deze voorwaarden voldoet.

De bij de oprichting betrokken bedrijfsfederaties staan garant voor de naleving door hun leden van de beslissingen van het door de geschillencommissie aangestelde arbitrale college. Hiertoe verbinden zij zich om een abstracte bankgarantie te onderschrijven bij een financiële instelling. De gekozen financiële instelling geeft deze garantie, op eerste verzoek van de geschillencommissie, vrij ten belope van het bedrag dat werd bepaald in de arbitrale beslissing. Daarop stort de geschillencommissie de vrijgegeven som door aan de partij (de consument) in wiens voordeel de toekenning ervan werd uitgesproken in de arbitrale beschikking (zie artikel 17, § 2).

De betrokken geschillencommissie bepaalt, in overeenstemming met de vereniging, de hoogte van de te verlenen bankwaarborg. De geschillencommissie lijkt immers over de beste gegevens te beschikken om de optimale hoogte van de bankwaarborg, afhankelijk van het beroep dat erop wordt gedaan, te bepalen. Indien de geschillencommissie oordeelt dat het resterende saldo van de bankgarantie ontoereikend is geworden, kan zij hiervan, in overeenstemming met de vereniging, kennis geven aan de betrokken bedrijfsfederatie(s).

respectées dans le cadre de l'examen des litiges portés devant elles et des jugements relatifs à ces litiges.

Les commissions des litiges fonctionnent pour un secteur déterminé, dont le nom figure dans leur dénomination.

Art. 7

Les commissions des litiges sont créées à l'initiative du conseil d'administration de l'association, qui doit, à cet effet, disposer de l'accord d'au moins une association professionnelle ou patronale du secteur concerné, reconnue comme représentative par l'association. Les organisations de consommateurs ne sont pas tenues de donner leur accord. Etant représentées au sein des ASBL fondatrices, elles participent directement à la création de la commission des litiges. Du côté patronal, la participation du secteur concerné n'est pas nécessairement garantie par la représentation des organisations professionnelles ou patronales au sein de l'association.

Outre une représentativité suffisante, les fédérations d'entreprises concernées doivent avoir un taux d'organisation acceptable et être disposées à contribuer aux frais de fonctionnement de la commission des litiges. Elles doivent par ailleurs avoir une influence réelle sur les entrepreneurs affiliés. Il appartient à l'association de préciser le contenu de ces conditions ainsi que d'apprécier si la fédération d'entreprises concernée satisfait à ces conditions.

Les fédérations professionnelles qui sont associées à la création de la commission sont garantes du respect par leurs membres des décisions rendues par le collège arbitral désigné par la commission des litiges. A cet effet, elles s'engagent à souscrire une garantie bancaire abstraite auprès d'une institution financière. A la première demande de la commission des litiges, l'institution financière choisie libère cette garantie à concurrence du montant fixé dans la décision arbitrale. La commission des litiges verse ensuite le montant libéré à la partie (le consommateur) à l'avantage de laquelle la décision arbitrale a été prise (voir article 17, § 2).

La commission des litiges concernée fixe le montant de la garantie bancaire en accord avec l'association. C'est la commission des litiges qui paraît en effet disposer des éléments les plus pertinents pour déterminer le montant optimal de la garantie bancaire en fonction du recours à celle-ci. Si la commission des litiges estime que le solde de la garantie bancaire est devenu insuffisant, elle peut en aviser la ou les fédération(s) professionnelle(s) concernée(s) en accord avec l'association. La ou les fédération(s) assurera (assuront) la

Binnen de in de kennisgeving opgegeven termijn zal (zullen) zij dan voor bijkomende dekking zorgen.

Indien de garantieverplichting, zoals hierboven omschreven, niet wordt nagekomen, kan de vereniging, in overeenstemming met de betrokken geschillencommissies, de bedrijfsfederaties bestraffen. Hierbij wordt de opheffing van de geschillencommissie niet uitgesloten.

Aldus dienen de bedrijfsfederaties en, meer in het algemeen, de betrokken sector geresponsabiliseerd te worden. Ten voordele van de consumenten wil men hen er zoveel mogelijk toe aanzetten de bindende sententies van de geschillencommissie vrijwillig uit te voeren.

Art. 8

Bij de oprichting van een geschillencommissie dienen de betrokken bedrijfsfederaties en de in de vereniging vertegenwoordigde consumentenorganisaties overeenstemming te bereiken over de leveringsvoorwaarden die de leden van de bedrijfsfederatie zullen gebruiken. De vereniging dient in te stemmen met het voorgestelde modelcontract. Het dient tevens de goedkeuring van de Commissie voor de onrechtmatige bedingen te genieten. In de modelovereenkomst wordt de bevoegde geschillencommissie aangewezen. Er dient tevens uitdrukkelijk vermeld dat de consument er niet toe gehouden is zich tot de geschillencommissie te wenden. Hij kan er eveneens voor opteren om het geschil in te leiden bij het bevoegde gerecht (rechtbank van eerste aanleg, vrederecht, ...).

Aldus wil men de consument niet de mogelijkheid ontnemen zich tot de gewone hoven en rechtbanken te wenden⁽¹⁾. Vaak figureert de aanwijzing van de geschillencommissie immers in de algemene voorwaarden van een standaardovereenkomst, zodat er bezwaarlijk sprake kan zijn van een echte toestemming van de consument. Tevens beogen de geschillencommissies geen concurrentie met de door de overheid ingestelde gerechten. Het dient de consument, als sociaal-economisch zwakkere partij, vrij te staan, afhankelijk van het geschil te opteren voor de geschillencommissie, dan wel voor het bevoegde gerecht.

De betrokken bedrijfsfederatie(s) en de in de vereniging vertegenwoordigde consumentenorganisaties stellen, mits goedkeuring van de vereniging, het reglement van de geschillencommissie op. Deze goedkeuring vereiste, die het overleg tussen de koepelorganisatie en de geschillencommissie organiseert, wil een

⁽¹⁾ Aldus wordt aansluiting gezocht bij de geest van richtlijn 93/13/EEG van de Raad van 5 april 1993 betreffende de oneerlijke bedingen in consumentenovereenkomsten (*Pb. L. 95*, 21 april 1993, 29 en volgende).

couverture complémentaire dans le délai fixé dans la notification.

En cas de non-respect de l'obligation de garantie telle qu'elle est prévue ci-dessus, l'association peut, en accord avec les commissions des litiges concernées, sanctionner les fédérations professionnelles. La suppression de la commission des litiges n'est pas exclue dans pareil cas.

Il convient ainsi de responsabiliser les fédérations professionnelles et, d'une manière plus générale, le secteur concerné. Dans l'intérêt du consommateur, on entend les inciter dans toute la mesure du possible à exécuter volontairement les sentences contraignantes rendues par la commission des litiges.

Art. 8

Lors de la création d'une commission des litiges, les fédérations professionnelles concernées et les organisations de consommateurs représentées au sein de l'association doivent se mettre d'accord sur les conditions de livraison que les membres de ces fédérations professionnelles appliqueront. L'association doit marquer son accord sur le contrat type proposé, lequel doit également être approuvé par la Commission des clauses illicites. Le contrat type mentionne la commission des litiges compétente. Il doit également mentionner expressément que le consommateur n'est pas tenu de s'adresser à la commission des litiges. Le consommateur peut également décider de porter le litige devant la juridiction compétente (tribunal de première instance, justice de paix, etc).

Il n'est donc pas question de priver le consommateur de la possibilité de s'adresser aux tribunaux ordinaires⁽¹⁾. Les conditions générales d'un contrat type mentionnent en effet souvent la commission des litiges, de sorte qu'il est difficile de parler de véritable adhésion de la part du consommateur. En outre, les commissions des litiges n'ont pas pour objet de concurrencer les juridictions instituées par les autorités. Leur raison d'être est de permettre au consommateur, qui est le maillon socioéconomique le plus faible, de choisir entre la commission de litiges et la juridiction compétente en fonction du litige.

La (les) fédération(s) professionnelle(s) concernée(s) et les organisations de consommateurs représentées au sein de l'association établissent, moyennant l'approbation de l'association, le règlement de la commission des litiges. La condition relative à l'approbation du règlement par l'association, qui impo-

⁽¹⁾ On cherche ainsi à rester dans l'esprit de la directive 93/13/CEE du Conseil du 5 avril 1993 concernant les clauses abusives dans les contrats conclus avec les consommateurs (*J.O. L. 95*, 21 avril 1993, 29 et suivants).

breed draagvlak scheppen voor het reglement. Dat kan de legitimatie van de op te richten geschillencommissie en haar werking verhogen.

Het reglement dient in overeenstemming te zijn met deze wet en, benevens onpartijdige uitspraken, een vlotte, proceseconomische en functionele rechtsgang te waarborgen.

Om de uniformiteit van de reglementen van de verschillende geschillencommissies in de hand te werken, moet bij de redactie ervan, gepoogd worden hetzelfde stramien te hanteren (dezelfde gebruiken, termijnen en vormvoorwaarden). Een volledige identiteit van de reglementen zal echter niet haalbaar zijn, omwille van kenmerken die eigen zijn aan de sectoren en verschillen in de aard van de overeenkomst.

Art. 9

De geschillencommissie staat open voor toetreding door ondernemers uit de betrokken sector die niet zijn aangesloten bij de mede-oprichtende bedrijfsfederatie. Indien een dergelijke ondernemer wil toetreden tot de geschillencommissie, dient hij geregistreerd te worden bij de vereniging. Deze registratie beoogt uniformiteit in de criteria, en het toezicht erop, om als niet-aangesloten ondernemer toe te treden tot de geschillencommissie. Ter bescherming van de consument en om de eenheid in de aan de geschillencommissie voor te leggen dossiers na te streven, dient de individuele ondernemer de overeengekomen modelovereenkomst te gebruiken in zijn transacties met consumenten. Tevens moet hij bereid zijn alle voorkomende geschillen te laten behandelen door de commissie waarbij hij wenst toe te treden.

Deze bepaling voorziet tevens in de concretisering van de nakomingsgarantie en de verplichting de werkelijke behandelingskosten op zich te nemen. Ook de in deze bepaling bedoelde ondernemers moeten in een abstracte bankgarantie ten voordele van de geschillencommissie voorzien conform de hierboven aangehaalde regels (artikel 7, § 2).

De ondernemers die zijn aangesloten bij een mede-oprichtende bedrijfsfederatie, dragen, onder meer via hun lidmaatschapsbijdragen, reeds bij aan de betaling van de werkingskosten van de geschillencommissie. De rechtstreekse financiële last van de aangesloten ondernemers blijft bijgevolg beperkt tot het eventueel te betalen klachtengeld. De verschillende behandeling van de niet-aangesloten ondernemers beoogt *free rider*-gedrag te vermijden en de financiële gezondheid van de vereniging te handhaven.

Deze bepaling bevat ook een sanctioneringsmechanisme.

se la concertation entre celle-ci et la commission des litiges, vise à donner une large assise au règlement, ce qui ne peut que renforcer la légitimité de la future commission des litiges et de son fonctionnement.

Le règlement doit satisfaire aux dispositions de la présente loi et garantir, outre des sentences impartiales, une procédure rapide, simple et fonctionnelle.

Il conviendra, par souci d'uniformité des règlements des différentes commissions des litiges, que les rédacteurs de ces règlements s'efforcent de suivre le même fil conducteur (modes de fonctionnement, délais et critères formels identiques). Il sera toutefois impossible d'élaborer des règlements totalement identiques en raison des caractéristiques spécifiques de chaque secteur et de la nature différente du contrat.

Art. 9

Les professionnels du secteur concerné qui ne sont pas affiliés à la fédération professionnelle cofondatrice de la commission des litiges peuvent adhérer à celle-ci. Si un de ces professionnels veut adhérer à la commission des litiges, il doit être enregistré auprès de l'association. Cet enregistrement vise à uniformiser et à contrôler les critères sur la base desquels un professionnel non affilié peut adhérer à la commission des litiges. Pour protéger le consommateur et tenter d'uniformiser les dossiers à soumettre à la commission des litiges, le professionnel doit utiliser le contrat-type dont l'utilisation est prescrite par l'association pour les transactions avec les consommateurs. Il doit également être disposé à soumettre à la commission à laquelle il souhaite adhérer tous les litiges dans lesquels il sera dorénavant impliqué.

Cette disposition prévoit également la concrétisation de la garantie d'exécution et l'obligation de prendre en charge les frais de traitement réels. Les professionnels visés par cette disposition doivent également prévoir une garantie bancaire abstraite au profit de la commission des litiges conformément aux règles susvisées (article 7, § 2).

Les professionnels affiliés à une fédération professionnelle cofondatrice contribueront déjà, notamment par leur cotisations, au financement des frais de fonctionnement de la commission des litiges. La charge financière directe des professionnels affiliés restera par conséquent limitée aux frais de plainte. Le traitement différent réservé aux professionnels non affiliés vise à éviter les comportements de franc-tireur et à sauvegarder la bonne santé financière de l'association.

Cette disposition prévoit également un mécanisme de sanction.

Art. 10

Deze bepaling biedt de geregistreerde ondernemers en de individuele leden van de betrokken bedrijfsfederaties de mogelijkheid het vignet of embleem van de vereniging te gebruiken. Aldus vergroot hun herkenbaarheid en wordt het vertrouwen van de consument gestimuleerd.

Art. 11

Deze bepaling regelt de samenstelling van de geschillencommissies en de door hen samengestelde arbitrale colleges.

Een geschillencommissie bestaat uit vertegenwoordigers van de bij de oprichting ervan betrokken bedrijfsfederaties en de in de vereniging vertegenwoordigde consumentenorganisaties. De geschillencommissie wordt op paritaire basis samengesteld.

Het arbitrale college dient uit een oneven aantal leden te bestaan (cf. artikel 1681, lid 1 van het Gerechtelijk Wetboek) en beoogt hierbij een weerspiegeling te zijn van de evenwichten binnen de vereniging en de geschillencommissie. De beoogde pariteit moet een deskundige en onafhankelijke procedure waarborgen.

De arbiters worden aangesteld door de geschillencommissie. De aanstelling geschiedt op voordracht van de in de vereniging vertegenwoordigde consumentenorganisaties en de bij de oprichting van de geschillencommissie betrokken bedrijfsfederaties. De op voordracht van de consumenten- en bedrijfsfederaties benoemde arbiters dragen op hun beurt een bijkomende arbiter ter benoeming voor, die het arbitrale college ook voorzigt.

Om de nodige juridische deskundigheid in de schoot van het door de geschillencommissie aangewezen arbitrale college te waarborgen, dient de voorzitter minstens houder te zijn van het diploma van doctor of licentiaat in de rechten. Aldus kunnen procedurele valstrikken bij de behandeling van het geschil vermeden worden.

Ten slotte kan de geschillencommissie een deskundige voegen bij het door haar aangestelde arbitraal college. Deze deskundige dient dit college, op verzoek van een van zijn leden, met louter raadgevende stem te informeren over de technische aspecten van een klacht.

Art. 12

De geschillencommissie doet uitspraak over alle geschillen tussen ondernemers en consumenten die betrekking hebben op de geldigheid, de uitlegging en de uitvoering van de (model)overeenkomst waarin zij werd

Art. 10

Cette disposition permet aux professionnels enregistrés et aux différents membres des fédérations professionnelles d'utiliser la vignette ou l'emblème de l'association. Cela les rendra plus reconnaissables et renforcera la confiance des consommateurs.

Art. 11

Cet article règle la composition des commissions des litiges et des collèges arbitraux institués par celles-ci.

Une commission des litiges se compose de représentants des fédérations professionnelles associées à sa création et des organisations de consommateurs représentés au sein de l'association. La commission des litiges est composée paritairement.

Le collège arbitral doit être composé d'un nombre impair de membres (cf. article 1681, alinéa 1^{er}, du Code judiciaire) et vise à refléter à cet égard les équilibres existant au sein de l'association et de la commission des litiges. La parité recherchée doit garantir la compétence et l'indépendance de la procédure.

Les arbitres sont nommés par la commission des litiges sur la proposition des organisations de consommateurs représentés au sein de l'association et des fédérations professionnelles associées à la création de la commission des litiges. Les arbitres nommés sur la proposition des organisations de consommateurs et des fédérations professionnelles proposent à leur tour un arbitre supplémentaire, qui préside également le collège arbitral.

Afin de garantir la compétence juridique nécessaire au sein du collège arbitral désigné par la commission des litiges, le président doit au moins être porteur du diplôme de doctor ou de licencié en droit. On pourra ainsi éviter les embûches procédurales lors de l'instruction du litige.

Enfin, la commission des litiges peut adjoindre un expert au collège arbitral institué par elle. Cet expert sera chargé d'informer le collège, à la demande d'un de ses membres, à titre purement consultatif, sur les aspects techniques d'une plainte.

Art. 12

La commission des litiges se prononce sur tout litige opposant un professionnel à un consommateur et portant sur la validité, l'interprétation et l'exécution du contrat (type) dans lequel elle est visée. Les problèmes qui

aangewezen. Ook problemen die niet uitdrukkelijk in de standaardvoorwaarden werden geregeld, vallen bijgevolg onder haar bevoegdheid. Het is evenwel mogelijk klachten over bepaalde onderwerpen aan de geschillencommissie te onttrekken. Dit gebeurt in het reglement van de commissie. Deze uitsluiting dient eveneens, met het oog op de bescherming van de consument, uitdrukkelijk te worden vermeld in de standaardvoorwaarden waarbij de geschillencommissie wordt aangewezen. De uitsluiting dient expliciet te zijn en restrictief te worden geïnterpreteerd.

Art. 13

Het bedrag van het klachtengeld moet worden vastgelegd in het reglement van de geschillencommissie. Hierbij kan worden geopteerd voor een differentiatie afhankelijk van het financiële belang van de zaak en de geschillencommissie, *casu quo* sector. Bij de bepaling van het klachtengeld dient rekening te worden gehouden met de werkingskosten van de geschillencommissie. Het mag geen onoverkomelijke drempel creëren doch evenmin aanzetten tot het roekeloos indienen van klachten. Het reglement kan bepalen dat leden van de in de vereniging vertegenwoordigde consumentenorganisaties een korting genieten. Deze consumenten dragen immers, door hun lidmaatschapsbijdrage, reeds onrechtstreeks bij aan de betaling van de werkingskosten van de vereniging en de eronder ressorterende geschillencommissies. Wanneer ook niet aangesloten consumenten van de dienstverlening van de geschillencommissie kunnen genieten, lijkt het niet onverantwoord van hen een hogere financiële vergoeding te verlangen. Het reglement bevat daarenboven een regeling aangaande de vergoeding van de eventuele andere kosten (bijvoorbeeld expertises, oproepen van getuigen) die tijdens de behandeling van het dossier worden gemaakt.

Tevens bevat het reglement een regeling betreffende de wijze waarop de uitspraak van de geschillencommissie de financiële last van het voorgeschieden klachtengeld en de vergoeding van de eventuele andere procedurekosten verdeelt onder de partijen.

Art. 14

Een klacht is slechts onontvankelijk, wanneer voorafgaandelijk geen deugdelijke bemiddelingspoging heeft plaatsgevonden. Zo kunnen heel wat conflicten in een embryonaal stadium opgelost worden.

Aangezien bemiddelen een gave is, moet deze taak toevertrouwd worden aan een centrale bemiddelingsdienst, bemand met speciaal daartoe opgeleide personen. Centralisatie van deze dienst in de schoot van de

ne sont pas prévus explicitement dans les conditions générales relèvent dès lors aussi de sa compétence. Le règlement de la commission peut toutefois prévoir que certaines plaintes relatives à des matières déterminées sont soustraites à la compétence de la commission des litiges. Cette exclusion doit également être mentionnée explicitement dans les conditions générales, dans lesquelles la commission des litiges est visée, afin d'assurer la protection du consommateur. L'exclusion doit être explicite et faire l'objet d'une interprétation restrictive.

Art. 13

Le montant des frais de plainte doit être fixé dans le règlement de la commission des litiges. Il peut varier en fonction de l'importance financière de la cause et de la commission des litiges concernée, c'est-à-dire du secteur concerné. Les frais de fonctionnement de la commission des litiges doivent être pris en compte lors de la fixation du montant des frais de plainte. Ce montant ne peut constituer un seuil insurmontable, ni inciter à déposer des plaintes de manière téméraire. Le règlement peut prévoir que les membres des organisations de consommateurs représentées au sein de l'association bénéficient d'une réduction. Par leur cotisation, ces consommateurs contribuent en effet déjà indirectement aux frais de fonctionnement de l'association et des commissions de litiges qui en dépendent. Si des consommateurs non affiliés peuvent, eux aussi, bénéficier des services de la commission de litiges, il n'est pas anormal qu'on leur réclame une compensation financière plus élevée. Le règlement contient en outre une disposition relative au paiement d'autres dépenses (par exemple, expertises, convocation de témoins) qui pourraient être exposées pendant l'examen du dossier.

Le règlement contient par ailleurs une disposition sur la manière dont la commission des litiges statue sur le partage, entre les parties, des frais de plainte et des autres frais de procédure éventuels.

Art. 14

Une plainte n'est irrecevable que lorsqu'il n'y a pas eu préalablement de tentative de médiation sérieuse. La médiation permet en effet de régler pas mal de conflits naissants.

Toutefois, la médiation est un art qui doit être exercé par un service de médiation central composé de personnes spécialement formées à cet effet. La centralisation de ce service au sein de l'association permettra de

vereniging, biedt het voordeel van kostenbesparing en efficiëntie. Zo kunnen ook kleinere geschillencommissies, die zich geen eigen bemiddelingsdienst kunnen veroorloven, van deze dienst gebruik maken. Deze dienst staat evenwel volledig los van het centraal secretariaat. Dit heeft als voordeel dat de onafhankelijkheid en onpartijdigheid integraal gewaarborgd worden. Om de bemiddelingspoging niet nodeloos te laten aanslepen, wordt een beperking in de tijd opgelegd.

De concrete uitwerking van deze bemiddelingspoging wordt overgelaten aan de vereniging en de daarin vertegenwoordigde organisaties.

Indien geen verzoening kan worden bereikt, dient het geschillenreglement te bepalen binnen welke termijn, volgend op deze vaststelling, de neerlegging van een klacht moet volgen.

Het geschillenreglement bepaalt tevens op welke wijze het mislukken van de verzoeningspoging kan worden vastgesteld.

De voorgestelde regeling beoogt een actieve verzoeningspoging en verleent haar een grotere dynamiek en efficiëntie dan een loutere afkoelingsperiode.

Art. 15

De procedure wordt vastgelegd in het geschillenreglement, dat per geschillencommissie wordt vastgesteld. Het geschillenreglement dient evenwel een aantal minimale procedurele waarborgen te bevatten, die in het wetsvoorstel worden vastgelegd.

Er dient ook opgemerkt dat onder meer het personele toepassingsgebied (bijvoorbeeld de begrippen « consument », « ondernemer » enz.) wordt vastgelegd in het geschillenreglement. Derwijze kan men per sector gebruik maken van de concepten die het best zijn aangepast aan de specifieke situatie van de sector, teneinde de efficiëntie van de werking van de geschillencommissies te verhogen.

Het spreekt voor zich dat hierbij kan worden gerefereerd aan de begrippen in bestaande wetgeving (bijvoorbeeld de handelspraktijkenwet).

De bepalingen van het Gerechtelijk Wetboek hebben een aanvullende werking voor alles wat niet in het geschillenreglement werd behandeld.

Hoewel beide partijen, met andere woorden zowel de ondernemer als de consument, een zaak die zij via bemiddeling niet opgelost krijgen aan de geschillencommissie kunnen voorleggen, kan de consument er slechts toe gehouden worden zich voor een geschillencommissie te verweren, indien hij daarmee akkoord gaat. Het reglement bepaalt de wijze waarop dit akkoord dient te worden gegeven. Deze bepaling vormt

limiter les frais tout en offrant la garantie de services efficaces. De la sorte, le service sera également accessible aux petites commissions des litiges, qui n'auraient pas pu se permettre d'assurer elles-mêmes ce type de service. Le service de médiation central sera toutefois complètement autonome par rapport au secrétariat central, ce qui garantira totalement son indépendance et son impartialité. L'article dispose que la tentative de médiation devra aboutir dans un certain délai, et ce, pour éviter qu'elle traîne inutilement en longueur.

Les modalités concrètes de cette tentative de médiation sont déterminées par l'association et les organisations qui y sont représentées.

S'il est impossible de régler le conflit à l'amiable, le règlement de la commission des litiges doit prévoir dans quel délai, à compter de la constatation de cette impossibilité, plainte doit être déposée.

Le règlement précité précise également de quelle manière on peut constater l'échec de la tentative de conciliation.

Le système proposé vise à permettre une tentative de conciliation active et confère à celle-ci un dynamisme et une efficacité plus grandes qu'une simple période de décrispation.

Art. 15

La procédure sera fixée dans le règlement en matière de litiges, qui sera propre à chaque commission des litiges. Ce règlement devra toutefois prévoir, en matière de procédure, une série de garanties minimales qui sont énumérées dans la présente proposition de loi.

Il convient également d'observer que le règlement en matière de litiges définira notamment le champ d'application de la procédure en fonction des personnes concernées (en précisant, par exemple, les notions de « consommateur », de « professionnel », etc.). L'on pourra ainsi utiliser pour chaque secteur des concepts qui sont parfaitement appropriés à la situation spécifique du secteur, ce qui accroîtra l'efficacité des commissions des litiges.

Il va de soi que l'on peut se reporter, à cet égard, aux notions figurant dans la législation existante (par exemple, dans la loi sur les pratiques du commerce).

Les dispositions du Code judiciaire s'appliquent à titre supplétif dans tous les cas qui ne sont pas prévus par le règlement de résolution des litiges.

Bien que les deux parties, à savoir tant les professionnels que les consommateurs, peuvent soumettre à la commission des litiges une cause au sujet de laquelle elles ne peuvent s'accorder par la voie de la médiation, le consommateur ne peut être contraint de se défendre devant une commission des litiges que s'il marque son accord sur cette procédure. Le règlement prévoit les modalités selon lesquelles il doit communiquer son

de negatieve pendant van de aan de consument, in de geest van richtlijn 93/13/EEG, geboden mogelijkheid zich, ook als de modelovereenkomst van de sector een arbitraal beding bevat, met zijn klacht tot de gewone hoven en rechtbanken te wenden. De consument kan immers vóór het ontstaan van het geschil niet afzien van zijn recht om zijn geschil met de ondernemer voor te leggen aan het bevoegde gerecht. Het spreekt voor zich dat het gebruik dat van deze mogelijkheid gemaakt wordt, zal afhangen van de efficiëntie en deskundigheid waarmee de betrokken geschillencommissie werkt.

Het reglement bepaalt ook hoe een klacht dient te worden ingeleid en welke gegevens ze dient te bevatten. Hiertoe wordt het gebruik van het Europese klachtenformulier opgelegd, om twee redenen: het bevordert de uniformiteit binnen de vereniging en de samenwerking tussen de geschillencommissies over de grenzen heen. Dit klachtenformulier bevat alle nodige rubrieken om een goed beeld van het geschil en de partijen te krijgen. Het klachtenformulier helpt de eisende partij bij de formulering van de klacht en voorkomt dat essentiële gegevens over het hoofd worden gezien. Daarenboven stroomlijnen deze formulieren de rechtsingang.

De in het geschillenreglement uitgetekende procedure dient op duidelijke wijze de termijnen vast te leggen die de procedure beheersen. Het spreekt voor zich dat grote zorg besteed wordt aan het bepalen van het ogenblik waarop deze termijnen beginnen te lopen en de manier waarop ze worden geschorst en gestuit.

Het reglement moet de verwerende partij de mogelijkheid bieden een tegeneis te formuleren.

Partijen moeten tevens de kans krijgen schriftelijk op mekaar standpunt te reageren. Alle stukken die een partij aan de geschillencommissie overmaakt, moeten tevens ter kennis van de andere partij worden gebracht.

De partijen kunnen hun standpunt tijdens de mondelinge behandeling toelichten.

Het geschillenreglement bepaalt voorts dat de partijen zich kunnen laten bijstaan door een raadsman. Het bepaalt wie als raadsman mag optreden.

Partijen moeten eveneens in ieder geval de mogelijkheid krijgen getuigen en deskundigen te laten horen. De geschillencommissie kan ook op eigen initiatief getuigen en deskundigen laten horen. Het reglement moet voorzien in een regeling die de partijen in staat stelt te reageren op de conclusies van de deskundige. De deskundige stelt een schriftelijk rapport op waarvan de partijen een afschrift ontvangen. In overeenstemming met deze beginselen kan het geschillenreglement dit aspect verder uitwerken.

Het past hier te onderstrepen dat het geschillenreglement, noch de leveringsvoorwaarden die de geschillencommissie haar bevoegdheid verlenen, de consument de

accord. Cette disposition constitue le pendant négatif de la possibilité accordée au consommateur, dans l'esprit de la directive 93/13/CEE, de porter sa plainte devant les cours et tribunaux ordinaires même si le contrat-type contient une clause arbitrale. Avant la survenance du litige, le consommateur ne peut en effet pas renoncer à son droit de saisir la juridiction compétente du litige qui l'oppose au professionnel. Il va de soi que l'usage qui sera fait de cette possibilité dépendra de l'efficacité et de l'expertise de la commission des litiges concernée.

Le règlement détermine également les modalités selon lesquelles la plainte doit être introduite et énonce les pièces qui doivent figurer au dossier. On impose, à cet effet, l'utilisation du formulaire de réclamation européen, et ce, pour deux raisons: il favorise l'uniformité au sein de l'association et la collaboration entre les commissions des litiges de pays différents. Ce formulaire de réclamation contient toutes les rubriques qui sont nécessaires pour se faire une idée claire du conflit et des parties en présence. Le formulaire de réclamation aide la partie demanderesse à formuler sa plainte et évite qu'elle néglige certaines pièces essentielles. Ces formulaires permettront en outre de faciliter l'introduction formelle de la plainte.

La procédure prévue par le règlement de la commission des litiges doit fixer de manière claire les délais à respecter en cours de procédure. Il va sans dire que le plus grand soin est apporté à la fixation du moment où ces délais commencent à courir ainsi qu'aux modalités de suspension et d'interruption.

Le règlement doit permettre à la partie défenderesse de formuler une demande reconventionnelle.

Chacune des parties doit également avoir la possibilité de répondre par écrit aux conclusions de l'autre. Toutes les pièces qu'une partie transmet à la commission des litiges doivent être communiquées à la partie adverse.

Les parties peuvent exposer leur point de vue lors de l'examen oral de la cause.

Le règlement des litiges dispose par ailleurs que les parties peuvent se faire assister par un conseil et précise quelles sont les personnes habilitées à jouer ce rôle.

Les parties doivent en tout cas avoir également la possibilité de citer des témoins et des experts. La commission des litiges peut également, de sa propre initiative, citer des témoins et des experts. Le règlement doit contenir des dispositions qui permettent aux parties de réagir aux conclusions de l'expert. L'expert rédige un rapport écrit dont une copie est transmise aux parties en cause. Le règlement de litiges peut, dans le respect de ces principes, préciser cette question.

Il convient de souligner à ce stade que ni le règlement de litiges ni les conditions de livraison, qui confèrent à la commission des litiges ses compétences, ne

bescherming van de dwingende bepalingen uit het recht van de staat waar de geschillencommissie zetelt, kunnen ontnemen. Bij grensoverschrijdende geschillen mag de uitspraak er niet toe leiden dat de consument de bescherming van de door het internationaal privaatrecht van de « forumstaat » aangewezen dwingende bepalingen wordt ontzegd (bijvoorbeeld wat betreft consumentenovereenkomsten die worden beheerst door artikel 5 van het Verdrag van Rome inzake het recht dat van toepassing is op verbintenissen uit overeenkomst: de dwingende bepalingen ter bescherming van de consument, opgenomen in de rechtsorde van de staat waar deze zijn gewone verblijfplaats heeft).

Art. 16

Een akkoord ter zitting moet worden aangemoedigd. Het geschillenreglement moet in deze mogelijkheid voorzien en de geschillencommissie opleggen het akkoord (dading) vast te stellen in een akte. Deze vaststelling wordt beheerst door de artikelen 1715 en volgende van het Gerechtelijk Wetboek. De vernietiging en de uitvoerbaarverklaring van deze dading, zoals vastgesteld door het scheidsgerecht, worden beheerst door de artikelen 1516 en volgende van het Gerechtelijk Wetboek.

Het geschillenreglement dient ook te bepalen hoe, indien een akkoord ter zitting wordt bereikt, het klachtengeld en de eventuele andere kosten van de procedure onder de partijen worden verdeeld.

Ten aanzien van deze in een akte vastgestelde dading geldt de in de artikelen 7, § 2, en 17 neergelegde « nakomingsgarantie » onverkort.

Art. 17

De scheidrechterlijke uitspraak komt tot stand in overeenstemming met het geschillenreglement en de bepalingen van het Gerechtelijk Wetboek inzake arbitrage.

De beslissing wordt in ieder geval schriftelijk medegedeeld aan de partijen, op de wijze bepaald in het geschillenreglement.

Indien de ondernemer de beslissing niet vrijwillig uitvoert binnen een maand na de schriftelijke mededeling ervan, dient degene in wiens voordeel de arbitrale sententie werd uitgesproken de geschillencommissie te verzoeken het vrijgeven van de abstracte bankgarantie — ingesteld om de nakoming van de arbitrale beslissingen door de veroordeelde ondernemer te waarborgen — bij de gekozen financiële instelling te bewerkstelligen (zie hierover eveneens artikel 7, § 2).

peuvent priver le consommateur de la protection des dispositions impératives du droit de l'Etat dans lequel la commission des litiges siège. S'agissant de litiges transfrontaliers, la décision ne peut avoir pour résultat de priver le consommateur de la protection que lui assurent les dispositions impératives prévues par le droit privé international de l'Etat de « forum » (par exemple, en ce qui concerne les conventions de consommation, régies par l'article 5 de la Convention de Rome sur la loi applicable aux obligations contractuelles, les dispositions impératives protégeant le consommateur contenues dans la loi de l'Etat dans lequel le consommateur a sa résidence habituelle).

Art. 16

Il convient d'encourager les parties en cause à parvenir à un accord lors de l'audience. Le règlement de litiges doit prévoir cette possibilité et imposer à la commission des litiges de consigner l'accord (la transaction) dans un acte. Cette constatation est régie par les articles 1715 et suivants du Code judiciaire. L'annulation et l'exequatur de cette transaction, telle que fixée par l'organe arbitral, sont régis par les articles 1516 et suivants du Code judiciaire.

Le règlement des litiges doit également préciser la manière dont les frais de plainte et les autres frais de procédure éventuels sont répartis entre les parties lorsque celles-ci parviennent à un accord lors de l'audience.

La « garantie d'exécution » prévue aux articles 7, § 2, et 17 s'applique sans restriction à cette transaction consignée dans un acte.

Art. 17

La sentence arbitrale est rendue conformément au règlement des litiges et aux dispositions du Code judiciaire en matière d'arbitrage.

La décision est de toute manière communiquée par écrit aux parties, conformément aux dispositions du règlement des litiges.

Si le professionnel n'exécute pas volontairement la décision dans le mois suivant la communication écrite de celle-ci, la partie à l'avantage de laquelle la sentence arbitrale a été prononcée doit demander à la commission des litiges de faire libérer la garantie bancaire abstraite — souscrite notamment pour garantir le respect des sentences arbitrales par le professionnel condamné — auprès de l'institution financière choisie (voir également à ce propos l'article 7, § 2).

De ondernemer of — indien het beroep op de « nakomingsgarantie » vruchteloos blijkt — de consument, kan de voorzitter van de rechtbank van eerste aanleg verzoeken de scheidsrechterlijke uitspraak uitvoerbaar te verklaren. Het spreekt voor zich dat de ondernemer in wiens voordeel de beslissing werd uitgesproken, aangezien hij zich niet kan beroepen op de nakomingsgarantie, de rechtbank van eerste aanleg onmiddellijk kan verzoeken de scheidsrechterlijke beslissing uitvoerbaar te verklaren.

De procedure en de voorwaarden voor uitvoerbaarverklaring worden geregeld in de artikelen 1710 en volgende van het Gerechtelijk Wetboek.

Art. 18

Om de vereniging de kans te geven de werkzaamheden van de in haar schoot opgerichte geschillencommissies te bewaken, dient de geschillencommissie haar jaarlijks een verslag te bezorgen over haar werkzaamheden. De vereniging kan op basis van deze resultaten initiatieven nemen om de werking van de geschillencommissie te verbeteren.

Daarnaast lijkt het nuttig de geschillencommissie de mogelijkheid te bieden aanbevelingen te doen aan de oprichtende bedrijfsfederaties, die ertoe strekken de verhoudingen tussen consumenten en ondernemers uit deze sector te optimaliseren. Deze aanbevelingen zijn niet bindend.

Simonne CREYF (CVP)

WETSVOORSTEL

Artikel 1

Deze wet regelt een aangelegenheid bedoeld in artikel 78 van de Grondwet.

Art. 2

§ 1. Ter bevordering van de buitengerechtelijke beslechting van tussen consumenten en ondernemers gerezen geschillen kan, op initiatief van consumentenorganisaties en beroeps- of ondernemersorganisaties, een vereniging zonder winstoogmerk worden opgericht, hierna « *de vereniging* » genoemd.

Le professionnel ou, si le recours à la garantie de bonne fin s'avère infructueux, le consommateur peut demander au président du tribunal de première instance de revêtir la sentence arbitrale de la formule exécutoire. Il va sans dire qu'étant donné qu'il ne peut se prévaloir de la garantie de bonne fin, l'entrepreneur qui a obtenu gain de cause peut demander immédiatement au tribunal de première instance de revêtir la sentence arbitrale de la formule exécutoire.

La procédure et les conditions relatives à l'exequatur sont réglées par les articles 1710 et suivants du Code judiciaire.

Art. 18

Afin de permettre à l'association de surveiller les travaux des commissions des litiges instituées en son sein, celles-ci devront lui transmettre, chaque année, un rapport d'activité. L'association pourra, en se basant sur ces rapports, prendre des initiatives afin d'améliorer le fonctionnement des commissions des litiges.

Il paraît par ailleurs opportun de permettre aux commissions des litiges d'adresser des recommandations aux fédérations professionnelles associées à leur création en vue d'optimiser les rapports entre les consommateurs et les professionnels du secteur concerné. Ces recommandations ne sont pas contraignantes.

PROPOSITION DE LOI

Article 1^{er}

La présente loi règle une matière visée à l'article 78 de la Constitution.

Art. 2

§ 1^{er}. Une association sans but lucratif, dénommée ci-après *l'association*, peut être créée à l'initiative d'organisations de consommateurs et d'organisations professionnelles ou patronales, afin de favoriser le règlement extrajudiciaire des litiges surgissant entre des consommateurs et des professionnels.

De vereniging richt sectorale geschillencommissies op en maakt hun werking bekend bij het publiek. De vereniging neemt tevens initiatieven ter voorkoming van consumentengeschillen.

§ 2. De vereniging kan, op haar verzoek, door de Koning worden erkend op gezamenlijke voordracht van de ministers bevoegd voor Economie en Justitie. Bij het verzoek om erkenning worden een verslag over de oprichting, de samenstelling en de werking van de vereniging en de in artikel 18 vermelde verslagen gevoegd.

De erkenning kan slechts worden geweigerd of ingetrokken indien de oprichting, de samenstelling of de werking van de vereniging niet aan de bepalingen van deze wet voldoet.

De erkenning geldt voor een verlengbare periode van drie jaar.

Indien de vereniging niet over deze erkenning beschikt, kunnen haar geen overheidssubsidies worden toegekend.

De Koning bepaalt de nadere regels betreffende de wijze waarop de erkenning wordt verleend, geweigerd of ingetrokken en de gevolgen van deze beslissingen.

Art. 3

In de schoot van de vereniging wordt een centraal secretariaat opgericht, dat instaat voor de administratieve taken van de geschillencommissies.

Art. 4

Voor de financiering van haar werking kan de vereniging een beroep doen op overheidssubsidies, bijdragen van de deelnemende organisaties, vergoedingen van de bij geschillen betrokken partijen en, voor zover verenigbaar met haar doel, giften, subsidies en andere op wettige wijze verkregen baten.

Art. 5

§ 1. Het beheer van de vereniging wordt waargenomen door negen beheerders, benoemd door de algemene vergadering van de vereniging :

1° drie beheerders worden voorgedragen door de deelnemende consumentenorganisaties, hierna de consumentengeleding genoemd;

2° drie beheerders worden voorgedragen door de deelnemende beroeps- of ondernemersorganisaties, hierna de ondernemersgeleding genoemd;

L'association crée des commissions des litiges sectorielles et les fait connaître auprès du public. L'association prend également des initiatives afin de prévenir les litiges de consommation.

§ 2. L'association peut, à sa demande, être agréée par le Roi sur la proposition conjointe des ministres ayant respectivement l'Economie et la Justice dans leurs attributions. Un rapport sur la création, la composition et le fonctionnement de l'association ainsi que les rapports visés à l'article 18 sont joints à la demande d'agrément.

L'agrément ne peut être refusé ou retiré que si la création, la composition ou le fonctionnement de l'association ne satisfait pas aux dispositions de la présente loi.

L'agrément est valable pour une période renouvelable de trois ans.

Aucune subvention publique ne peut être accordée à l'association si celle-ci ne dispose pas de cette agrément.

Le Roi précise les modalités d'octroi, de refus et de retrait de l'agrément ainsi que les conséquences de ces décisions.

Art. 3

Il est créé, au sein de l'association, un secrétariat central qui assume les tâches administratives des commissions des litiges.

Art. 4

L'association peut financer son fonctionnement au moyen de subventions publiques, de cotisations des organisations membres, des indemnités demandées aux parties concernées par le litige et, pour autant que ceux-ci soient compatibles avec son objet, de dons, de subventions et d'autres avantages obtenus légalement.

Art. 5

§ 1^{er}. La gestion de l'association est assurée par neuf administrateurs, nommés par l'assemblée générale de l'association, dont :

1° trois administrateurs présentés par les organisations de consommateurs faisant partie de l'association, dénommées ci-après la composante « consommateurs »;

2° trois administrateurs présentés par les organisations professionnelles ou d'entrepreneurs faisant partie de l'association, dénommées ci-après la composante « professionnels »;

3° drie onafhankelijke beheerders worden gezamenlijk voorgedragen door de ministers bevoegd voor Economie en Justitie.

De ministers bevoegd voor Economie en Justitie kunnen gezamenlijk een vertegenwoordiger bij de vereniging aanwijzen. Deze vertegenwoordiger woont de vergaderingen van de raad van beheer bij met raadgevende stem.

§ 2. De beheerders worden benoemd voor een periode van drie jaar. Ze zijn herbenoembaar.

Elk jaar treedt een onafhankelijke beheerder, een beheerder voorgedragen door de consumentengeleding en een beheerder voorgedragen door de ondernemersgeleding af. De eerste twee jaar na de oprichting van de vereniging worden de aftredende beheerders bij loting aangewezen.

Een beheerder kan worden ontslagen door de algemene vergadering indien het voorstel van ontslag door ten minste drie vierden van de op de algemene vergadering uitgebrachte stemmen wordt goedgekeurd.

§ 3. De raad van beheer kiest onder de onafhankelijke beheerders de voorzitter en diens plaatsvervanger.

De secretaris en de penningmeester worden door de raad van beheer aangewezen onder de beheerders voorgedragen door de consumentengeleding en de ondernemersgeleding, zodanig dat een beheerder van elke geleding wordt aangewezen.

Art. 6

§ 1. Mits de instemming van minstens één door de vereniging als representatief beschouwde bedrijfsfederatie uit de sector, richt de raad van beheer een geschillencommissie op die actief is ten behoeve van deze sector. De aanduiding van de sector maakt deel uit van de benaming van de geschillencommissie.

§ 2. De geschillencommissie stelt een arbitraal college samen dat de aan de commissie voorgelegde geschillen tussen consumenten en ondernemers beslecht. De wijze van beslechting wordt overgelaten aan de vereniging.

Het arbitrale college is onderworpen aan de bepalingen van het zesde deel van het Gerechtelijk Wetboek.

Art. 7

§ 1. De vereniging bepaalt de criteria voor de beoordeling van de representativiteit van een bedrijfsfederatie.

3° trois administrateurs indépendants, présentés conjointement par les ministres qui ont l'Economie et la Justice dans leurs attributions.

Ces ministres peuvent désigner conjointement un représentant auprès de l'association. Ce représentant assiste aux réunions du conseil d'administration avec voix consultative.

§ 2. Les administrateurs sont nommés pour une période renouvelable de trois ans.

Un administrateur indépendant, un administrateur présenté par la composante « consommateurs » et un administrateur présenté par la composante « entrepreneurs » sont sortants chaque année. Les administrateurs sortants sont désignés par tirage au sort au cours des deux premières années qui suivent la création de l'Association.

Un administrateur peut être révoqué par l'assemblée générale si la proposition de révocation est adoptée aux trois quarts au moins des suffrages exprimés lors de l'assemblée générale.

§ 3. Le conseil d'administration choisit son président et son suppléant parmi les administrateurs indépendants.

Le secrétaire et le trésorier sont désignés par le conseil d'administration parmi les administrateurs présentés par la composante « consommateurs » et par la composante « professionnels », de telle manière qu'un administrateur issu de chaque composante soit désigné.

Art. 6

§ 1^{er}. Moyennant l'accord d'au moins une fédération professionnelle du secteur considérée comme représentative par l'association, le conseil d'administration crée une commission des litiges compétente pour le secteur concerné. Le nom du secteur apparaît dans la dénomination de la commission des litiges.

§ 2. La commission des litiges constitue un collège arbitral, qui tranche les litiges opposant les consommateurs et les professionnels, soumis à la commission. Le choix du mode de règlement est laissé à l'association.

Le collège arbitral est soumis aux dispositions de la sixième partie du Code judiciaire.

Art. 7

§ 1^{er}. L'association fixe les critères d'appréciation de la représentativité d'une fédération professionnelle.

§ 2. De aan de oprichting van een geschillencommissie meewerkende bedrijfsfederatie draagt bij aan de werkkosten van de geschillencommissie.

§ 3. De aan de oprichting van een geschillencommissie meewerkende bedrijfsfederaties staan garant voor de naleving, door hun leden, van de uitspraken van het door de commissie samengestelde arbitrale college.

Hiertoe onderschrijven zij een abstracte bankgarantie bij een financiële instelling. De geschillencommissie bepaalt, in overeenstemming met de vereniging, de hoogte van de bankgarantie.

Indien de geschillencommissie oordeelt dat het resterende saldo van de bankgarantie ontoereikend is geworden kan zij hiervan, in overeenstemming met de vereniging, kennis geven aan de betrokken bedrijfsfederaties, die binnen de in de kennisgeving opgegeven termijn voor bijkomende dekking zorgen.

§ 4. Indien de garantieverplichting bepaald in § 2 niet wordt nageleefd, kan de vereniging, in overeenstemming met de betrokken geschillencommissies, de betrokken bedrijfsfederatie bestraffen. De sanctie kan eveneens bestaan in de opheffing van de geschillencommissie.

Art. 8

§ 1. De betrokken bedrijfsfederaties en de in de vereniging vertegenwoordigde consumentenorganisaties stellen bij de oprichting van de geschillencommissie de leveringsvoorwaarden vast die de ondernemers, aangesloten bij deze bedrijfsfederaties, zullen gebruiken.

De overeengekomen leveringsvoorwaarden worden goedgekeurd door de vereniging en door de commissie voor de onrechtmatige bedingen.

§ 2. De leveringsvoorwaarden wijzen de bevoegde geschillencommissie aan. Zij vermelden de mogelijkheid voor de consument zich, niettegenstaande de aanwijzing van een commissie, tot het bevoegde gerecht te wenden.

§ 3. De betrokken bedrijfsfederaties en de in de vereniging vertegenwoordigde consumentenorganisaties stellen bij de oprichting van de geschillencommissie eveneens het reglement van de geschillencommissie op.

Het reglement van de geschillencommissie wordt goedgekeurd door de vereniging.

Art. 9

De geschillencommissie staat open voor toetreding door ondernemers uit de betrokken sector die niet zijn aangesloten bij de aan de oprichting meewerkende

§ 2. La fédération professionnelle qui participe à la création d'une commission des litiges contribue aux frais de fonctionnement de celle-ci.

§ 3. Les fédérations professionnelles qui participent à la création d'une commission des litiges se portent garantes du respect, par leurs membres, des décisions rendues par le collège arbitral constitué par la commission.

A cet effet, elles souscrivent une garantie bancaire abstraite auprès d'une institution financière. La commission des litiges fixe le montant de la garantie bancaire en accord avec l'association.

Si la commission des litiges estime que le solde de la garantie bancaire est devenu insuffisant, elle peut le notifier, en accord avec l'association, aux fédérations professionnelles concernées qui assurent la couverture supplémentaire dans le délai prévu dans la notification.

§ 4. En cas de non-respect de l'obligation de garantie prévue au § 2, l'association peut, en accord avec les commissions des litiges concernées, sanctionner la fédération professionnelle concernée. La sanction peut impliquer la suppression de la commission des litiges.

Art. 8

§ 1^{er}. Lors de la création de la commission des litiges, les fédérations professionnelles concernées et les organisations de consommateurs représentées au sein de l'association fixent les conditions de livraison qui seront appliquées par les professionnels affiliés à ces fédérations.

Les conditions de livraison sont approuvées par l'association et par la commission des clauses illicites.

§ 2. Les conditions de livraison désignent les commissions des litiges compétentes. Elles précisent qu'en dépit de la désignation d'une commission, le consommateur a la possibilité de saisir la juridiction compétente.

§ 3. Lors de la création de la commission des litiges, les fédérations professionnelles concernées et les organisations de consommateurs représentées au sein de l'association établissent également le règlement de la commission des litiges.

Le règlement de la commission des litiges est approuvé par l'association.

Art. 9

Les professionnels du secteur concerné qui ne sont pas affiliés aux fédérations professionnelles associées à sa création peuvent adhérer à la commission des

bedrijfsfederaties. Zij kunnen zich laten registreren bij de vereniging.

De ondernemer wordt geregistreerd indien hij aan de volgende voorwaarden voldoet :

1° op transacties met consumenten past hij de leveringsvoorwaarden toe, waarvan sprake is in artikel 8;

2° hij is bereid alle geschillen door de geschillencommissie waartoe hij toetreedt te laten behandelen;

3° hij onderschrijft een bankgarantie op de wijze en volgens de regels bepaald in artikel 7, § 2;

4° hij betaalt de werkelijke behandelingskosten van een geschil waarbij hij partij wordt.

Indien een geregistreerde ondernemer in gebreke blijft de voorwaarden bepaald in het tweede lid na te leven, beëindigt de vereniging zijn registratie met onmiddellijke ingang en staakt de ondernemer iedere verwijzing naar de betreffende geschillencommissie.

Art. 10

De geregistreerde ondernemers en de leden van de aan de oprichting van een geschillencommissie meewerkende bedrijfsfederaties mogen het vignet of embleem van de vereniging gebruiken.

Art. 11

§ 1. De geschillencommissie bestaat uit een gelijk aantal vertegenwoordigers van de bij haar oprichting betrokken bedrijfsfederaties en van de in de vereniging vertegenwoordigde consumentenorganisaties.

§ 2. Het door de geschillencommissie aangestelde arbitrale college bestaat uit een oneven aantal leden.

De in de vereniging vertegenwoordigde consumentenorganisaties en de bij de oprichting van de geschillencommissie betrokken bedrijfsfederaties dragen een gelijk aantal arbiters ter benoeming voor.

De overeenkomstig het tweede lid benoemde arbiters dragen op hun beurt een arbiter, die houder is van het diploma van doctor of licentiaat in de rechten, ter benoeming voor. Deze arbiter zit het arbitraal college voor.

De geschillencommissie kan een deskundige voegen bij het door haar aangestelde arbitrale college. De deskundige adviseert het college, op verzoek van een van zijn leden over de technische aspecten van de klacht. Hij heeft een raadgevende stem.

litiges. Ils peuvent se faire enregistrer auprès de l'association.

Le professionnel est enregistré s'il satisfait aux conditions suivantes :

1° il applique les conditions de livraison visées à l'article 8 aux transactions avec les consommateurs;

2° il est disposé à soumettre tous les litiges à la commission des litiges à laquelle il adhère;

3° il souscrit une garantie bancaire selon les modalités et les règles prévues à l'article 7, § 2;

4° il paie les frais d'instruction réels d'un litige auquel il devient partie.

Si un professionnel enregistré ne respecte pas les conditions prévues à l'alinéa 2, l'association met fin à son enregistrement avec effet immédiat et le professionnel s'abstient de saisir encore la commission des litiges concernée.

Art. 10

Les professionnels enregistrés et les membres des fédérations professionnelles associées à la création de la commission des litiges peuvent utiliser la vignette ou l'emblème de l'association.

Art. 11

§ 1^{er}. La commission des litiges se compose d'un nombre égal de représentants des fédérations professionnelles associées à sa création et des organisations de consommateurs représentées au sein de l'association.

§ 2. Le collège arbitral institué par la commission des litiges se compose d'un nombre impair de membres.

Les organisations de consommateurs représentées au sein de l'association et les fédérations professionnelles associées à la création de la commission des litiges proposent un nombre égal d'arbitres à la nomination.

Les arbitres nommés conformément à l'alinéa 2 proposent à leur tour un arbitre, porteur du diplôme de docteur ou de licencié en droit, à la nomination. Cet arbitre préside le collège arbitral.

La commission des litiges peut adjoindre un expert au collège arbitral institué par elle. Cet expert conseille le collège, à la demande d'un de ses membres, sur les aspects techniques de la plainte. Il a voix consultative.

Art. 12

De geschillencommissie doet uitspraak over alle tussen een ondernemer en een consument gerezen geschillen die betrekking hebben op de geldigheid, de uitlegging en de uitvoering van een overeenkomst waarin zij werd aangewezen.

Het reglement van de geschillencommissie kan bepaalde onderwerpen aan haar bevoegdheid onttrekken. Deze onttrekking wordt uitdrukkelijk vermeld in de leveringsvoorwaarden waarin de geschillencommissie wordt aangewezen.

Art. 13

De partij die een klacht indient bij de geschillencommissie schiet een klachtengeld voor waarvan het bedrag wordt vastgesteld in het reglement.

De hoogte van het klachtengeld kan variëren afhankelijk van de betrokken sector, het financiële belang van de behandelde zaak en de partij die het klachtengeld moet betalen. Het reglement kan in een vermindering van het klachtengeld voorzien voor de leden van in de vereniging vertegenwoordigde consumentenorganisaties.

Het reglement van de geschillencommissie bevat een regeling betreffende de verdeling onder de partijen van de financiële last van het voorgeschoten klachtengeld en eventuele andere kosten die de geschillencommissie in het kader van de behandeling van een klacht heeft gemaakt.

Art. 14

Een klacht bij de geschillencommissie is onontvankelijk indien voorafgaandelijk geen bemiddelingspoging heeft plaatsgevonden. Deze bemiddelingstaak wordt toevertrouwd aan een centrale bemiddelingsdienst, die opgericht wordt in de schoot van de vereniging.

De bemiddelingspoging mag niet langer dan één maand duren. De wijze waarop de poging geschiedt, wordt bepaald door de vereniging.

Art. 15

Het reglement van de geschillencommissie bepaalt dat een klacht tegen een consument slechts ontvankelijk is, indien zij met diens akkoord werd ingediend. Het reglement bepaalt de wijze waarop dit akkoord wordt gegeven.

Art. 12

La commission des litiges se prononce sur tout litige surgi entre un professionnel et un consommateur en ce qui concerne la validité, l'interprétation et l'exécution d'un contrat dans lequel elle est désignée.

Le règlement de la commission des litiges peut soustraire certaines questions à la compétence de la commission. Cette soustraction est mentionnée explicitement dans les conditions de livraison dans lesquelles la commission des litiges est désignée.

Art. 13

La partie qui dépose plainte auprès de la commission des litiges paie, à titre d'avance, des frais de plainte dont le montant est fixé dans le règlement.

Le montant des frais de plainte peut varier en fonction du secteur concerné, de l'importance financière de l'affaire et de la partie tenue de payer ces frais. Le règlement peut prévoir une réduction des frais de plainte pour les membres des organisations de consommateurs représentées au sein de l'association.

Le règlement de la commission des litiges règle le partage, entre les parties, des frais de plainte payés à titre d'avance et des autres frais que la commission des litiges aurait exposés dans le cadre du traitement d'une plainte.

Art. 14

Une plainte déposée auprès de la commission des litiges n'est recevable que s'il y a eu préalablement une tentative de médiation. Cette mission de médiation est confiée à un service de médiation central créé au sein de l'association.

La tentative de médiation ne peut excéder un mois. Les modalités de cette tentative sont déterminées par l'association.

Art. 15

Le règlement de la commission des litiges prévoit qu'une plainte à l'encontre d'un consommateur n'est recevable que si ce dernier a marqué son accord sur le dépôt de ladite plainte. Le règlement détermine les modalités d'octroi de cet accord.

Het reglement bepaalt hoe een klacht wordt ingeleid en welke elementen zij moet bevatten. Het legt het gebruik van het Europese klachtenformulier op.

Het reglement bepaalt de termijnen die de procedure beheersen, het ogenblik waarop zij een aanvang nemen, evenals de wijze waarop zij gebeurlijk kunnen worden geschorst of gestuit.

Het reglement biedt de verwerende partij, onder de erin bepaalde voorwaarden, de mogelijkheid een tegeneis te formuleren.

Het reglement biedt de partijen, op de erin bepaalde wijze, de mogelijkheid schriftelijk op elkaars standpunt te reageren.

Het reglement waarborgt dat alle stukken die een partij aan de geschillencommissie overmaakt, ter kennis van de tegenpartij worden gebracht.

Het reglement biedt de partijen de mogelijkheid hun standpunt tijdens de mondelinge behandeling van de klacht toe te lichten.

Het reglement laat de partijen toe zich, op hun kosten, te laten bijstaan door een raadsman tijdens de schriftelijke en de mondelinge behandeling van de klacht. Het bepaalt wie als raadsman kan optreden.

Het reglement bepaalt dat de commissie ambtshalve of op verzoek van een partij getuigen en deskundigen kan laten horen. Op de wijze bepaald in het reglement krijgen de partijen kennis van de conclusies van de deskundige en wordt hen de mogelijkheid geboden op deze conclusies te reageren.

Art. 16

Het reglement van de geschillencommissie voorziet in de mogelijkheid voor de partijen een akkoord ter zitting te sluiten. Het bepaalt de voorwaarden waaronder dit akkoord kan worden vastgesteld in een akte.

Voor de toepassing van de artikelen 7, § 2, en 17, wordt de in het eerste lid vermelde akte geacht een scheidsrechterlijke uitspraak te zijn.

Art. 17

§ 1. De beslissing van het door de geschillencommissie samengestelde arbitrale college wordt schriftelijk medegedeeld aan de partijen op de wijze bepaald in het reglement.

Tegen de uitspraak van het arbitrale college staan geen rechtsmiddelen open.

§ 2. Indien de veroordeelde ondernemer niet vrijwillig tot uitvoering van de scheidsrechterlijke uitspraak is overgegaan binnen een maand nadat de uitspraak hem op de in het reglement van de geschillencommissie

Le règlement détermine les modalités de dépôt de la plainte ainsi que les éléments qu'elle doit contenir. Il impose l'utilisation du formulaire de réclamation européenne.

Le règlement fixe les délais régissant la procédure, la prise de cours de ceux-ci, ainsi que la manière dont ils peuvent éventuellement être suspendus ou interrompus.

Le règlement permet à la partie défenderesse d'introduire, dans les conditions qu'il fixe, une demande reconventionnelle.

Le règlement permet aux parties de réagir par écrit, selon les modalités qu'il détermine, à leurs points de vue respectifs.

Le règlement garantit que tous les documents communiqués par une des parties à la commission des litiges sont portés à la connaissance de la partie adverse.

Le règlement permet aux parties de développer leur point de vue au cours de l'examen oral de la plainte.

Le règlement permet aux parties de se faire assister, à leurs frais, par un conseil au cours de l'examen écrit et oral de la plainte. Il désigne les personnes pouvant intervenir comme conseil.

Le règlement prévoit que la commission peut, d'office ou à la demande d'une des parties, ordonner l'audition de témoins et d'experts. Selon les modalités fixées dans le règlement, les conclusions de l'expert sont portées à la connaissance des parties, qui ont la possibilité d'y réagir.

Art. 16

Le règlement de la commission des litiges prévoit que les parties peuvent parvenir à un accord lors de l'audience. Il fixe les conditions dans lesquelles cet accord peut être acté.

Pour l'application des articles 7, § 2, et 17, l'acte visé à l'alinéa 1^{er} est supposé être une sentence arbitrale.

Art. 17

§ 1^{er}. La décision du collège arbitral, composé par la commission des litiges, est notifiée par écrit aux parties selon les modalités déterminées dans le règlement.

La sentence arbitrale n'est susceptible d'aucun recours.

§ 2. Si le professionnel condamné n'a pas procédé volontairement à l'exécution de la sentence arbitrale dans le mois de la notification de la sentence selon les modalités définies dans le règlement de la commission

bepaalde wijze werd meegedeeld, verzoekt de partij in wiens voordeel uitspraak werd gedaan de geschillencommissie, op de wijze en binnen de termijn bepaald in het reglement, het vrijgeven van de abstracte bankgarantie bij de gekozen financiële instelling te bevelen ten belope van de in de scheidsrechterlijke uitspraak bepaalde som.

De financiële instelling geeft deze garantie op eerste verzoek van de geschillencommissie vrij ten belope van het bedrag dat werd bepaald in de scheidsrechterlijke uitspraak. De geschillencommissie stort het vrijgegeven bedrag door aan de partij ten voordele waarvan de toekenning van deze som werd uitgesproken.

§ 3. Indien op de in het reglement vastgelegde wijze wordt vastgesteld dat de consument lastens de krachtens artikel 7, § 2, onderschreven bankgarantie, geen uitvoering van de gegeven scheidsrechterlijke uitspraak verkrijgt, kan hij de voorzitter van de rechtbank van eerste aanleg verzoeken de scheidsrechterlijke uitspraak uitvoerbaar te verklaren, zoals bepaald in de artikelen 1710 en volgende van het Gerechtelijk Wetboek.

Art. 18

De geschillencommissie publiceert jaarlijks een verslag over haar werkzaamheden. Zij bezorgt een exemplaar ervan aan de vereniging. De verslagen van de geschillencommissie zijn toegankelijk voor het publiek.

De geschillencommissie kan aanbevelingen doen aan de bij haar oprichting betrokken bedrijfsfederaties, die ertoe strekken de verhoudingen tussen consumenten en ondernemers binnen de sector te optimaliseren.

30 september 1999.

Simonne CREYF (CVP)

des litiges, la partie qui a obtenu gain de cause demande à la commission des litiges d'ordonner, selon les modalités et dans le délai fixés dans le règlement, la libération de la garantie bancaire abstraite auprès de l'institution financière choisie, à concurrence du montant fixé dans la sentence arbitrale.

L'institution financière libère cette garantie à la première demande de la commission des litiges à concurrence du montant fixé dans la sentence arbitrale. La commission des litiges verse le montant libéré à la partie au profit de laquelle l'octroi de ladite somme a été décidé.

§ 3. S'il est constaté, selon les modalités définies dans le règlement, que le consommateur n'obtient pas, à charge de la garantie bancaire souscrite en vertu de l'article 7, § 2, l'exécution de la sentence arbitrale, celui-ci peut demander au président du tribunal de première instance de revêtir la sentence de la formule exécutoire, conformément au prescrit des articles 1710 et suivants du Code judiciaire.

Art. 18

La commission des litiges publie un rapport annuel sur ses activités. Elle fait parvenir un exemplaire de celui-ci à l'association. Les rapports de la commission des litiges sont publics.

La commission des litiges peut adresser aux fédérations professionnelles associées à sa constitution des recommandations afin d'optimiser les relations entre les consommateurs et les entrepreneurs au sein du secteur.

30 septembre 1999.