

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS  
DE BELGIQUE

28 février 2014

**PROJET DE LOI**  
portant insertion du Livre XVI,  
"Règlement extrajudiciaire des litiges  
de consommation"  
dans le Code de droit économique

RAPPORT

FAIT AU NOM DE LA COMMISSION  
DE L'ÉCONOMIE, DE LA POLITIQUE SCIENTIFIQUE,  
DE L'ÉDUCATION, DES INSTITUTIONS  
SCIENTIFIQUES ET CULTURELLES NATIONALES, DES  
CLASSES MOYENNES ET DE L'AGRICULTURE  
PAR  
M. **Willem-Frederik SCHILTZ**

**SOMMAIRE** Pages

I. Exposé introductif du vice-premier ministre et ministre de l'Économie, des Consommateurs et de la Mer du Nord.....	3
II. Discussion générale .....	6
III. Discussion des articles .....	24
IV. Votes .....	34

Documents précédents:

Doc 53 **3360/ (2013/2014):**

001: Projet de loi.

002 et 003: Amendements.

**Voir aussi:**

005: Texte adopté par la commission.

BELGISCHE KAMER VAN  
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

28 februari 2014

**WETSONTWERP**  
houdende de invoeging van Boek XVI,  
"Buitengerechtelijke regeling  
van consumentengeschillen"  
in het Wetboek van economisch recht

VERSLAG

NAMENS DE COMMISSIE  
VOOR HET BEDRIJFSLEVEN, HET  
WETENSCHAPSBELEID, HET ONDERWIJS, DE  
NATIONALE WETENSCHAPPELIJKE EN CULTURELE  
INSTELLINGEN, DE MIDDENSTAND EN DE  
LANDBOUW  
UITGEBRACHT DOOR  
DE HEER **Willem-Frederik SCHILTZ**

**INHOUD** Blz.

I. Inleidende uiteenzetting van de vice-eersteminister en minister van Economie, Consumenten en Noordzee .....	3
II. Algemene bespreking.....	6
III. Artikelsgewijze bespreking .....	24
IV. Stemmingen .....	34

Voorgaande documenten:

Doc 53 **3360/ (2013/2014):**

001: Wetsontwerp.

002 en 003: Amendementen.

**Zie ook:**

005: Tekst aangenomen door de commissie.

8398

**Composition de la commission à la date de dépôt du rapport/  
Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag**

Président/Voorzitter: Liesbeth Van der Auwera

**A. — Titulaires / Vaste leden:**

N-VA	Cathy Coudyser, Peter Dedecker, Peter Luykx, Karel Uyttersprot
PS	Isabelle Emmery, Mohammed Jabour, Karine Lalieux, Laurence Meire
CD&V	Leen Dierick, Liesbeth Van der Auwera
MR	Katrin Jadin, Valérie Warzée-Caverenne
sp.a	Ann Vanheste
Ecolo-Groen	Kristof Calvo
Open Vld	Willem-Frederik Schiltz
VB	Peter Logghe
cdH	Joseph George

**B. — Suppléants / Plaatsvervangers:**

Zuhair Demir, Jan Van Esbroeck, Flor Van Noppen, Steven Vandeput, Bert Wollants
Colette Burgeon, Laurent Devin, Linda Musin
Jenne De Potter, Nathalie Muylle, Jef Van den Bergh
David Clarinval, Corinne De Permentier, Olivier Destrebecq
Caroline Genez, Bruno Tuybens
Meyrem Almaci, Ronny Balcaen
Mathias De Clercq, Frank Wilrycx
Hagen Goyvaerts, Barbara Pas
Christophe Bastin, Benoît Drèze

N-VA	:	Nieuw-Vlaamse Alliantie
PS	:	Parti Socialiste
MR	:	Mouvement Réformateur
CD&V	:	Christen-Democratisch en Vlaams
sp.a	:	socialistische partij anders
Ecolo-Groen	:	Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
Open Vld	:	Open Vlaamse liberalen en democraten
VB	:	Vlaams Belang
cdH	:	centre démocrate Humaniste
FDF	:	Fédéralistes Démocrates Francophones
LDD	:	Lijst Dedecker
MLD	:	Mouvement pour la Liberté et la Démocratie
INDEP-ONAFH	:	Indépendant-Onafhankelijk

Abréviations dans la numérotation des publications:		Afkortingen bij de nummering van de publicaties:	
DOC 53 0000/000:	Document parlementaire de la 53 <sup>e</sup> législature, suivi du n° de base et du n° consécutif	DOC 53 0000/000:	Parlementair document van de 53 <sup>e</sup> zittingsperiode + basisnummer en volgnummer
QRVA:	Questions et Réponses écrites	QRVA:	Schriftelijke Vragen en Antwoorden
CRIV:	Version Provisoire du Compte Rendu intégral	CRIV:	Voorlopige versie van het Integraal Verslag
CRABV:	Compte Rendu Analytique	CRABV:	Beknopt Verslag
CRIV:	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)	CRIV:	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaald beknopt verslag van de toespraken (met de bijlagen)
PLEN:	Séance plénière	PLEN:	Plenum
COM:	Réunion de commission	COM:	Commissievergadering
MOT:	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)	MOT:	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)

*Publications officielles éditées par la Chambre des représentants*

Commandes:  
Place de la Nation 2  
1008 Bruxelles  
Tél. : 02/ 549 81 60  
Fax : 02/549 82 74  
www.lachambre.be  
courriel : publications@lachambre.be

Les publications sont imprimées exclusivement sur du papier certifié FSC

*Officiële publicaties, uitgegeven door de Kamer van volksvertegenwoordigers*

Bestellingen:  
Natieplein 2  
1008 Brussel  
Tel. : 02/ 549 81 60  
Fax : 02/549 82 74  
www.dekamer.be  
e-mail : publicaties@dekamer.be

De publicaties worden uitsluitend gedrukt op FSC gecertificeerd papier

MESDAMES, MESSIEURS,

Votre commission a examiné ce projet de loi au cours de ses réunions des 18 et 25 février 2014.

## I. — EXPOSÉS INTRODUCTIFS DU VICE-PREMIER MINISTRE ET MINISTRE DE L'ÉCONOMIE, DES CONSOMMATEURS ET DE LA MER DU NORD

*M. Johan Vande Lanotte, vice-premier ministre et ministre de l'Économie, des Consommateurs et de la Mer du Nord, déclare que l'initiative gouvernementale à l'examen constitue, avec l'action collective, la clef de voûte de la protection des droits des consommateurs.*

Le règlement des litiges en dehors de la sphère judiciaire peut offrir une alternative intéressante pour le consommateur: rapidité, coûts modérés, moins de formalisme.

S'il existe certains organes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, force est cependant de constater qu'il n'existe aucune politique générale en la matière.

Le projet de loi à l'examen vise à développer un système généralisé, coordonné et cohérent qui permettrait à tout litige de consommation d'être traité par un organe extrajudiciaire, dénommé entité qualifiée, présentant toutes les garanties requises.

Le projet de loi à l'examen transpose la Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le Règlement (CE) n° 2006/2004 et la Directive 2009/22/CE (JO 18.06 2013), la Directive dite REL (Règlement extrajudiciaire des litiges).

Cette directive vise à faire en sorte que dans tous les États membres de l'Union européenne, les consommateurs puissent soumettre des litiges avec des professionnels à des entités qui appliquent des procédures de règlement extrajudiciaire de litiges de consommation et qui sont indépendantes, impartiales, transparentes, efficaces, rapides et équitables.

Afin de réaliser cet objectif et de veiller à répondre à l'exigence européenne visant à ce que tous les secteurs économiques soient couverts par la possibilité d'un règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, un Service de médiation pour le consommateur est

DAMES EN HEREN,

Uw commissie heeft het voorliggende wetsontwerp besproken tijdens haar vergaderingen van 18 en 25 februari 2014.

## I. — INLEIDENDE UITEENZETTINGEN VAN DE VICE-EERSTEMINISTER EN MINISTER VAN ECONOMIE, CONSUMENTEN EN NOORDZEE

*De heer Johan Vande Lanotte, vice-eersteminister en minister van Economie, Consumenten en Noordzee, verklaart dat het ter behandeling voorliggende regeringsinitiatief samen met de groepsvoordracht het sluitstuk van de bescherming van de rechten van consumenten vormt.*

De regeling van geschillen buiten de gerechtelijke sfeer kan een interessant alternatief bieden voor de consument: snelheid, beperkte kosten, minder formalisme.

Ook al bestaan er bepaalde organen voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, toch moet men vaststellen dat er geen algemeen beleid is op dit vlak.

Het voorliggende wetsontwerp is erop gericht een veralgemeend, gecoördineerd en coherent systeem te ontwikkelen dat het mogelijk moet maken om elk consumentgeschil te laten behandelen door een buitengerechtelijk orgaan, gekwalificeerde entiteit genaamd, dat alle vereiste waarborgen biedt.

Het voorliggend wetsontwerp geeft omzetting aan Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG (*Pb.* 18.06 2013), de zgn. Richtlijn ADR (*Alternative Dispute Resolution*).

Deze richtlijn heeft als bedoeling ervoor te zorgen dat de consumenten in alle lidstaten van de Europese Unie geschillen met ondernemingen kunnen voorleggen aan entiteiten die procedures van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen toepassen en die onafhankelijk, onpartijdig, doorzichtig, doeltreffend, snel en billijk zijn.

Teneinde deze doelstelling te realiseren, en ervoor te zorgen dat voldaan wordt aan de Europese vereiste dat alle economische sectoren worden gedekt door de mogelijkheid tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, wordt een

institué, qui forme la structure coordinatrice pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Le projet de loi vise d'abord à renforcer le traitement correct des plaintes par les entreprises elles-mêmes. Avant tout recours, il est essentiel que l'entreprise mette tout en œuvre pour trouver une solution adéquate pour la plainte du consommateur.

À défaut de règlement amiable entre les parties, le consommateur pourra s'adresser au Service de médiation pour le consommateur, à savoir une structure coordinatrice des services de médiation économiques existants, qui conservent, par ailleurs, leur autonomie et leur cadre légal.

La mission du Service de médiation pour le consommateur est triple:

- informer les consommateurs et les entreprises sur les droits et obligations des consommateurs et sur les possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation;

- jouer un rôle central, agissant en tant que guichet unique, dans la transmission des demandes de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation à l'entité qualifiée compétente en la matière, c'est-à-dire toute entité privée ou créée par une autorité publique qui procède au règlement extrajudiciaire de litiges de consommation et qui figure sur la liste que le Service public fédéral Economie dresse et communique à la Commission européenne en exécution de la Directive précitée;

- lorsqu'aucune entité qualifiée n'est compétente pour traiter la demande, le Service de médiation pour le consommateur interviendra lui-même.

Le projet de loi à l'examen constitue dès lors la base légale pour l'institution d'un "Service de médiation pour le consommateur", une personne morale autonome de droit public.

Ce Service de médiation pour le consommateur sera géré et représenté par un Comité de direction constitué des membres des services de médiation existants, créés par la loi, des secteurs des télécommunications, de la poste, des chemins de fer et de l'énergie, et des services de médiation du secteur des services financiers et des assurances.

Le Comité de direction pourra en ce qui concerne l'entrée en vigueur immédiatement entamer ses activités. Le ministre annonce le dépôt d'un amendement à cet effet.

Consumentenombudsdienst opgericht die een overkoepelende structuur vormt voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen.

Het wetsontwerp wil eerst en vooral de correcte behandeling van klachten door de ondernemingen zelf versterken. Vóór elk verhaal is het essentieel dat de onderneming alles in het werk stelt om een gepaste oplossing te vinden voor de klacht van de consument.

Bij gebrek aan een minnelijke regeling tussen partijen zal de consument zich kunnen richten tot de Consumentenombudsdienst, zijnde een overkoepelende structuur van de bestaande economische ombudsdiensten, die weliswaar hun autonomie en hun wettelijk kader behouden.

De Consumentenombudsdienst heeft drie opdrachten:

- de consumenten en ondernemingen inlichten over de consumentenrechten en -plichten en de mogelijkheden tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil.

- een centrale rol spelen door het fungeren als enig loket, en door het bezorgen van de aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen aan de bevoegde "gekwalficeerde entiteit", d.i. een private of door een publieke overheid opgerichte entiteit die aan buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen doet en die voorkomt op de lijst die de Federale Overheidsdienst Economie opstelt en notificeert aan de Europese Commissie in uitvoering van voornoemde Richtlijn.

- wanneer geen enkele gekwalficeerde entiteit bevoegd is om de aanvraag te behandelen, treedt de Consumentenombudsdienst zelf op.

Voorliggend wetsontwerp vormt bijgevolg de wettelijke basis voor de oprichting van een "Consumentenombudsdienst", een autonome publieke rechtspersoon.

Deze Consumentenombudsdienst wordt beheerd en vertegenwoordigd door een Directiecomité dat bestaat uit de leden van de bestaande bij wet opgerichte ombudsdiensten in de sector van de telecommunicatie, de post, de spoorwegen, en energie, en de ombudsdiensten in de sector van de financiële diensten en de verzekeringen.

Het Directiecomité zal betreffende de inwerkingtreding onmiddellijk van start kunnen gaan. De minister kondigt de indiening van een amendement ter zake aan.

Le ministre précise que ce projet de loi implique concrètement que ces six services de médiation seront physiquement réunis et qu'ils partageront le même "front office". Le renvoi à une adresse, un guichet et un numéro de téléphone uniques est plus rentable et simplifie les démarches pour le consommateur. Le recours à un front office unique permet de limiter les dépenses informatiques. De plus, grâce aux économies réalisées sur les frais (hébergement, front office), les cent travailleurs qui traitent actuellement 55 000 plaintes seront également en mesure d'examiner les conflits résiduels sans qu'une augmentation du budget soit nécessaire. Il est vrai qu'un poste supplémentaire de 500 000 euros est prévu dans le budget de l'autorité fédérale. Il s'agit d'un montant minimum permettant de couvrir des plaintes résiduelles, précisément grâce au gain d'efficacité.

La date à laquelle le "front office" entamera ses activités sera fixée par arrêté royal. Le ministre cite la date du 1<sup>er</sup> juillet 2014.

L'entrée en vigueur est fixée au 1<sup>er</sup> janvier 2015 pour le surplus, mais un arrêté royal sera également nécessaire en la matière.

Les six médiateurs conserveront leurs propres compétences dans leur propre domaine de compétences, mais ils formeront ensemble un Comité de direction qui se penchera également sur d'autres discussions en matière de consommation. Ils seront aussi chargés des conflits résiduels, c'est-à-dire de tous les autres conflits, qui sont jusqu'à présent réglés de façon fragmentée.

Les dispositions légales existantes concernant les compétences et les missions, la composition et le fonctionnement de ces services de médiation, ainsi que celles relatives au financement par le biais de contributions aux frais de médiation payées par les entreprises, sont maintenues.

Ce Service de médiation pour le consommateur se voit attribuer la compétence résiduelle de traiter tout litige de consommation pour lequel aucune entité REL ne s'avère exister. Pour cette compétence, de nouvelles dispositions sur le traitement des litiges de consommation sont fixées, inspirées également des dispositions correspondantes prévues dans les lois sectorielles des services de médiation économiques existants.

Enfin, le projet de loi met en place un système pour la qualification, comme entité REL au sens de la Directive REL, des organes (existants et futurs) de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation qui ont été (ou seront) créés dans différents secteurs. Le Service public fédéral Economie dresse la liste des entités qui répondent aux conditions fixées par la loi, et cette liste

De minister preciseerd dat dit wetsontwerp concreet impliceert dat deze zes ombudsdiensten fysiek gaan samenzitten en dezelfde "front office" delen. Voor de consument is de verwijzing naar één adres, één loket en één telefoon makkelijk en het is ook kostenefficiënt. Eén front office betekent een beperking van de uitgaven voor informatica, en de 100 werknemers, die thans 55 000 klachten behandelen, zullen hierdoor, als gevolg van het uitsparen van kosten (logies, front office,...), ook de residuele geschillen met hetzelfde budget kunnen behandelen. Wel is het zo dat in de begroting van de federale overheid in een bijkomende post van 500 000 euro wordt voorzien. Het betreft een minimaal bedrag waarmee residuele klachten kunnen worden gecoverd, net dankzij de efficiëntiewinst.

Wanneer de "front office" kan beginnen, wordt bij koninklijk besluit bepaald. De minister geeft de datum van 1 juli 2014.

De inwerkingtreding van al de rest wordt op 1 januari 2015 vastgesteld, maar ook dat moet bij koninklijk besluit worden geregeld.

De zes ombudslieden zullen hun eigen bevoegdheden in hun eigen bevoegdheidsdomein bewaren, maar vormen samen een Directiecomité dat ook andere consumentendiscussies omvat. Ze zullen ook worden belast met de residuele geschillen, zijnde alle andere geschillen die tot op heden fragmentarisch worden geregeld.

De bestaande wettelijke bepalingen in verband met de bevoegdheden en opdrachten, de samenstelling en werking van deze ombudsdiensten, alsook in verband met de financiering via ombudsbijdragen betaald door de betrokken ondernemingen, blijven behouden.

Deze Consumentenombudsdienst krijgt de residuele bevoegdheid om elk consumentengeschil te behandelen waarvoor geen enkel ADR-entiteit blijkt te bestaan. Voor deze bevoegdheid worden nieuwe bepalingen inzake de behandeling van de consumentengeschillen vastgesteld, die evenwel ook zijn geïnspireerd op de desbetreffende bepalingen in de sectorale wetten van de bestaande economische ombudsdiensten.

Ten slotte wordt in het wetsontwerp een systeem opgezet voor de kwalificatie als ADR-entiteit in de zin van de richtlijn ADR van de (bestaande en toekomstige) organen voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen die in verschillende sectoren zijn (of zullen worden) opgericht. De Federale Overheidsdienst Economie stelt de lijst op van de entiteiten die voldoen

sera communiquée à la Commission européenne. La qualification d'une entité comme étant une entité REL au sens de la Directive REL offre au consommateur (et à l'entreprise) les garanties nécessaires d'un traitement correct de son litige. Une fois les entités qualifiées, le Roi pourra prendre des mesures pour coordonner et soutenir celles-ci.

Le service de médiation peut intervenir dans le cadre d'actions collectives et formuler des avis.

## II. — DISCUSSION GÉNÉRALE

*M. Peter Logghe (VB)* apprend que les services de médiation assureront des tâches supplémentaires et qu'un supplément de 500 000 euros est prévu à cette fin. Le membre suppose que du personnel supplémentaire sera recruté. Le ministre a-t-il la moindre idée de ce qui va s'ajouter? S'agit-il du recrutement de six à sept fonctionnaires?

\*  
\* \*

*M. Willem-Frederik Schiltz (Open Vld)* est satisfait du projet de loi à l'examen. Il se félicite surtout de la création d'un guichet unique et d'une structure faïtière qui respecte cependant l'expertise de chacun des différents services de médiation, maintient la structure budgétaire distincte et prévoit un "back office". Pour les consommateurs, ce projet de loi est un important progrès, tout comme le fait qu'ils ne doivent pas s'adresser directement à un tribunal pour les litiges mineurs. Au contraire, ils pourront être aidés très rapidement et dans une très grande transparence.

\*  
\* \*

*M. Peter Dedecker (N-VA)* se rallie jusqu'à un certain point aux propos de l'intervenant précédent. Son groupe est en effet favorable au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, comme le montrent notamment des initiatives antérieures au Sénat (cf. la proposition de loi visant à instaurer des actions collectives extrajudiciaires à l'égard d'organisations jouissant de participations publiques et à regrouper les services fédéraux de médiation pour les télécommunications, le secteur postal, l'énergie, les transports ferroviaires et aériens, *Doc. Parl.*, Sénat, n° 5 -1790/1).

Le membre regrette vivement que le ministre n'ait pas, à l'époque, pris connaissance du document et ne

aan de voorwaarden bepaald in de wet, en deze lijst wordt meegedeeld aan de Europese Commissie. De kwalificatie van een entiteit als zijnde een ADR-entiteit in de zin van de Richtlijn ADR biedt aan de consument (en de onderneming) de nodige waarborgen voor een correcte behandeling van zijn geschil. Eenmaal gekwalificeerd, kan de Koning maatregelen nemen om deze entiteiten te coördineren en te ondersteunen.

De ombudsdienst kan optreden in het kader van groepsvorderingen en adviezen verstrekken.

## II. — ALGEMENE BESPREKING

*De heer Peter Logghe (VB)* verneemt dat de bestaande ombudsdiensten bijkomende taken zullen waarnemen, waarvoor een bijkomend bedrag van 500 000 euro wordt uitgetrokken. Het lid vermoedt dat nieuw personeel zal worden aangeworven. Heeft de minister enig idee over de omvang van de materie die erbij komt? Gaat het om zes à zeven ambtenaren?

\*  
\* \*

*De heer Willem-Frederik Schiltz (Open Vld)* is tevreden over het voorliggende wetsontwerp. Vooral het enig loket en de overweldigende koepelstructuur met tegelijkertijd respect van de expertise van elk van de afzonderlijke ombudsdiensten, het behoud van een aparte begrotingsstructuur en "back office" wordt gunstig onthaald. Voor de consument betekent dit wetsontwerp een belangrijke vordering, net zoals het feit dat hij voor kleine geschillen niet meteen een geding voor de rechtbank moeten aanspannen. Integendeel, de consument zal zeer snel en zeer transparant kunnen worden geholpen.

\*  
\* \*

*De heer Peter Dedecker (N-VA)* treedt de vorige spreker enigszins bij. Zijn fractie staat immers positief tegenover de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, zoals ook blijkt uit oudere initiatieven in de Senaat (cf. Wetsvoorstel tot inrichting van buitengerechtelijke groepsvorderingen ten aanzien van organisaties met overheidsparticipaties en tot groepering van de federale ombudsdiensten voor Telecommunicatie, Post, Energie, Trein- en Luchtverkeer, *Parl. St.*, Senaat, nr. 5 -1790/1).

Het lid betreurt echter ten eerste dat de minister toentertijd geen kennis heeft genomen van het stuk en

peut que constater le résultat, à savoir que la proposition de loi dont question et le projet de loi à l'examen divergent sur un certain nombre de points.

Alors qu'il est préconisé une fusion d'un certain nombre de services de médiation dans la proposition de loi, le projet de loi crée un nouveau "machin", avec tous les coûts que cela suppose. Une fusion assure au contraire une synergie. Le montant communiqué par le ministre n'est pas une somme négligeable. Pourquoi les autorités ne réalisent-elles pas des économies?

\*  
\* \*

Mme *Karine Lalieux (PS)* se range elle aussi derrière la réforme annoncée, qui s'inscrit dans le cadre de la simplification administrative et qui facilitera la vie des consommateurs. Il est important que chaque service de médiation puisse conserver son expertise sous une coupole commune, de telle sorte que le projet de loi à l'examen témoigne d'une vision équilibrée.

\*  
\* \*

Mme *Leen Dierick (CD&V)* apporte à son tour le soutien de son groupe, pour les raisons susmentionnées. Son groupe apprécie particulièrement le caractère gratuit de la procédure car il rend cette dernière plus accessible pour le consommateur. Il se réjouit également qu'un point de contact soit proposé pour les plaintes résiduelles. Les contributions des secteurs qui ont consenti des efforts en ce domaine vont-elles diminuer? En ce qui concerne la politique du personnel, la membre exprime cependant sa préoccupation. Que pense le ministre du fait que des membres du personnel ayant différents statuts sont réunis dans un même espace? Qu'en est-il de la prolongation des mandats d'un certain nombre de médiateurs?

\*  
\* \*

M. *Joseph George (cdH)* estime que le projet de loi à l'examen apporte une solution à des préoccupations quotidiennes des citoyens tout en déchargeant les tribunaux de petits litiges qui sont parfois difficiles à trancher. Le fait que le projet transpose le droit européen est en outre bon à prendre.

\*  
\* \*

M. *Peter Logghe (VB)* conteste l'affirmation selon laquelle le service serait gratuit. Le membre a en effet

hij kan alleen maar het resultaat vaststellen, zij het dat het wetsvoorstel waarvan sprake en voorliggend —ontwerp op een aantal punten verschillen.

Terwijl in het wetsvoorstel een samenvoeging van een aantal ombudsdiensten wordt voorgestaan, schept het wetsontwerp een nieuw zaakje met alle kosten van dien. Een samenvoeging daarentegen zorgt voor synergie. Het door de minister meegedeelde bedrag is geen onaardige som gelds. Waarom werkt de overheid niet aan besparingen?

\*  
\* \*

Ook mevrouw *Karine Lalieux (PS)* schaart zich achter de aangekondigde hervorming, die deel uitmaakt van de administratieve vereenvoudiging en die het leven van de consumenten zal vergemakkelijken. Belangrijk is dat elke ombudsdienst haar expertise kan bewaren onder een gemeenschappelijke koepel, zodat het wetsontwerp van een evenwichtige visie getuigt.

\*  
\* \*

Mevrouw *Leen Dierick (CD&V)* deelt op haar beurt de steun van haar fractie mee, om de reeds eerder aangehaalde redenen. De gratis procedure wordt in het bijzonder gewaardeerd, want het werkt drempelverlagend voor de consument. Positief is het feit dat ook voor residuaire klachten een aanspreekpunt wordt aangeboden. Gaan de bijdragen voor die sectoren, die zich op dat vlak hebben ingespannen, nu verminderen? Inzake personeelbeleid drukt het lid toch haar bezorgdheid uit. Hoe gaat de minister met het feit om dat personeelsleden met verschillende statuten in eenzelfde ruimte worden ondergebracht? Hoe zit het met de verlenging van de mandaten van een aantal ombudsliden?

\*  
\* \*

De heer *Joseph George (cdH)* meent dat het voorliggende wetsontwerp een oplossing voor dagdagelijkse bekommelingen van burgers inhoudt en tegelijkertijd de rechtbanken van kleine en soms moeilijk te beslechten geschillen ontlast. Dat hierbij Europees recht wordt omgezet, is bovendien mooi meegenomen.

\*  
\* \*

De heer *Peter Logghe (VB)* tekent protest aan tegen de bewering dat de dienstverlening gratis zou

appris par la presse que le service de médiation serait gratuit ou à coût réduit.

\*  
\* \*

*Le ministre* déclare que le service de médiation sera gratuit (cf. art. XVI. 21, DOC 53 3360/001, p. 53). Ce n'est que dans les cas d'ADR spécifiques que la prestation est gratuite ou à coût réduit. On peut être agréé uniquement si la prestation est gratuite ou à coût réduit en ce qui concerne les commissions des litiges extrajudiciaires. L'article auquel se réfère le membre ne concerne pas le service de médiation.

Le volume des plaintes résiduelles est, par définition, impossible à déterminer. Sur la base des connaissances de l'inspection économique du SPF Économie, le ministre considère qu'il y aura quelque dix mille litiges supplémentaires.

Il n'est pas exact de dire que l'on crée un nouveau "machin". Les six services existants continueront à traiter leurs propres clients de façon autonome, mais ils siègeront tous au Comité de direction, qui gère l'accueil et l'informatique, ce qui entraînera un gain d'efficacité. Le SPF Économie conclura un *service level agreement*. Est également important le fait que le Comité de direction prendra des décisions sur le secteur résiduel.

Le projet de loi prévoit en revanche la possibilité d'intégrer progressivement tous les services et vise à réaliser des économies. C'est ainsi notamment que les frais locatifs seront réduits de 650 000 euros, en raison de la diminution de l'espace réservé aux fonctionnaires (m<sup>2</sup>/fonctionnaire) au SPF Économie. Tout un étage du bâtiment a en effet été libéré, et les fonctionnaires qui y travaillaient sont transférés dans d'autres bureaux. Cela se traduit par un gain budgétaire.

Le ministre annonce en outre qu'il sera possible de procéder à des permutations. Si l'on dédouble certains services, on pourra mettre en œuvre certains changements.

Le montant de 500 000 euros n'est pas une dépense supplémentaire: il découle d'économies réalisées ailleurs, ce qui garantit la force de cette organisation. Dix mille litiges supplémentaires représentent tout de même une augmentation de 20 %. Pour le ministre, il s'agit d'une économie rendue possible par un gain d'efficacité. Les structures et les membres du personnel actuels interviendront dans les secteurs qui ne disposent pas de service de médiation.

zijn. Via de pers heeft het lid immers vernomen dat de ombudsdienst gratis of tegen geringe vergoeding zou worden geleverd.

\*  
\* \*

*De minister* verklaart dat de ombudsdienst gratis zal zijn (cf. art. XVI. 21, DOC 53 3360/001, p. 53). Alleen voor de specifieke ADR geldt dat de prestatie gratis of tegen geringe vergoeding wordt uitgevoerd. Men kan alleen worden erkend als het gratis of tegen een geringe vergoeding is, wat de buitengerechtelijke geschillencommissies betreft. Het artikel waarnaar het lid verwijst, slaat niet op de ombudsdienst.

De omvang van de residuele klachten is per definitie niet te bepalen. Op basis van de kennis van de economische inspectie bij de FOD Economie gaat de minister ervan uit dat er zo'n tienduizend geschillen bijkomen.

Dat een nieuw "zaakje" wordt opgericht, is niet juist. De zes bestaande diensten zullen nog steeds autonoom hun eigen klachten behandelen, maar zullen samen deel uitmaken van het Directiecomité, dat samen het onthaal en de informatica beheert, wat efficiëntiewinst oplevert. De FOD Economie zal een *service level agreement* afspreken. Belangrijk nog is dat het Directiecomité samen beslissingen gaat treffen over de residuele sector.

Het wetsontwerp voorziet wel in de mogelijkheid om alle diensten geleidelijk aan te integreren en is erop gericht besparingen door te voeren. Zo wordt de huurkost met 650 000 euro verminderd, omdat de ruimte voor ambtenaren (m<sup>2</sup> / ambtenaar) in de FOD Economie wordt beperkt. Een hele verdieping van het gebouw werd immers helemaal ontruimd, en de ambtenaren, die er werkten, komen op andere plaatsen terecht. Dat betekent winst voor het budget.

Bovendien kondigt de minister aan dat men zal kunnen switchen. Als men sommige diensten ont dubbelt, kan men veranderingen tot stand brengen.

Het bedrag van 500 000 euro is geen extra uitgave, maar vloeit voort uit besparingen elders en zo wordt de kracht van die organisatie veilig gesteld. Tienduizend extra geschillen stelt toch een vijfde meer voor. De minister ziet hierin een efficiëntiebesparing. De huidige structuren en personeelsleden zullen optreden in de sectoren die over geen ombudsdienst beschikken.



Les entreprises ne devront pas payer plus qu'avant mais seront incitées à investir dans leurs propres mécanismes, dont elles doivent supporter elles-mêmes le coût mais qui leur seront par ailleurs profitables à terme.

L'article XVI.26 a trait aux aspects liés au personnel (DOC 53 3360/001, p. 56). La politique en matière de personnel ne sera pas transformée immédiatement. Pour commencer, le personnel sera rassemblé physiquement dans un espace comportant une entrée commune. La phase d'intégration durera un certain temps. Les statuts sont différents et ne seront pas forcés. Les six services devront d'abord apprendre à travailler ensemble, et, si ça fonctionne bien, on pourra aller plus loin. C'est une tâche qui incombe principalement au Comité de direction.

\*  
\* \*

*M. Peter Dedecker (N-VA)* se réjouit que le projet de loi reprenne un certain nombre d'éléments de la proposition de loi déposée au Sénat évoquée plus haut. Le membre aimerait néanmoins savoir à quoi serviront les 500 000 euros qui seront épargnés ailleurs. Sur quel poste ce montant a-t-il été spécifiquement économisé?

\*  
\* \*

*Le ministre* répond que ce montant servira à faire face à la hausse de 20 % des plaintes. Au montant de 650 000 euros libéré suite aux "permutations" s'ajoutent 500 000 euros de moyens supplémentaires. Les plaintes sont traitées par une centaine de membres du personnel, de sorte que, mathématiquement parlant, une augmentation de 20 % des plaintes nécessiterait que l'on augmente également l'effectif de 20 %. Ce n'est toutefois pas le cas, étant donné qu'on pourra "procéder à des permutations" parmi ces cent personnes: inutile de multiplier par six le nombre de membres du personnel à la réception.

Le subside du CRIOC a baissé de 500 000 euros. Il se voit confier de nouvelles missions et des discussions sont en cours avec l'asbl Test-Achats, pour que la mission qui lui est dévolue soit bien définie et qu'il puisse l'exécuter correctement et avec des moyens suffisants, quoique plus réduits qu'avant.

\*  
\* \*

*M. Peter Logghe (VB)* présume que les 500 000 euros supplémentaires iront au service de médiation pour le consommateur, qui est doté de la personnalité juridique.

De bedrijven moeten niet extra betalen, maar ze worden wel aangezet om in hun eigen mechanismen te investeren, die ze zelf moeten betalen, want het is een eigen kost, maar ze halen er ook op termijn voordeel uit.

Art. XVI.26 heeft betrekking op personeelsaspecten (DOC 53 3360/001, p. 56). Het personeelsbeleid wordt niet meteen omgevormd. Om te beginnen wordt het personeel fysiek samengebracht in een ruimte met een gemeenschappelijke ingang. De integratiebeweging zal even duren. De statuten zijn verschillend en zullen niet geforceerd worden. Eerst moeten de zes diensten leren samenwerken en als dat goed werkt kunnen stappen worden gedaan. Het is vooral de opdracht van het Directiecomité om dat te doen.

\*  
\* \*

*De heer Peter Dedecker (N-VA)* kan leven met het feit dat het wetsontwerp een aantal elementen uit het aangehaalde wetsvoorstel in de Senaat overneemt. Toch wenst het lid te vernemen waartoe de 500 000 euro, die elders bespaard worden, zullen dienen. Waar werd dat bedrag overigens specifiek bespaard?

\*  
\* \*

*De minister* antwoordt dat het bedrag dient om de verhoging van het aantal klachten met twintig procent aan te kunnen. Tegenover het bedrag van 650 000 euro dat door "shiften" vrijkomt, staat 500 000 euro extra middelen. De klachten worden door honderd personeelsleden behandeld, wat mathematisch zou impliceren dat een toename van de klachten met twintig procent ook een verhoging van het personeelsbestand met twintig procent noodzaakt. Dit is echter niet het geval, omdat men binnen die honderd zal kunnen "shwiften": men zal niet zesmaal een personeelslid aan de receptie moeten plaatsen.

De subsidie van het OIVO is verminderd, met 500 000 euro. Het krijgt een heel nieuw takenpakket en er zijn gesprekken met de Vzw Test-Aankoop aan de gang, zodat het een goed omschreven taak kan hebben, die het correct en met voldoende middelen kan uitvoeren, zij het minder dan vroeger.

\*  
\* \*

*De heer Peter Logghe (VB)* veronderstelt dat de bijkomende 500 000 euro terecht komen in de consumentendienst, die rechtspersoonlijkheid heeft.

\*  
\* \*

*Le ministre* confirme que les lois sont maintenues et que chacun conserve son autonomie. La seule différence est qu'il n'y a plus qu'un seul service de médiation pour le consommateur doté effectivement de la personnalité juridique. Une partie de l'argent des services de médiation sera injectée dans le "front office", et chaque service est tenu d'y contribuer.

\*  
\* \*

*M. Peter Dedecker (N-VA)* déplore qu'il ne soit pas créé de chambre générale de litiges. Différents services de médiation sont fusionnés, alors que les plaintes sont traitées séparément par secteur. La proposition à laquelle le membre a renvoyé précédemment, propose une "fusée à double étage", suivant le modèle décrit à l'article 29 de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité. Le membre plaide dès lors pour la création d'une chambre de litiges au sein du service de médiation intégré. Le service de médiation prend une sorte de décision administrative, qui s'applique non seulement à la plainte individuelle, mais qui servirait également de base au traitement de plaintes comparables, et serait utile à de nombreux consommateurs. Il s'agirait d'une mesure effective préférable à une procédure judiciaire. Il est évident que, s'agissant d'une décision administrative, elle pourra être attaquée devant les tribunaux. Dans le cadre d'une action collective, ce recours ne serait pas possible si cela s'avérait nécessaire. Le membre propose un système d'*opt-in* en faveur de ceux qui décideraient de procéder à un traitement collectif des plaintes. Ensuite la commission de litiges ferait en quelque sorte office d'arbitre, ce qui serait une bonne chose en raison de sa neutralité et de son indépendance à l'égard des parties. Elle intervient pour rétablir la communication afin de trouver une solution, et prend une décision administrative. Si celle-ci n'était pas jugée suffisante par l'une des parties concernées, il serait encore toujours possible d'ester en justice. Le fait de prendre préalablement une décision collective permet déjà en soi de déminer pas mal de choses. Quelle est la vision du ministre en la matière?

\*  
\* \*

*Le ministre* répond ne pas être opposé au principe exposé, au contraire, la proposition de loi prévoit ce mécanisme, mais différemment. Le service de médiation

\*  
\* \*

*De minister* bevestigt dat de wetten blijven bestaan en dat iedereen zijn autonomie bewaart, alleen is er maar één consumentendienst, met inderdaad één rechtspersoonlijkheid. Een deel van het geld van de ombudsdiensten zal naar het "front office" vloeien, en elke dienst moet daartoe een bijdrage leveren.

\*  
\* \*

*De heer Peter Dedecker (N-VA)* betreurt dat er geen algemene geschillenkamer wordt opgericht. Er wordt een fusie tot stand gebracht tussen verschillende ombudsdiensten, maar de klachten worden per sector afzonderlijk behandeld. Het voorstel waarnaar het lid hoger heeft verwezen, stelt een tweetrapsraket voor, naar het model van artikel 29 in de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt. Het lid pleit dan ook voor de invoering van een geschillenkamer in de geïntegreerde ombudsdienst. Vanuit de ombudsdienst kun je een soort administratieve beslissing nemen, die niet alleen voor de individuele klacht geldt, maar ook de basis zou zijn voor de behandeling van alle vergelijkbare klachten, hetgeen ten dienste zou staan van heel wat consumenten. Dit zou een effectieve stap zijn, die te verkiezen valt boven het werken met een rechtbank. Omdat het natuurlijk een administratieve beslissing is, kan ze uiteraard voor een rechtbank worden aangevochten. Via een "class action" zou dat nooit kunnen, als het nodig mocht zijn. Het lid stelt een *opt-in* systeem voor, ten bate van diegenen die zouden beslissen om tot een gezamenlijke klachtenbehandeling over te gaan. Vervolgens zou de geschillencommissie als een soort arbiter ervoor instaan, wat een goede zaak zijn, aangezien hij neutraal en onafhankelijk staat tegenover de partijen. Hij komt tussen om de communicatie te herstellen om een oplossing te vinden, en neemt een administratieve beslissing. Mocht de beslissing voor een van de betrokken partijen niet volstaan, dan kan men nog altijd tot een rechtszaak overgaan. Door vooraf een collectieve beslissing te nemen, worden toch heel wat zaken ontijdend. Wat is de visie van de minister op dat vlak?

\*  
\* \*

*De minister* antwoordt dat hij het uiteengezette principe niet ongenegen is, integendeel, het wetsvoorstel voorziet erin, weliswaar op een andere manier. De

joue le rôle d'intermédiaire et conseille, ne peut faire qu'aider, sans prendre de décision. Par secteur, il y a toutefois systématiquement la possibilité de constituer une commission de litiges, avec possibilité d'arbitrage.

Le projet de loi prévoit explicitement que le SPF Économie peut agréer les commissions de litiges sur la base de critères énumérés dans la loi. Lorsque le service de médiation ne permet pas d'aboutir à une solution, il faut pouvoir s'adresser, sur base volontaire, à un organe d'arbitrage composé d'acteurs du secteur et de consommateurs.

Si le service de médiation pouvait imposer des décisions ou les soumettre d'initiative à la commission de litiges pour démontrer qu'elle avait quand même raison, ce ne serait pas fair-play.

La commission de litiges est indépendante du service de médiation pour contrebalancer l'autorité morale ou la partialité du service de médiation. Celui-ci ne doit pas devenir un arbitre. C'est la meilleure manière, et cela incite les secteurs à investir en la matière.

\*  
\* \*

*M. Peter Dedecker (N-VA) décèle une sorte de fusée à trois étages dans la réponse du ministre. La méthode de financement est bien sûr étrange et un peu moins satisfaisante. Le membre renvoie à l'exposé des motifs: "le Service de médiation pour le consommateur sera financé par une partie des "contributions aux frais de médiation" existantes qui sont prélevées auprès des entreprises concernées, en vertu des dispositions légales ou réglementaires existantes. Chacun des services de médiation concernés devra budgétiser au prorata la part du "front-office" gérée désormais par le Service de médiation pour le consommateur, qu'il entend utiliser et devra verser cette part à ce dernier." (DOC 53 3360/001, p. 15). Comment le ministre conçoit-il la notion de "pro rata"? En outre, le projet de loi fait appel à de nouveaux moyens, donc à des impôts.*

\*  
\* \*

Le ministre cite le chapitre 2 de la discussion des articles concernant le fonctionnement du Service de médiation pour le consommateur:

*"La cotisation (annuelle) sera fonction de "l'utilisation" que chacun des services de médiation énumérés fera du front office. A cet effet, le Service de médiation pour le consommateur devra tenir des données*

ombudsdienst die bemiddelt en advies geeft, kan alleen maar helpen, zonder te beslissen. Per sector kunnen er wel telkens geschillencommissies worden opgericht, met een arbitragemogelijkheid.

Het wetsontwerp bepaalt uitdrukkelijk dat de FOD Economie de geschillencommissies kan erkennen op grond van criteria opgesomd in de wet. Wanneer bij de ombudsdienst geen oplossing wordt gevonden, moet men op vrijwillige basis tot een arbitrage kunnen overgaan, samengesteld uit mensen uit de sector en van de consumenten.

Indien de ombudsdienst beslissingen zou kunnen opleggen, of uit eigen initiatief aan de geschillencommissie zou kunnen voorleggen, om aan te tonen dat ze het toch bij het rechte eind had, zou dit geen faire manier zijn.

De geschillencommissie staat los van de ombudsdienst om extra moreel gezag of partijdigheid van de ombudsdienst tegen te gaan. De ombudsdienst moet geen arbiter worden. Dit is de beste manier, en zet de sectoren ertoe aan om erin te investeren.

\*  
\* \*

*De heer Peter Dedecker (N-VA) ontwaart een soort drietrapraket in het antwoord van de minister. De financieringsmethodiek is natuurlijk vreemd en iets minder sluitend. Het lid verwijst naar de memorie van toelichting: "de Consumentenombudsdienst [zal] worden gefinancierd door een gedeelte van de bestaande "ombudsbijdragen" die in de economische sectoren bij de betrokken ondernemingen worden geheven, krachtens de bestaande wettelijke en reglementaire bepalingen. Elk van de betrokken ombudsdiensten zal pro rata dienen te begroten van welk aandeel in de "frontoffice" die voortaan zal worden beheerd door de Consumentenombudsdienst, zij gebruik maakt, en dit gedeelte aan deze laatste dienen door te storten." (DOC 53 3360/001, p. 15). Hoe beschouwt de minister het begrip "pro rata"? Overigens boort het wetsontwerp nieuwe middelen aan, dus belastinggeld.*

\*  
\* \*

De minister citeert hoofdstuk 2 van de artikels-gewijze bespreking, dat over de werking van de Consumentenombudienst handelt:

*"Deze (jaarlijkse) bijdrage zal functie zijn van het "gebruik" dat elk van de genoemde ombudsdiensten maakt van de zgn. frontoffice. Daartoe zal de Consumentenombudsdienst gedetailleerde gegevens*

détaillées sur le fonctionnement du front office (fourniture d'informations générales, fourniture d'information concrète relative à un secteur particulier, fourniture d'information sur le règlement alternatif de litiges dans un secteur économique précis, etc.). Etant donné que les services de médiation individuels (gardant leur autonomie dans leur domaine) constituent ensemble le Comité de direction du Service de médiation pour le consommateur, il est évident que la répartition des coûts sera discutée et convenue au sein de ce Comité de direction. Une fois ce volet clôturé, chaque service de médiation individuel devra inscrire dans son propre budget annuel la quote-part correspondante comme dépense en faveur du Service de médiation pour le consommateur." (ibid., p. 16).

Le "pro rata" est fonction de la part de chacun dans le travail fourni par le front office par secteur, des frais, etc. Le guichet des clients communique la quantité de travail par secteur et celle-ci détermine la répartition.

\*  
\* \*

M. Peter Dedecker (N-VA) estime que cette procédure est étrange. Il évoque l'hypothèse d'un secteur qui ferait de son mieux, réduirait le nombre de plaintes et recevrait de nombreuses demandes d'information alors qu'un autre secteur serait à l'origine d'un nombre croissant de plaintes.

\*  
\* \*

Le ministre répond que ces services devront faire face à la situation avec les moyens dont ils disposent, car ces moyens continueront à provenir directement du secteur. S'il apparaissait à un moment donné que tel ou tel secteur avait besoin de trop de personnes, il s'agira de réclamer davantage de moyens à ce secteur, et non pas d'enlever des moyens à un autre secteur. Si tel autre secteur fait l'objet de moins de plaintes, il pourra également considérer qu'il n'a plus besoin d'autant de personnes.

Cela étant, le volet information est bel et bien réparti au pro rata de la mission d'information, des missions ou du travail. Il n'est pas question que tel secteur, qui recueille moins de plaintes, doive payer pour tel autre, qui en recueille davantage.

Ceci explique également pourquoi il faut établir des budgets séparés. Ce système responsabilise chaque secteur.

moeten bijhouden over de werking van de frontoffice (algemene informatieverstrekking, concrete informatieverstrekking gerelateerd aan een welbepaalde sector, informatieverstrekking over alternatieve geschillenregeling in een bepaalde economische sector, enz.). Daar de individuele ombudsdiensten (die in hun domein hun autonomie blijven behouden) samen het Directiecomité vormen van de Consumentenombudsdienst, is het evident dat de kostenverdeling binnen dit Directiecomité wordt besproken en afgesproken. Wel zal het zo zijn dat eenmaal dit luik is afgerond, elke individuele ombudsdienst in zijn eigen jaarlijkse begroting ook het corresponderende aandeel als uitgave ten gunste van de Consumentenombudsdienst zal moeten inschrijven." (ibid., p. 16).

"Pro rata" is naar ieders aandeel in het geleverde werk van de frontoffice per sector, de kosten, enz... De klantenbalie deelt de hoeveelheid werk per sector mee, en dat bepaalt de verdeling.

\*  
\* \*

De heer Peter Dedecker (N-VA) vindt deze gang van zaken bevreemdend. Hij haalt de hypothese aan van een sector die zijn best doet en het aantal klachten reduceert en veel vragen voor informatie zou ontvangen, terwijl een andere steeds meer klachten zou uitlokken.

\*  
\* \*

De minister antwoordt dat ze dat met de middelen die ze hebben moeten opvangen, want die middelen voor de klachten zijn nog altijd rechtstreeks afkomstig van de sector. Als op een bepaald moment zou blijken dat de ene sector teveel mensen nodig heeft, gaan ze meer middelen van die sector moeten vragen, en die middelen niet van een andere sector afnemen. Als er minder klachten tegen andere sector worden gericht, kan die sector evenzeer beschouwen dat hij niet zoveel mensen meer nodig heeft.

Het informatiegedeelte wordt echter wel gedeeld pro rata van de informatietaak, de opdrachten of het werk. Het is niet zo dat de ene sector, die minder klachten ontvangt, voor de andere, die er meer heeft, moet opdraaien.

Dit verklaart meteen ook waarom aparte begrotingen worden gehouden. Het responsabiliseert elke sector.

\*  
\* \*

*M. Peter Dedecker (N-VA)* demande ce qu'il en est des plaintes à l'intérieur d'un secteur déterminé, par exemple dans le secteur des télécommunications, où une entreprise ferait l'objet de plus de plaintes qu'une autre. Peut-on espérer une certaine responsabilisation à ce niveau-là? Sinon, le "mauvais élève" risque de profiter du "bon élève", tandis que le contribuable finance pour une large part le service de médiation. Il est faux de prétendre que le Service de médiation pour le consommateur est gratuit, car il est évident que la facture finit toujours bien par atterrir quelque part. Il serait préférable que ce soit la personne responsable d'un grand nombre de plaintes qui doive régler la note, et pas le contribuable. Le membre annonce qu'il présentera un amendement à ce sujet.

\*  
\* \*

*Le ministre* répond que les entreprises concernées devront régler ça entre elles, à l'intérieur du secteur des télécommunications. Le législateur n'a en effet pas la volonté d'aller aussi loin.

Le ministre répond ensuite à une série de questions générales et techniques des membres.

#### **A. Considérations et questions de M. Peter Logghe (VB)**

1. Cette législation tend à faire en sorte que les litiges entre consommateurs et entreprises soient traités de préférence dans le cadre de procédures de règlement extrajudiciaire. À cet effet, il est créé un "Service de médiation pour le consommateur", une personne morale qui chapeaute les autres médiateurs (et médiatrices) et assure une médiation dans les matières qui ne sont pas encore traitées par les services de médiation existants.

Dans l'exposé des motifs, le ministre parle de "résultats encourageants" des services de médiation existants, mais n'étaye nullement son affirmation par des chiffres. Peut-on parler de "résultats encourageants"? De quelles données objectives et mesurables le ministre dispose-t-il en la matière? L'intervenant suit le médiateur Énergie depuis quelques années déjà et on peut effectivement parler, en l'occurrence, de chiffres assez éloquentes, mais qu'en est-il des autres médiateurs et médiatrices?

2. Pourquoi n'a-t-on pas décidé de créer un service de médiation faitier entièrement nouveau, dans lequel tous les services de médiation pourraient être regroupés, par exemple un seul service de médiation faitier par

\*  
\* \*

*De heer Peter Dedecker (N-VA)* vraagt hoe het zit met klachten binnen een bepaalde sector, waar het ene telefoniebedrijf meer klachten veroorzaakt dan het andere. Mag op dat niveau enige responsabilisering worden verwacht? Anders dreigt de slechte leerling van de goede te profiteren, terwijl de belastingbetaler toch serieus de ombudsdienst financiert. Dat de Consumentenombudsdienst gratis zou zijn klopt niet, want de factuur komt natuurlijk altijd wel ergens terecht. Beter is het wanneer de verantwoordelijke voor een groot aantal klachten de factuur voorgeschoteld krijgt, niet de belastingplichtige. Het lid kondigt de indiening van een amendement op dat vlak aan.

\*  
\* \*

*De minister* antwoordt dat ze dat maar binnen de telecommunicatiesector onderling moeten regelen. De wetgever wil immers niet zo ver wil gaan.

De minister gaat vervolgens in op een aantal algemene en technische vragen van de leden.

#### **A. Beschouwingen en vragen van de heer Peter Logghe (VB)**

1. Wetgeving die ertoe strekt om geschillen tussen consumenten en ondernemingen bij voorkeur in procedures van buitengerechtelijke regeling te laten plaatsvinden. Daartoe wordt er een Consumentenombudsdienst opgericht, een rechtspersoon die de andere ombudsmannen (en -vrouwen) overkoepelt en zorgt voor bemiddeling in die materies die momenteel nog niet worden beheerst door de bestaande ombudsdiensten.

In de toelichting heeft de minister het over "bemoedigende resultaten" van de bestaande ombudsdiensten, maar uw stelling wordt in geen enkele mate onderbouwd met cijfergegevens. Kan men spreken van "bemoedigende resultaten"? Welke objectieve, meetbare gegevens heeft de minister daarover? De ombudsman Energie volg het lid al enkele jaren en daar kan men inderdaad spreken van vrij sprekende cijfers, maar hoe zit dat bij de andere ombudsmannen en -vrouwen?

2. Waarom heeft men niet geopteerd voor het oprichten van een volledig nieuwe overkoepelende ombudsdienst, waar alle ombudsdiensten zouden kunnen worden ondergebracht, één overkoepelende per regio

région (parce que le centre de gravité des compétences, comme l'a dit le premier ministre lui-même, se déplace de plus en plus vers les régions)?

3. Un consommateur qui entre en conflit avec une entreprise peut-il encore décider de porter l'affaire directement devant le tribunal, et de ne pas passer par le service de médiation ou le Service de médiation pour le consommateur? Ou bien est-il de toute façon obligé de recourir d'abord à la médiation?

4. En ce qui concerne le traitement des plaintes par les entreprises, le ministre souligne l'importance, pour le consommateur, de savoir que l'entreprise s'engage à accepter des règlements extrajudiciaires, et parle d'un délai raisonnable dans lequel les différends doivent se régler. Mais comment cela doit-il être indiqué de manière formelle? Souhaite-t-on insérer sur les formulaires d'achat une mention selon laquelle l'entreprise accepte les règlements extrajudiciaires? Ou bien souhaite-t-on insérer cette mention dans les conditions générales de vente (que presque personne ne lit, sauf au moment où il est déjà trop tard)?

5. Le Service de médiation pour le consommateur formulera des recommandations de façon proactive dans son rapport annuel. Certes, mais comment ces recommandations — qui ne seront que des recommandations — seront-elles mises en œuvre? Qui se chargera de leur introduction? Et ne vaudrait-il pas mieux qu'elles soient examinées une à une avec les organisations professionnelles faitières afin qu'elles puissent être concrétisées plus rapidement et plus uniformément dans toutes les entreprises des secteurs concernés? Ce système de recommandations ne présente-t-il pas le risque que seules quelques entreprises bien intentionnées l'adoptent et que les autres n'en tiennent pas compte?

6. Si le membre comprend bien la page 15 de l'exposé des motifs, l'existence des médiateurs du secteur des banques et des assurances n'est pas encore inscrite dans la loi. Ne faudrait-il pas d'abord procéder à cet ancrage (voir également le projet de loi, Chapitre 2. Fonctionnement, art. XVI.8, § 1<sup>er</sup>, 6<sup>o</sup>)? Cela améliorerait la sécurité juridique. Le ministre ne devra-t-il pas modifier à nouveau la loi une fois que l'ancrage aura été réalisé dans la loi sur les assurances?

7. En premier lieu, une notification parvient au Service de médiation pour le consommateur, qui envoie un accusé de réception. Ce dernier n'est toutefois envoyé qu'après la réception d'une "demande complète". Le membre ne trouve nulle part la définition de la "demande complète". Il est question, à l'article XVI, 16, § 1<sup>er</sup>, de "tous les documents". Le membre estime que cette

bijvoorbeeld (omdat het accent van de bevoegdheden, *dixit* de premier zelf, steeds meer komt liggen op de regio's)?

3. Kan een consument, die in een consumentenconflict met een onderneming terecht komt, nog opteren om de zaak rechtstreeks en al in eerste instantie voor de rechtbank te brengen, en dus niet te passeren voor de ombudsdienst of de Consumentenombudsdienst? Of moet hij sowieso eerst voorbij de bemiddeling?

4. De behandeling van klachten door de ondernemingen. De minister onderstreept het belang voor de consument te weten dat de onderneming zich verbindt om buitengerechtelijke regelingen te aanvaarden. En de minister heeft het over een redelijke termijn waarbinnen zich dit allemaal moet afspelen. Maar op welke formele manier moet dit duidelijk worden? Wil men op de aankoopformulieren een vermelding plaatsen dat het bedrijf buitengerechtelijke regelingen aanvaardt? In de algemene verkoopsvoorwaarden (die eigenlijk bijna niemand leest, tenzij op het moment dat het eigenlijk al te laat is)?

5. De Consumentenombudsdienst zal pro-actief aanbevelingen formuleren in haar jaarverslag. Goed, en ik kan daar achter staan. Maar op welke manier zullen die aanbevelingen — die toch maar aanbevelingen zijn — worden geïmplementeerd? Wie zal voor de invoering zorgen? En zou het niet beter zijn om in overleg met overkoepelende bedrijfsorganisaties die aanbevelingen door te nemen, zodat ze op dat vlak vlotter, sneller én eenduidiger kunnen worden ingevoerd, voor alle bedrijven van die bepaalde sector? Met die aanbevelingen loopt men het risico dat slechts enkele goedmenende bedrijven zullen instappen, en de rest het aan zich laat voorbijgaan?

6. De ombudsmannen in de bank en de verzekeringssector zijn blijkbaar nog niet wettelijk verankerd, als het lid de toelichting op pagina 15 goed begrijpt. Zou men niet eerst moeten zorgen dat die wettelijke verankering gebeurt (zie ook het wetsontwerp, artikel hoofdstuk 2 werking, art. XVI.8 par. 1, 6<sup>o</sup>...)? Dit zou de rechtszekerheid verhogen. Zal de minister deze wet niet nog eens moeten aanpassen, eens de verankering wettelijk gemaakt in de wet op de verzekeringen?

7. Eerst komt een melding binnen bij de Consumentenombudsdienst, die een ontvangstmelding overmaakt. Die ontvangstmelding gebeurt echter slechts na de "volledige aanvraag". Het lid vindt nergens een definitie van "volledige aanvraag", in art. XVI, 16, paragraaf 1 heeft men het over "alle documenten"... Het lid vindt dit géén volledig sluitend begrip. Zou men

notion n'est pas tout à fait cohérente. Ne pourrait-on pas prévoir l'envoi, après toute notification, d'un accusé de réception qui indiquerait — au besoin — si le dossier est complet ou non et que tel ou tel autre document doit encore être envoyé avant qu'une décision sur le fond ou un avis puisse être formulé?

La formulation de la "demande complète" est contradictoire. À l'article XVI.16, il est question de "tous les documents" tandis qu'il est question, à l'article XVI.17., de la "demande complète". Or, ces deux notions n'ont pas tout à fait le même sens. Ne faudrait-il pas uniformiser la terminologie?

8. Il est indiqué plus loin que le Service de médiation pour le consommateur peut refuser de traiter une demande lorsque le traitement du litige entraverait gravement le fonctionnement effectif du Service de Médiation pour le consommateur. À quoi le ministre fait-il concrètement allusion en l'occurrence? Au cas où un litige serait trop compliqué ou concernerait des entreprises étrangères, voire identifiables ou contrôlables? Il en va de même en ce qui concerne les entités qualifiées visées au point 25.

9. Qu'entend le ministre par "les procédures sont gratuites ou à coût réduit", au point 25, où il parle des entités qualifiées? A quel coût songe-t-il en l'occurrence? S'agit-il d'une compensation pour le coût du traitement du dossier?

10. Dans l'exposé des motifs, on peut lire que l'échange de pièces vers l'entité et entre les parties par voie électronique doit être possible (p. 22). Comme nous sommes à l'ère de l'électronique, pourquoi le ministre n'en fait-il pas une règle générale? Pourquoi ne parlerait-on pas explicitement d'échange par voie électronique dans le projet de loi?

\*  
\* \*

*Le ministre* fournit les réponses suivantes.

1. Les chiffres de la dernière année clôturée sont ceux de 2012. Selon les rapports annuels de chacun des services de médiation concernés, le nombre de plaintes est le suivant:

Télécom:	25 984
Poste:	14 739
Énergie:	8 331
Train:	5 659
Banques:	2 539
Assurances:	4 119
<b>Total:</b>	<b>61 371</b>

bij elke melding niet onmiddellijk een ontvangstmelding kunnen bezorgen, met — zo nodig — de vermelding dat het dossier onvolledig dan wel volledig is, en dat men die en die documenten nog opwacht vooraleer men ten gronde een beslissing of advies formuleert?

Een tegenspraak zit toch in de formulering van "de volledige aanvraag". In artikel XVI, 16 heeft men het over "alle documenten", in 17 over de "volledige aanvraag". Dit overlapt elkaar toch niet helemaal. Moet men de termen niet gelijkschakelen?

8. De Consumentenombudsdienst kan een aanvraag weigeren te behandelen, staat verder te lezen, in die gevallen waarin de behandeling van het geschil de effectieve werking van de Consumentenombudsdienst ernstig in het gedrang zou brengen. Wat bedoelt de minister daar concreet mee? Als een bepaalde zaak te ingewikkeld is? Als er buitenlandse en misschien opspoorbare of controleerbare bedrijven in het geding zijn? Idem voor wat de gekwalificeerde entiteit betreft, punt 25.

9. Wat bedoelt de minister met "procedures zijn gratis of tegen geringe vergoeding", in punt 25, waar hij het heeft over gekwalificeerde entiteiten? Aan welke vergoeding wordt dan gedacht? Is dat een vergoeding voor de kostprijs van de behandeling van het dossier?

10. In de toelichting wordt gesteld dat de elektronische uitwisseling van stukken met de entiteit en tussen de partijen mogelijk moet zijn (pagina 22). Waarom maakt de minister daarvan niet de algemene regel, rekening houdend met het elektronisch tijdperk? Waarom zou men de elektronische uitwisseling niet met zoveel woorden opnemen in het wetsontwerp?

\*  
\* \*

*De minister* verstrekt het volgende antwoord.

1. De cijfers van het laatste afgesloten jaar zijn deze van 2012. Volgens de jaarverslagen van elk van de betrokken ombudsdiensten bedragen het aantal klachten de volgende:

Telecom:	25 984
Post:	14 739
Energie:	8 331
Trein:	5 659
Banken:	2 539
Verzekeringen:	4 119
<b>Totaal:</b>	<b>61 371</b>

Nombre de plaintes en 2013 (arrondi): 55 000. On constate surtout une diminution dans le secteur des télécommunications, grâce à la nouvelle loi télécom.

2. Les services de médiation réunis au sein du Comité de direction sont les quatre services de médiation publics et les services de médiation du secteur financier et des assurances.

Seuls ces deux services de médiation privés ont été associés dès lors qu'ils traitent également un grand nombre de plaintes (environ 7000 conjointement), et en raison de l'importance de ce secteur. Il s'agit de services comparables, en taille, au service de médiation des chemins de fer ou de l'énergie.

Les autres entités REL privées sont les suivantes: Commission de conciliation — construction (143 dossiers de plaintes en 2012), Commission de litiges voyages (80 dossiers de plaintes en 2012), Commission de litiges meubles (89 dossiers de plaintes en 2012), Commission d'arbitrage consommateurs — secteur de l'entretien du textile (CACET) et Commission de litiges véhicules d'occasion.

Il s'agit de services de petite taille (non permanents) dont la fusion n'entraîne donc pas de synergies. D'ailleurs, de telles initiatives doivent également être encouragées et soutenues autant que possible à l'avenir (voir l'article XVI.28 proposé) étant donné qu'elles sont soutenues par le secteur.

3. Il va de soi que le consommateur restera libre, comme aujourd'hui, de faire appel au Service de médiation pour le consommateur. La réglementation proposée continue de s'appuyer sur la liberté des parties d'y faire appel ou non mais cette démarche sera fortement encouragée. La saisine du juge ne peut être limitée que si le consommateur y renonce explicitement après la naissance du litige.

4. En effet, il doit être aisé, pour le consommateur, d'entrer en contact avec le service après-vente de l'entreprise à laquelle il a acheté un produit afin de régler à l'amiable un problème qu'il a rencontré avec ledit produit.

C'est pourquoi certaines obligations imposées aux entreprises par les articles 25 à 28 de la loi du 26 mars 2010 sur les services sont reproduites à l'article XVII.2. Les dispositions correspondantes de la loi sur les services sont abrogées (soit les articles 25 et 28, ainsi que les articles 1<sup>er</sup> à 3 contenant les définitions et définissant le champ d'application, et les articles 50 à 53 concernant les sanctions sont reprises au livre XV). L'article 4 de la loi sur les services a déjà été abrogé

Aantal klachten in 2013 (afgerond): 55 000. De daling is voornamelijk in de telecomsector dankzij de nieuwe telecomwet.

2. De ombudsdiensten die thans in het Directiecomité worden samengebracht zijn de vier publieke ombudsdiensten, en de ombudsdiensten voor de financiële diensten en voor de verzekeringen.

Enkel die twee private ombudsdiensten werden erbij genomen omdat zij ook een groot aantal klachten behandelen (samen ongeveer 7000), en omwille van het belang van de sector. Het zijn diensten die qua grootte vergelijkbaar zijn met de ombudsdienst trein of energie.

De andere private ADR-entiteiten zijn de volgende: Verzoeningscommissie Bouw (143 klachtendossiers in 2012), Geschillencommissie Reizen (80 klachtendossiers in 2012), Geschillencommissie Meubelen (89 klachtendossiers in 2012), Commissie voor arbitrage Consumenten en textielverzorgers (CACET) en de Geschillencommissie Tweedehandsvoertuigen.

Deze diensten zijn kleinschalig (werken niet permanent) en het samenbrengen levert dan ook geen synergiën. Overigens dienen zulke initiatieven ook in de toekomst zoveel mogelijk te worden aangemoedigd en ondersteund (zie het ontworpen artikel XVI.28), omdat zij worden gedragen door de sector.

3. Uiteraard staat het een consument vrij, net als nu, een beroep te doen op de Consumentenombudsdienst. De voorgestelde regeling blijft berusten op de vrijheid van de partijen om er een beroep op te doen, maar het zal sterk worden aangemoedigd. De toegang tot de rechter kan enkel worden beperkt indien de consument, na het ontstaan van het geschil, er uitdrukkelijk afstand van doet.

4. Het moet voor een consument inderdaad makkelijk zijn om in contact te komen met de dienst na verkoop van de onderneming waarbij hij een product heeft gekocht, teneinde minnelijk een probleem te regelen dat hij heeft ondervonden met het product.

Daartoe worden in artikel XVII.2 een aantal verplichtingen overgenomen die aan de onderneming zijn opgelegd krachtens de artikelen 25 tot 28 van de dienstenwet van 26 maart 2010. De overeenstemmende bepalingen van de dienstenwet worden opgeheven (met name de artikelen 25 en 28, alsook de artikelen 1 tot 3, zijnde de definities en het toepassingsgebied, en de artikelen 50 tot 53, zijnde de sancties in boek XV worden hernomen. Artikel 4 van de dienstenwet werd



par la loi du 13 avril 2013 portant insertion du Livre III et il l'est à nouveau par l'article 6 du projet — cette correction technique devant être rectifiée).

Conformément à l'article XVI.2, l'entreprise doit donc, lors de la conclusion d'un contrat, fournir ses coordonnées, soit directement au consommateur, soit en les rendant facilement accessibles sur le lieu de la conclusion du contrat ou par une adresse électronique, soit dans tout document d'information (=répétition de la loi sur les services), ainsi que, de la même manière, les coordonnées de son service à la clientèle, pour autant qu'il existe (= nouveau). Concrètement, ces informations seront donc mentionnées dans les conditions générales et particulières de vente, mais aussi sur le site internet de l'entreprise. Si l'entreprise s'est engagée à recourir d'abord à un règlement extrajudiciaire d'un litige éventuel, elle devra aussi fournir ces informations de la même manière au consommateur, ainsi que les coordonnées de l'entité REL compétente. À cet égard, il convient de souligner que lorsque les entreprises s'engagent à recourir à une entité qualifiée ou à un service de médiation pour le consommateur, cela peut être un argument de confiance pour le consommateur. Dans cette optique, il est dans l'intérêt des consommateurs que cet engagement soit visible.

Lorsqu'il se produit un litige concret qui ne peut pas être réglé par l'entreprise même, l'entreprise doit faire savoir au consommateur si, dans ce cas concret, elle est prête à recourir à un règlement extrajudiciaire du litige de consommation en indiquant les coordonnées de l'entité compétente. Conformément à l'article XVI.4, § 3, alinéa 2, ces informations sont fournies sur support papier ou sur un autre support durable.

5. Toutes les législations et/ou réglementations existantes — qui ne sont pas modifiées — prévoient que le service de médiation peut, soit, formuler des recommandations individuelles à destination de l'entreprise dans un dossier concret lorsque l'entreprise n'accepte pas la solution proposée, soit formuler des recommandations structurelles à destination du secteur et des avis à destination du ministre compétent pour le secteur concerné. Les recommandations individuelles sont également publiées dans le rapport annuel, avec mention ou non de l'entreprise concernée. Il ne faut certainement pas sous-estimer l'effet contraignant de cette publication.

Dans la mesure où le Comité de direction du Service de médiation pour le consommateur traitera des litiges de consommation résiduels, il aura également la possibilité de formuler des recommandations. Outre le compte rendu du traitement des demandes liées aux

reeds opgeheven bij de wet van 13 april 2013 houdende invoering van boek III, terwijl zij nogmaals wordt opgeheven bij artikel 6 van het ontwerp — dit betreft een technische verbetering die moet worden rechtgezet).

Overeenkomstig artikel XVI.2 dient de onderneming derhalve, bij het afsluiten van een overeenkomst, zijn contactgegevens te verstrekken, hetzij rechtstreeks aan de consument, hetzij gemakkelijk toegankelijk gemaakt op de plaats waar de overeenkomst werd gesloten, of op een elektronisch adres, hetzij opgenomen in elk informatiedocument (=herhaling dienstenwet), alsook, op dezelfde wijze, de contactgegevens van de klantendienst, voor zover deze bestaat (= nieuw). Concreet zullen deze gegevens dus vermeld staan in de algemene en bijzondere verkoopsvoorwaarden, maar ook op de website van de onderneming. In geval de onderneming zich ertoe verbonden heeft een eventueel geschil eerst buitengerechtelijk te regelen, zal zij ook die informatie en de contactgegevens van de bevoegde ADR-entiteit op dezelfde wijze aan de consumenten moeten verstrekken. Daarbij dient benadrukt dat wanneer de ondernemingen zich ertoe verbinden een gekwalificeerde eenheid of ombudsdienst voor de consument in te schakelen, dit als een vertrouwensargument kan gelden voor de consument. In dat opzicht is het in het belang van de consumenten die verbintenis zichtbaar te maken.

Wanneer zich dan een concreet geschil voordoet dat niet door de onderneming zelf kan worden opgelost, dan moet de onderneming aan de consument in het concrete geval meedelen of zij bereid is beroep te doen op een buitenrechtelijke regeling van het consumentengeschil met vermelding van de coördinaten van de bevoegde entiteit. Deze inlichtingen worden luidens artikel XVI.4, § 3, tweede lid, verstrekt schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager verstrekt.

5. Elk van de bestaande wetgevingen en/of reglementering — die niet wordt gewijzigd — voorziet dat de ombudsdienst hetzij individuele aanbevelingen naar een onderneming kan formuleren in een concreet dossier in geval de onderneming de voorgestelde oplossing niet aanvaard, hetzij structurele aanbevelingen naar de sector en adviezen naar de minister bevoegd voor de sector. De individuele aanbevelingen worden tevens gepubliceerd in het jaarverslag, al dan niet met vermelding van de betrokken onderneming. De dwingende werking die van deze publicatie uitgaat, mag zeker niet worden onderschat.

Voor zover het Directiecomité van de Consumentenombudsdienst restconsumentengeschillen zal behandelen, heeft ook hij deze mogelijkheid om aanbevelingen te formuleren. Naast de verslaggeving over de behandeling van de aanvragen inzake

litiges de consommation résiduels, le rapport annuel du Service de médiation pour le consommateur pourra également proposer, de manière proactive, des recommandations portant sur des problèmes fréquents, graves ou systématiques donnant lieu à des litiges entre consommateurs et entreprises. Les informations communiquées dans ce cadre pourront être assorties de recommandations sur la manière dont de tels problèmes peuvent être évités ou résolus à l'avenir, de manière à inciter les entreprises à se fixer des objectifs plus ambitieux et à faciliter l'échange d'informations et de bonnes pratiques.

6. Ce qu'on appelle "l'ancrage légal", à savoir l'inscription dans la loi de l'existence d'un règlement extrajudiciaire des litiges dans ces deux secteurs, se met en place parallèlement à ce livre, un règlement extrajudiciaire étant prévu à l'article VII.216 du CDE (le livre VII est à l'ordre du jour de la commission de l'Économie du 11 mars) et à l'article 302 de la loi sur les assurances (à propos duquel une discussion est également prévue aujourd'hui).

7. Le Service de médiation pour le consommateur doit informer les parties de la réception de la demande complète ainsi que de la date de réception. La détermination du moment à partir duquel le Service de médiation pour le consommateur dispose de tous les documents dépendra effectivement de l'appréciation dudit service. Afin d'éviter des échanges de courrier inutiles, une lettre confirmant formellement que la demande est complète suffira. Cette lettre constitue le point de départ du délai de trois semaines dont dispose le Service de médiation pour le consommateur afin de décider s'il accepte ou rejette le traitement de la demande (décision de recevabilité, cf. art. XVI.16, § 4) avant le délai de 90 jours imparti pour communiquer le résultat du règlement du litige (article XVI.17, § 1<sup>er</sup>), et, enfin, avant la suspension des délais de prescription de droit commun et de la procédure de recouvrement introduite par l'entreprise (article XVI.18).

8. Ce motif de refus figure en toutes lettres dans la directive REL. Aux termes de l'article 5, 4, les États membres peuvent, s'ils le souhaitent, autoriser les entités de REL (tant publiques que privées) à refuser de traiter un litige pour l'un ou plusieurs des motifs mentionnés. Le motif de refus visé pourrait, par exemple, porter sur la charge de travail disproportionnée engendrée par la complexité d'une affaire. Eu égard au considérant (25) de la directive REL selon lequel ces motifs possibles de refus ne devraient pas entraver considérablement l'accès des consommateurs aux procédures de REL, il doit s'agir de cas vraiment exceptionnels. Le critère doit être que la charge de travail qu'entraîne l'affaire est telle que le service de médiation ne peut plus accomplir

residuele consumentengeschillen, zal het jaarverslag van de Consumentenombudsdienst ook pro-actief aanbevelingen kunnen uitbrengen over systematische of aanzienlijke, veelvuldig voorkomende problemen die tot geschillen tussen consumenten en ondernemingen leiden. De in dit verband meegedeelde informatie kan vergezeld gaan van aanbevelingen over de wijze waarop dergelijke problemen in de toekomst kunnen worden vermeden of opgelost, opdat ondernemers de lat hoger leggen en de uitwisseling van informatie en beste praktijken wordt gefaciliteerd.

6. De zgn. "wettelijke verankering", waarmee wordt bedoeld dat het bestaan van een buitengerechtelijke regeling van geschillen in die twee sectoren in de wet wordt ingeschreven, gebeurt parallel met dit boek, met name is een buitengerechtelijke regeling voorzien in artikel VII.216 van het WER (boek VII staat op de agenda van de Commissie Bedrijfsleven op 11 maart), en in artikel 302 van de wet op de verzekeringen (dat vandaag eveneens op de agenda staat).

7. De Consumentenombudsdienst dient aan de partijen mee te delen dat hij de volledige aanvraag heeft ontvangen, alsook de datum waarop. De vraag vanaf welk moment de Consumentenombudsdienst over alle documenten beschikt, zal inderdaad afhangen van de appreciatie van de ombudsdienst. Om onnodige briefwisseling te vermijden, volstaat evenwel 1 schrijven waarin formeel wordt bevestigd dat de aanvraag volledig is. Dit schrijven vormt het vertrekpunt voor de termijn van drie weken waarover de Consumentenombudsdienst beschikt om te beslissen of hij de behandeling van de aanvraag al dan niet verderzet (ontvankelijkheidsbeslissing, zie art. XVI.16, § 4), voor de termijn van 90 dagen om de uitkomst van de geschillenregeling mee te delen (artikel XVI.17, § 1), en ten slotte voor de schorsing van de verjaringstermijnen van gemeen recht en van de invorderingsprocedure door de onderneming (artikel XVI.18).

8. Deze weigeringsgrond is letterlijk overgenomen uit de ADR-richtlijn. Luidens artikel 5, punt 4, kunnen de lidstaten ervoor kunnen kiezen ADR-entiteiten (zowel publieke als private) toe te staan een geschil te weigeren op één of meerdere van de vermelde gronden. Het bedoeld weigeringsmotief zou bijvoorbeeld kunnen doelen op de disproporionele werklast die de complexiteit van een zaak met zich meebrengt. Gelet op de overweging (25) in de ADR-richtlijn dat de toegang tot ADR niet op grond van deze mogelijke weigeringsgronden aanzienlijk mag worden belemmerd, moet het gaan om echt uitzonderlijke gevallen. Het criterium dient te zijn dat de overlast die de zaak met zich meebrengt zo groot is dat de ombudsdienst het geheel van haar taken niet meer

l'ensemble de ses missions comme il se doit, ce qui, en pratique, est difficilement concevable pour un service de médiation public.

9. Il s'agit effectivement du coût lié au traitement du dossier. À titre indicatif, l'intervention actuellement demandée varie entre 50 et 200 euros, plus les honoraires supplémentaires de l'expert et les frais de déplacement.

10. Tant que tous les citoyens n'ont pas accès à l'Internet, on ne peut imposer le traitement par voie électronique.

\*  
\* \*

*M. Peter Logghe (VB)* déclare que cette réponse ne le satisfait pas pleinement. En ce qui concerne l'envoi de l'accusé de réception du Service de médiation pour le consommateur suite à la réception de la demande, le membre a deux questions supplémentaires.

D'abord, le ministre précise qu'un accusé de réception n'est envoyé que si la demande est complète et que tous les documents sont fournis (7). Qu'entend-il exactement par là?

Ensuite, le membre demande si un accusé de réception ne peut pas être envoyé pour toute demande, par exemple, pour préciser si le dossier était complet ou non. Les services du ministre ont répondu au membre que le but était d'éviter des paperasseries inutiles. On se limite à un courrier mentionnant que la demande est complète. Cette méthode pose problème, elle engendre une insécurité juridique et brouille la communication, ce qui aura, en réalité, pour effet d'augmenter les échanges de correspondance, au lieu de les diminuer.

Le membre plaide dès lors pour que l'on informe le demandeur que son dossier est complet ou non, en précisant également, dans ce dernier cas, quels sont les documents manquants.

En ce qui concerne le refus du service de médiation pour le consommateur de traiter un litige lorsque la demande entraverait gravement son fonctionnement, le ministre déclare que le motif de refus provient de la directive REL (point 8). Pourquoi le ministre inscrit-il dans le projet de loi un motif de refus, alors que le service de médiation pour le consommateur pourrait de toute façon refuser une demande lorsque son traitement pratique est impossible?

\*  
\* \*

naar behoren kan vervullen, hetgeen voor een publieke ombudsdienst in de praktijk moeilijk te bedenken is.

9. Het betreft inderdaad de kostprijs van de behandeling van het dossier. Ter indicatie, de vergoeding die thans worden gevraagd variëren van 50 euro tot 200 euro, met bijkomend uurlonen voor een deskundige en verplaatsingskosten.

10. Zolang niet alle burgers toegang hebben tot internet, kan de werkwijze van elektronische uitwisseling niet verplichtend worden opgelegd.

\*  
\* \*

*De heer Peter Logghe (VB)* zegt geen volledig genoeg te nemen met dit antwoord. Wat de ontvangstmelding van de Consumentenombudsdienst betreft na binnenkomende meldingen heeft het lid nog twee bijkomende vragen.

Ten eerste zegt de minister dat er slechts een ontvangstmelding gebeurt, als de aanvraag volledig is en alle documenten geleverd worden (punt 7). Wat betekenen een en ander?

Ten tweede vraagt het lid of men niet bij elke melding een ontvangstmelding kan versturen, bijvoorbeeld om te preciseren dat het dossier volledig dan wel onvolledig was. De diensten van de minister hebben het lid geantwoord dat het de bedoeling is om onnodig papierwerk te vermijden. Men beperkt zich tot een schrijven, waarin vermeldt wordt dat de aanvraag volledig is. Dit is problematisch, zorgt voor rechtsonzekerheid en onduidelijke communicatie, hetgeen eigenlijk voor meer briefwisseling zal zorgen, in plaats van minder.

Het lid pleit ervoor om de aanvrager bijgevolg in te lichten dat zijn dossier of volledig, of niet volledig is en hem in dit laatste geval ook mee te delen wat erin ontbreekt.

Wat de weigering van de Consumentenombudsdienst betreft om een geschil te behandelen indien de aanvraag de werking ervan ernstig in het gedrang zou brengen, zegt de minister dat de weigeringsgrond uit de ADR-richtlijn werd overgenomen (punt 8). Waarom neemt de minister een weigeringsgrond in het wetsontwerp op, als de Consumentenombudsdienst een aanvraag zou weigeren, als de praktische behandeling toch onmogelijk is?

\*  
\* \*

*Le ministre* répond que le délai de trois semaines ne commence à courir qu'à compter du dépôt du dossier complet et lorsque le service de médiation pour le consommateur le considère comme tel. Si le dossier n'est pas complet, le service de médiation cherchera bien sûr à prendre contact avec le demandeur, soit par téléphone, soit par courrier. Le contraire constituerait un service de très mauvaise qualité. Mais cela ne doit pas être réglé par la loi.

Pour la réponse à la dernière question du membre, le ministre renvoie à l'incident survenu en Allemagne, qui aurait engendré plusieurs semaines de calcul. Ce n'est pas faisable.

### **B. Considérations et questions de Mme Leen Dierick (CD&V)**

1. Un certain nombre de mandats de médiateurs doivent encore être renouvelés. Le projet de loi évoque les médiateurs actuels. Que va faire le ministre des mandats qui doivent encore être renouvelés? Seront-ils prolongés ou une nouvelle procédure de sélection sera-t-elle lancée?

2. Le champ d'application de la loi se limite aux relations entre les entreprises et les consommateurs. Dans l'exposé des motifs, on peut lire que le projet de loi, qui traite des litiges de consommation, ne constitue pas davantage un obstacle à ce qu'une entité ADR qualifiée traite également le règlement extrajudiciaire d'autres litiges, par exemple ceux survenant entre entreprises. Pour les PME, comme pour les consommateurs, porter les litiges avec d'autres entreprises devant les tribunaux prend énormément de temps, coûte cher et nuit aux relations commerciales. Pourquoi les PME ou une mutuelle, par exemple, ne peuvent-elles pas faire appel à ce service de médiation pour le consommateur? Elles se trouvent, elles aussi, en position de faiblesse par rapport aux grandes entreprises.

3. Dans l'Exposé des motifs, on peut lire, à la page 20, que le Roi peut transférer, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, tout le personnel travaillant actuellement auprès des services de médiation existants au Service de médiation pour le consommateur. Ce transfert devra se réaliser sur une base volontaire, et avec maintien intégral des droits acquis, et de leur ancienneté administrative et pécuniaire. Dans l'article XVI.22, le mot "volontaire" disparaît. Autrement dit, faut-il transférer tout le personnel et est-ce toujours sur une base volontaire? Supposons que certaines personnes ne veulent pas être transférées. Pourront-elles, dans ce cas, revenir dans leur ancienne entité?

*De minister* antwoordt dat de termijn van drie weken pas ingaat nadat een volledig dossier werd ingediend en de Consumentenombudsdienst het dossier als volledig beschouwt. Is het dossier niet volledig, dan gaat de Consumentenombudsdienst uiteraard contact zoeken met de aanvrager, hetzij telefonisch, hetzij schriftelijk. Het tegendeel zou een uiterst slechte dienstverlening betekenen. Maar dit hoeft niet bij wet te worden geregeld.

Voor het antwoord op de laatste vraag van het lid verwijst de minister naar een voorval in Duitsland, dat een wekenlange berekening zou genoodzaakt hebben. Dit is niet doenbaar.

### **B. Beschouwingen en vragen van mevrouw Leen Dierick (CD&V)**

1. Een aantal mandaten van ombudsmannen moeten nog vernieuwd worden. In het wetsontwerp wordt gesproken over de huidige ombudsmannen. Wat zal de minister doen met de mandaten die nog vernieuwd moeten worden? Worden deze verlengd of wordt een nieuw selectieprocedure opgestart?

2. Het toepassingsgebied van de wet beperkt zich tot de relatie tussen ondernemingen en consumenten. In de memorie van toelichting staat dat het wetsontwerp dat handelt over consumentengeschillen evenmin een beletsel vormt dat een gekwalificeerde ADR-entiteit eveneens de buitengerechtelijke regeling van andere geschillen behartigt bijvoorbeeld geschillen tussen ondernemingen. Voor KMO's zijn geschillen met andere ondernemingen voor de rechtbank net zoals voor consumenten zeer tijdrovend, duur en slecht voor de commerciële relatie. Waarom kunnen KMO's of bijvoorbeeld een ziekenfonds niet aankloppen bij deze consumentenombudsdienst? Ook zij bevinden zich in een zwakkere positie tegenover grote bedrijven.

3. In de memorie van toelichting op pagina 20 staat dat de Koning bij besluit na overleg in ministerraad, alle personeelsleden die tewerkgesteld zijn bij de bestaande ombudsdiensten kan overdragen naar de Consumentendienst. Deze overdracht dient vrijwillig te gebeuren met volledig behoud van verworven rechten en hun administratieve en geldelijke anciënniteit. In Art. XVI.22 verdwijnt het woord "vrijwillig". Moeten alle personeelsleden met andere woorden worden overgedragen of is dit nog altijd vrijwillig? Stel dat ze niet willen overgedragen worden, kunnen ze dan terecht bij hun vorige entiteit?

4. Dès lors que le Service de médiation pour le consommateur recevra plus de plaintes et de moyens, il faudra recruter du personnel supplémentaire pour le front-office et les compétences résiduelles. Quel sera son statut?

5. En commission de l'Économie, le ministre a déclaré, le 18 février 2014, que, dans son ensemble, le Service de médiation pour le consommateur pourrait démarrer ses activités en janvier 2015 (le Comité de direction pourrait commencer immédiatement et le front-office à partir de juillet 2014). Des mesures transitoires sont-elles prévues? Ce point n'est pas abordé dans le projet de loi. Dans l'affirmative, quand ces mesures seront-elles prises et quand pourraient-elles entrer en vigueur?

6. Le service de médiation pour le consommateur s'installera dans les bureaux du SPF Économie. L'espace mis à disposition sera-t-il suffisant dès lors que les services de médiation existants, le *frontoffice* et le service des plaintes résiduelles devront s'y installer?

7. Le service de médiation pour le consommateur est géré et représenté par un Comité de direction composé de 10 membres, en l'occurrence chaque fois deux membres des services de médiation pour les télécommunications, pour le secteur postal, pour l'énergie et pour les voyageurs ferroviaires, ainsi que le médiateur du service de médiation des services financiers et le médiateur du service de médiateur des assurances. Chaque service de médiation dispose de deux voix. Le médiateur du service de médiation des services financiers et le médiateur du service de médiateur des assurances disposent-ils donc chacun de deux voix? Le membre trouve étrange qu'une personne puisse disposer de deux voix.

\*  
\* \*

*Le ministre apporte la réponse suivante.*

1. Tant que la clarté n'avait pas été faite au sein du gouvernement sur les contours de la "cohabitation" des différents services de médiation, aucune décision n'a été prise quant au renouvellement des mandats existants. Il est aujourd'hui clair que chacun des services de médiation conservera son autonomie et sa législation, de telle sorte que plus rien n'empêche le renouvellement des mandats arrivés à échéance.

Le ministre de l'Économie est uniquement compétent pour les mandats des services de médiation pour les télécommunications et pour le service postal. Les mandats qui, dans l'intervalle, sont arrivés à échéance

4. Aangezien de consumentenombudsdienst meer klachten en middelen zal ontvangen, zal bijkomend personeel voor de frontoffice en voor de residuaire bevoegdheden van de ombudsdienst moeten worden aangeworven. Onder welk statuut zal dit gebeuren?

5. In de commissie Bedrijfsleven op 18 februari 2014 zei de minister dat de consumentenombudsdienst in zijn geheel in januari 2015 van start kan gaan (Directiecomité zou onmiddellijk kunnen beginnen en frontoffice vanaf juli 2014). Worden er overgangsmaatregelen genomen? Dit wordt niet in het wetsontwerp besproken. Zo ja, wanneer worden deze overgangsmaatregelen genomen en wanneer zouden deze inwerking kunnen treden?

6. De consumentenombudsdienst zal zich vestigen in de kantoren van de FOD Economie. Zal deze ruimte voldoende groot zijn aangezien de bestaande ombudsdiensten, frontoffice en dienst voor de residuele klachten zich daar moeten vestigen?

7. De consumentenombudsdienst wordt beheerd en vertegenwoordigd door een Directiecomité dat bestaat uit 10 leden, namelijk telkens twee leden van de ombudsdienst telecom, post, energie en treinreizigers. Daarnaast zit ook de ombudsman van de ombudsdienst voor financiële diensten en de ombudsman voor de ombudsdienst verzekeringen in het Directiecomité. Iedere ombudsdienst beschikt over twee stemmen. Beschikt de ombudsman van de ombudsdienst voor financiële diensten en de ombudsman voor de ombudsdienst verzekeringen dan ook over twee stemmen? Het lijkt het lid vreemd dat één persoon over twee stemmen kan beschikken

\*  
\* \*

*De minister verstrekt het volgende antwoord.*

1. Zolang binnen de regering geen duidelijkheid bestond over de contouren van het "samengaan" van de verschillende ombudsdiensten werd omtrent de vernieuwing van de bestaande mandaten geen beslissing genomen. Thans is duidelijk dat elk van de ombudsdiensten hun autonomie en bestaande wetgeving en reglementering behouden, zodat niets nog belet de afgelopen mandaten te vernieuwen.

De minister van Economie is enkel bevoegd voor de mandaten van de ombudsdienst telecom en post. De mandaten die intussen afgelopen zijn maar omwille van continuïteit van de dienst worden verdergezet, zijn: de

mais qui ont été prolongés en vue d'assurer la continuité du service, sont: le médiateur néerlandophone pour le secteur postal et le médiateur néerlandophone pour les télécommunications.

En vertu de l'article 44, § 1<sup>er</sup>, de la loi du 21 mars 1991, les membres du service de médiation sont nommés par le Roi, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, pour un terme renouvelable de cinq ans.

Une décision en la matière sera prise à court terme, c'est-à-dire d'opter soit pour la prolongation des mandats existants après évaluation, soit pour une nouvelle sélection. Une procédure de sélection devra en tout état de cause être lancée pour le mandat du médiateur francophone du secteur postal lorsque le titulaire actuel de ce mandat aura pris sa retraite.

2. Il a été choisi tout au long du Code de réserver la qualité de "consommateur" à la personne qui agit à des fins privées. (Voir les définitions contenues à l'article I.1.: 1° entreprise: toute personne physique ou personne morale poursuivant de manière durable un but économique, y compris ses associations; 2° consommateur: toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale). Cette définition du consommateur coïncide avec celles figurant dans les directives européennes relatives aux droits des consommateurs, ainsi que dans la directive REL (voir l'article 2.2, d): la présente directive ne s'applique pas (...) aux litiges entre professionnels).

Il s'ensuit que si une entreprise agit en tant que consommateur — c'est le cas, par exemple, du médecin qui achète un réfrigérateur à des fins privées —, elle sera considérée comme un consommateur au sens du Code.

Le Livre XVI se limite donc aux "litiges de consommation". Étant donné toutefois que les législations existantes ne sont pas modifiées, le projet de loi à l'examen ne fait pas obstacle à ce que les litiges B2B qui peuvent actuellement être traités continuent à l'être. Cela signifie que dans le futur, l'entreprise qui remplit les conditions actuellement requises pour avoir droit à l'intervention d'un médiateur (pour le service de médiation dans le secteur postal ou bancaire, par exemple) pourra continuer à soumettre son litige au service de médiation compétent. L'extension du traitement des "litiges résiduels de consommation" aux relations B2B en rendrait toutefois le champ d'application trop vaste (et sans doute incontrôlable).

3. Les membres du personnel dont il est question à l'article XVI.22 sont uniquement les membres du

Nederlandstalige ombudsman voor de postsector en de Nederlandstalige ombudsman voor telecommunicatie.

Luidens artikel 44, § 1, van de wet van 21 maart 1991 benoemt de Koning de leden van de dienst "ombudsman", bij een in ministerraad overlegd besluit, voor een hernieuwbare termijn van vijf jaar.

Er zal op korte termijn hierover een beslissing worden genomen: verlenging van de bestaande mandaten na evaluatie of een nieuwe selectie. Voor het mandaat van Franstalige ombudsman voor de postsector dient, na de pensionering van deze, in ieder geval een selectieprocedure te worden gestart.

2. De optie werd genomen, doorheen het ganse Wetboek, als "consument" enkel te beschouwen de persoon die handelt voor privédoeleinden. (Zie definities artikel I.1.: 1° onderneming: elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die op duurzame wijze een economisch doel nastreeft, alsmede zijn verenigingen; 2° consument: iedere natuurlijke persoon die handelt voor doeleinden die buiten zijn handels-, bedrijfs-, ambachts- of beroepsactiviteit vallen). Deze definitie van consument stemt overeen met de Europese richtlijnen consumentenrechten, alsook met deze in de ADR-richtlijn (zie artikel 2.2, d): deze richtlijn is niet van toepassing op geschillen tussen ondernemers).

Dus wanneer een onderneming handelt als consument, bv. een dokter die een koelkast koopt voor privé-gebruik, zal hij worden beschouwd als een consument in de zin van het Wetboek.

Boek XVI is dus beperkt tot "consumentengeschillen" maar aangezien niet wordt geraakt aan de bestaande wetgevingen, belet dit ontwerp niet dat ook geschillen B2B worden behandeld daar waar dit thans ook reeds gebeurt. Een onderneming, in de gevallen waar zij dit recht nu reeds heeft (bv. voor de ombudsdienst post of bank), zal dus ook in de toekomst haar geschil nog steeds aan de betreffende ombudsdienst kunnen voorleggen. De behandeling van de "restconsumentengeschillen" uitbreiden naar de relatie B2B zou evenwel het toepassingsgebied te ruim (en wellicht niet beheersbaar) maken.

3. De personeelsleden waarvan sprake in artikel XVI.22, betreffen enkel de statutaire personeelsleden,

personnel statutaire actuellement employés par les services de médiation autonomes existants.

Ces dispositions visent à permettre la création éventuelle d'un statut unique. Le maintien de statuts différents pour des personnes qui travaillent ensemble quotidiennement et fournissent des prestations au contenu identique risquerait en effet d'hypothéquer l'ambiance de travail.

Étant donné que ces membres du personnel statutaire ont été nommés dans un service déterminé, leur transfert vers un autre service public doit se faire sur base volontaire. S'ils ne souhaitent pas être transférés, il conviendra en effet de déterminer quelles sont les (autres) missions qui pourront encore leur être confiées au sein de leur service actuel, ou de les muter vers un autre service dans le cadre de la mobilité volontaire.

La situation est la suivante en ce qui concerne les membres du personnel contractuel des services de médiation existants: si le Comité de direction estime que ceux-ci doivent également être transférés vers le Service de médiation pour le consommateur, ce transfert devra bien entendu avoir lieu, lui aussi, sur base volontaire. S'ils ne souhaitent pas travailler pour ce service, il devra être mis fin à leur contrat.

4. C'est au Comité de direction qu'il appartient de prendre une décision en la matière.

5. Le Comité de direction doit en effet pouvoir entamer ses activités immédiatement (notamment pour pouvoir prendre des décisions opposables aux tiers). C'est pour ce motif que le gouvernement a déposé un amendement. L'entrée en vigueur des autres dispositions sera fixée par arrêté royal. L'objectif est de faire entrer en vigueur les dispositions relatives au *front office* le 1<sup>er</sup> juillet 2014 et celles relatives aux litiges résiduels de consommation et aux autres entités REL, le 1<sup>er</sup> janvier 2015.

Étant donné que la législation et la réglementation existantes sont maintenues et que le projet de loi se borne à instaurer de nouvelles missions, il n'est pas nécessaire de prendre des mesures transitoires.

6. Les aménagements pratiques sont en cours. Tout est mis en œuvre pour héberger confortablement ces différents services.

7. C'est en effet ce qui a été prévu, à la demande de ces services de médiation: la pondération des voix a lieu non par personne, mais par secteur représenté. Étant donné que les services de médiation pour les services financiers et les assurances sont chacun représentés

thans tewerkgesteld bij de bestaande autonome ombudsdiensten.

Met deze bepalingen wenst de regering in de toekomst eventueel een eengemaakt statuut mogelijk te maken. Het lijkt inderdaad niet bevorderlijk voor de werksfeer dat personeelsleden die dagelijks samenwerken en inhoudelijk hetzelfde werk verrichten, toch een verschillend statuut behouden.

Aangezien deze statutairen zijn aangesteld in een bepaalde dienst, dient hun overdracht naar een andere overheidsdienst vrijwillig te gebeuren. Als zij niet wensen te worden overgedragen, zal inderdaad dienen te worden onderzocht welke (andere) taken zij in hun bestaande dienst nog kunnen uitvoeren, of zullen zij via vrijwillige mobiliteit naar een andere dienst worden overgedragen.

Wat de contractuele personeelsleden in de bestaande ombudsdiensten betreft, zal, in geval het Directiecomité van oordeel is dat ook zij dienen te worden overgedragen naar de Consumentenombudsdienst, dit uiteraard ook op vrijwillige basis dienen te gebeuren. Wensen zij dit niet, zal hun contract moeten worden verbroken.

4. Het is aan het Directiecomité om zulks te beslissen.

5. Het Directiecomité dient inderdaad onmiddellijk van start te kunnen gaan (onder meer ook voor het nemen van beslissingen die tegenstelbaar zijn aan derden), vandaar het ingediende regeringsamendement. De overige bepalingen zullen in werking treden bij koninklijk besluit. De bedoeling is de bepalingen betreffende de frontoffice in werking te laten treden op 1 juli 2014, en deze betreffende de restconsumentengeschillen, alsook deze betreffende de andere ADR-entiteiten, op 1 januari 2015.

Aangezien de bestaande wetgeving en reglementering blijft behouden, en enkel nieuwe taken worden toegevoegd, is er geen nood aan het nemen van overgangsmaatregelen.

6. De praktische werkzaamheden in dit verband zijn aan de gang. Alles wordt in het werk gesteld om al deze diensten een comfortabele werkplek te bezorgen.

7. Op vraag van deze ombudsdiensten werd dit inderdaad voorzien: de weging van de stemmen gebeurt niet per persoon maar per vertegenwoordigde sector. Aangezien de ombudsdiensten voor de financiële diensten en de verzekeringen slechts vertegenwoordigd zijn

par un seul médiateur, il a été décidé d'accorder le droit de vote au service de médiation et donc, *de facto*, de donner deux voix à ces personnes.

### III. — DISCUSSION DES ARTICLES

#### Art. 1<sup>er</sup>

Cet article précise le fondement juridique constitutionnel de la compétence de la Chambre et du Sénat.

Il ne donne lieu à aucune discussion.

#### Art. 2

#### Art. I.19

L'article I.19 que l'article 2 vise à introduire dans le livre I<sup>er</sup>, titre 2, du Code de droit économique, chapitre 11, contient une série de définitions.

*M. Joseph George (cdH)* communique les observations suivantes par rapport à l'article I. 19.

1. Pourquoi ne pas avoir repris la même définition pour les associations professionnelles que dans le projet de loi sur le "Conseil supérieur des indépendants"? Pourquoi avoir ajouté "ou principalement"?

2. Pourquoi ne pas s'être inspiré davantage des définitions reprises dans la directive comme le souligne la remarque 6 du Conseil d'État? Par exemple, pour la définition de litige, pourquoi ne pas avoir tenu compte de la différence entre les litiges transfrontaliers et nationaux comme cela est prévu dans la directive et avoir uniquement précisé dans l'exposé des motifs que le projet concerne les deux types de litiges ?

3. Par ailleurs, pour la définition de litige, il est fait référence aux termes de consommateurs et d'entreprises, malheureusement si l'on se réfère au livre I, la définition d'entreprise n'est vraiment pas la même que celle de la directive. La directive fait référence aux entreprises publiques et aux intermédiaires. Pourquoi avoir fait cette différence?

\*  
\* \*

*Le ministre* fournit la réponse suivante.

elk door één ombudsman, is besloten het stemrecht toe te kennen aan de ombudsdienst en dus *de facto* deze personen te laten beschikken over twee stemmen.

### III. — ARTIKELSGEWIJZE BESPREKING

#### Art. 1

Dit artikel bepaalt de constitutionele rechtsgrond voor de bevoegdheid van Kamer en Senaat.

Het geeft geen aanleiding tot discussie.

#### Art. 2

#### Art. I.19

Het ontworpen hoofdstuk 11, artikel I.19, dat artikel 2 beoogt in te voeren in boek 1, titel 2, van het Wetboek van economisch recht bevat een aantal definities.

*De heer Joseph George (cdH)* heeft over dit artikel I.19 de volgende vragen en opmerkingen.

1. Waarom werd voor het begrip "handelsvereniging" niet de definitie overgenomen die wordt gehanteerd in het wetsontwerp over de Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de KMO? Waarom werden de woorden "of hoofdzakelijk" toegevoegd?

2. Waarom werd niet nauwer aangeleund bij de in de richtlijn opgenomen definities, zoals de Raad van State in zijn opmerking nr. 6 oppert? Waarom werd voor de definitie van het begrip "geschil", bijvoorbeeld, geen rekening gehouden met het verschil tussen grensoverschrijdende en binnenlandse geschillen, zoals de richtlijn dat doet, en wordt in de memorie van toelichting louter aangegeven dat het wetsontwerp betrekking heeft op beide soorten geschillen?

3. Overigens verwijst de definitie van het begrip "geschil" naar de begrippen "consument" en "onderneming"; de in boek I van het Wetboek van economisch recht opgenomen definitie van het begrip "onderneming" stemt echter niet overeen met de wijze waarop de richtlijn dat begrip definieert. De richtlijn verwijst naar publieke rechtspersonen en personen die namens hen of voor hun rekening optreden. Vanwaar deze afwijking?

\*  
\* \*

*De minister* geeft het volgende antwoord.



1. La définition choisie permet de viser un spectre large d'associations auxquelles par hypothèse, les entreprises auraient adhéré et via lesquelles elles se seraient engagées à recourir à un mode de résolution extrajudiciaire des litiges de consommation. Dans le cadre du Livre XVI, notre définition nous semble tout à fait adéquate et non problématique.

2. Le principe de non-discrimination et de l'absence d'entraves dans le cadre du fonctionnement du marché intérieur est une liberté fondamentale qui s'applique à l'ensemble des activités économiques, en Belgique et au sein du marché européen. Il va de soi que lorsque nous définissons la notion de litige de consommation, nous lui donnons un sens conforme aux traités internationaux par lesquels la Belgique est engagée. Ce ne serait que dans l'hypothèse où nous y dérogerions qu'il aurait été opportun de le signaler (ex. les litiges survenant entre un consommateur établi en Belgique et une entreprise ayant son siège social en Belgique) ou si la Directive ne s'appliquait exclusivement aux litiges transfrontaliers et pas aux litiges internes. Ce qui en l'espèce n'est pas le cas. Nous avons donc estimé que la notion de litige de consommation telle qu'elle est définie à l'article 2 du projet de loi est suffisamment claire. L'exposé des motifs rassure le lecteur qui nourrirait un doute sur ce point.

3. Le Livre I<sup>er</sup> du CDE définit l'entreprise comme 1<sup>o</sup> entreprise "toute personne physique ou personne morale poursuivant de manière durable un but économique, y compris ses associations". Cette définition "belge" transpose la notion de "professionnel" telle qu'elle existe déjà dans de nombreuses directives européennes, non seulement la Directive "ADR" que nous transposons via le livre XVI mais aussi la Directive "droits des consommateurs" par exemple. La notion belge d'entreprise et celle de professionnel dans le cadre des directives européennes relatives aux consommateurs se recouvrent.

#### Art. 3

Cet article vise à régir le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

#### Art. XVI.1. à art. XVI.3

Ces articles ne donnent lieu à aucune observation.

1. Dankzij de gekozen definitie kan een breed scala van verenigingen worden beoogd waarbij ondernemingen mogelijkerwijze zijn aangesloten of via welke zij zich verbinden tot de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen. In het raam van boek XVI lijkt de gekozen definitie uitermate geschikt te zijn en geen moeilijkheden te doen rijzen.

2. Het non-discriminatiebeginsel en het beginsel dat de werking van de interne markt niet mag worden belemmerd, maken deel uit van een fundamentele vrijheid die van toepassing is op alle economische activiteiten in zowel België als de interne Europese markt. Bij het definiëren van het begrip "consumentengeschil" wordt er uiteraard over gewaakt dat die definitie inhoudelijk spoort met de internationale verdragen die België in acht moet nemen. Slechts ingeval België van die verdragen zou afwijken, was het opportuun geweest dat te vermelden (bijvoorbeeld de geschillen tussen een consument die in België woont, en een onderneming waarvan het hoofdkantoor in België gevestigd is), of ook mocht de richtlijn louter van toepassing zijn geweest op grensoverschrijdende en niet op binnenlandse geschillen. Dat is hier niet het geval. De in artikel 2 van het wetsontwerp opgenomen definitie van het begrip "consumentengeschil" is volgens ons dan ook voldoende duidelijk. Mocht ergens twijfel over bestaan, dan biedt de memorie van toelichting uitsluitel.

3. Boek I van het Wetboek van economisch recht definieert het begrip "onderneming" als "elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die op duurzame wijze een economisch doel nastreeft, alsmede zijn verenigingen". Deze "Belgische" definitie weerspiegelt het begrip "ondernemer" zoals dat in talrijke Europese richtlijnen bestaat, niet alleen in de ADR-richtlijn, die met het ontworpen boek XVI wordt omgezet, maar bijvoorbeeld ook in de consumentenrechtenrichtlijn. De Belgische definitie van het begrip "onderneming" en de definitie van het begrip "ondernemer" in de verschillende consumentenrichtlijnen zijn met elkaar in overeenstemming.

#### Art. 3

Dit artikel heeft betrekking op de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen.

#### Art. XVI.1. tot art. XVI.3

Deze artikelen geven geen aanleiding tot discussie.

## Art. XVI.4

Cet article concerne notamment la procédure en matière de litiges de consommation.

*L'amendement n° 3 (DOC 53 3360/003) de M. Peter Dedecker et consorts tend à insérer un article 4/2 dans le projet de loi à l'examen. Pour le surplus, le membre renvoie à la justification de cet amendement.*

## Art. XVI.5. à art. XVI.6

Ces articles ne donnent lieu à aucune observation.

## Art. XVI.7

Cet article dispose que le service de médiation pour le consommateur établit annuellement un rapport sur l'exécution de ses missions à l'attention du ministre.

*L'amendement n° 5 (DOC 53 3360/003) de M. Peter Dedecker et consorts tend à prévoir dans cet article que le rapport est également établi à l'attention des chambres législatives.*

## Art. XVI.8

Cet article concerne la composition du Comité de direction, qui gère et représente le service de médiation pour le consommateur.

*M. Peter Dedecker (N-VA) demande pourquoi d'autres secteurs que ceux visés par le projet de loi ne sont pas représentés. Pourquoi les secteurs des voyages, des meubles ou du transport aérien n'ont-ils pas été repris? Autrement dit, dans quelle mesure le Comité de direction est-il représentatif?*

Il s'avère d'ailleurs que la plupart des plaintes concernent des secteurs où les autorités sont actives.

En cas de partage des voix au sein du Comité de direction, la voix du président est prépondérante. Mais le seuil de la majorité exigé pour l'approbation des décisions proprement dites n'est mentionné nulle part. Il faudrait peut-être expliquer davantage la procédure.

Est-il possible d'organiser des réunions électroniques à distance, auxquelles les membres sont supposés être présents?

\*  
\* \*

## Art. XVI.4

Dit artikel heeft onder meer betrekking op de procedure inzake consumentengeschillen.

*Amendement nr. 3 (DOC 53 3360/003) van de heer Peter Dedecker c.s. strekt ertoe een nieuw artikel 4/2 in het wetsontwerp in te voegen. Voor meer uitleg verwijst het lid naar de verantwoording bij dit amendement.*

## Art. XVI.5. tot art. XVI.6

Deze artikelen geven geen aanleiding tot discussie

## Art. XVI.7

Dit artikel bepaalt dat de Consumentenombudsdienst jaarlijks een verslag opstelt over de vervulling van zijn opdrachten ter attentie van de minister.

*Amendement nr. 5 (DOC 53 3360/003) van de heer Peter Dedecker c.s. strekt ertoe in dit artikel te bepalen dat het verslag ook opgesteld wordt ter attentie van de wetgevende kamers.*

## Art. XVI.8

Dit artikel betreft de samenstelling van het Directiecomité, dat de Consumentenombudsdienst beheert en vertegenwoordigt.

*De heer Peter Dedecker (N-VA) vraagt waarom andere sectoren, buiten die waarnaar het wetsontwerp verwijst, niet worden vertegenwoordigd. Waarom worden reizen, meubelen of de luchtvaartsector niet opgenomen? In welke mate is het Directiecomité, met andere woorden, representatief?*

Overigens blijkt dat de meeste klachten voorkomen in de sectoren waar de overheid actief is.

Bij staking van stemmen in het Directiecomité is de stem van de voorzitter doorslaggevend. Maar nergens wordt vereiste meerderheidsdrempel voor de goedkeuring van de eigenlijke beslissingen. De procedure verdient misschien meer uitleg.

Zijn elektronische vergaderingen op afstand mogelijk, waarbij de leden worden vermoed aanwezig te zijn?

\*  
\* \*

Le ministre répond qu'en 2012, sur un total de plus de 60 000 plaintes, la commission de litiges "voyages" a reçu 9 plaintes, les "meubles" 89 plaintes, et la commission de conciliation "construction" 143. Le projet de loi part de six secteurs de médiation existants et de dix médiateurs existants pour exploiter leur expertise. On pourra peut-être étendre les services par la suite. Le projet de loi vise l'économie. Il n'est pas nécessaire d'engager du personnel supplémentaire.

La plupart des plaintes concernent le secteur le plus libéralisé, à savoir celui des télécommunications.

En ce qui concerne la compétence décisionnelle du Comité de direction, les principes généraux du droit administratif sont d'application. Pour prendre une décision, le quorum doit être atteint. La majorité doit donc être présente — à ne pas confondre avec "la moitié" ou "la moitié plus un" — et la majorité du quorum doit encore voter en faveur de la proposition. Les abstentions ne sont pas prises en compte. Le Comité de direction peut également opter en faveur de majorités renforcées s'il le souhaite.

C'est la règle générale lorsque la loi est muette à ce sujet.

En cas de contestation portant sur une réunion électronique, il est prévu de vérifier si le membre a lu ou vu son courrier électronique — l'ouverture du courrier n'est même pas nécessaire. S'il ne l'a pas fait, il est considéré comme absent. Le droit administratif n'exclut pas l'utilisation de l'informatique.

#### Art. XVI.9. à XVI.10

Ces articles ne donnent lieu à aucun commentaire.

#### Art. XVI.11

Cet article concerne le financement du Service de médiation pour le consommateur.

L'amendement n° 2 (DOC 53 3360/003) de M. Peter Dedecker et consorts vise à supprimer, dans le projet de loi, le 1° et le 2°, et de les remplacer par un nouvel alinéa, sur la base duquel la personne qui est responsable des plaintes devrait également en assurer le financement. Pour plus d'explications, le membre renvoie à la justification de son amendement.

De minister antwoordt dat de geschillencommissie "reizen" in 2012 9 klachten op haar rekening konden nemen, meubels was goed voor 89 klachten, de verzoeningscommissie "bouw" 143, op een totaal van meer dan 60 000 klachten. Het wetsontwerp vertrekt van zes bestaande ombudssectoren en tien bestaande ombudspersonen, om hun expertise aan te boren. Misschien kunnen de diensten nadien wel worden uitgebreid. Het wetsontwerp mikt op zuinigheid. Het is niet nodig extra personeel erbij te betrekken.

De meeste klachten worden vastgesteld in de meest geliberaliseerde sector, namelijk de telecomunicatiesector.

Wat de beslissingsbevoegdheid betreft van het Directiecomité betreft, gelden algemene bestuursrechtelijke beginselen. Om een beslissing te nemen, moet het quorum bereikt worden. De meerderheid moet dus aanwezig zijn, wat niet met "de helft", of de "helft plus één" moet worden verward, en de meerderheid van het quorum moet nog eens voor het voorstel stemmen. Onthoudingen tellen niet mee. Het Directiecomité kan ook voor versterkte meerderheden opteren, als het dat wil.

Bij stilzwijgen van de wet is dit de algemene regel.

Bij elektronische vergaderingen is het zo dat bij betwisting wordt nagegaan of een lid zijn elektronische post heeft gelezen of gezien — het openen is niet eens noodzakelijk. Heeft hij dat niet gedaan, dan wordt hij geacht afwezig te zijn. Administratief recht sluit informatica niet uit.

#### Art. XVI.9. tot art. XVI.10

Deze artikelen geven geen aanleiding tot discussie.

#### Art. XVI.11

Dit artikel heeft betrekking op de financiering van de Consumentenombudsdienst.

Amendement nr. 2 (DOC 53 3360/003) van de heer Peter Dedecker c.s. strekt ertoe in het wetsontwerp 1° en 2° op te heffen en te vervangen door een nieuw lid, op grond waarvan diegene die voor de klachten verantwoordelijk is, ook voor de financiering instaat. Voor meer uitleg verwijst het lid naar de verantwoording bij dit amendement.

## Art. XVI.12 à XVI.14

Ces articles ne donnent lieu à aucun commentaire.

## Art. XVI.15

*M. Joseph George (cdH)* communique l'observation suivante.

Cette partie du Code Economique ne vise pas les médiateurs agréés par le SPF Justice. Pourtant, il joue un rôle important dans la médiation. Le Service de médiation ne se voit pas octroyé dans ses missions la possibilité de renvoyer les plaintes vers eux. Une coopération sera-t-elle organisée avec les médiateurs agréés par le SPF Justice pour les matières qui pourraient relever de leurs compétences?

\*  
\* \*

*Le ministre* fournit la réponse suivante.

Les médiateurs agréés par le SPF Justice jouent en effet en rôle important sur le terrain de la médiation. La médiation est une pratique de plus en plus répandue. Elle peut être exercée de diverses façons.

Les médiateurs agréés sont des personnes physiques reconnues par la Commission fédérale de médiation pour leur expérience et l'engagement qu'elles prennent à se former à la médiation de manière continue en fonction de leur secteur d'activité. La Commission fédérale de médiation est composée de trois sous-commissions spécialisées en fonction de la nature des affaires traitées: droit civil, y compris familial; droit commercial; droit du travail. Les activités des médiateurs agréés en matière de règlement des litiges de consommation sont à l'heure actuelle de nature anecdotique. Nous n'avons pas pu obtenir de chiffres de la part de la Commission fédérale mais, les cas de règlement de litiges de consommation via médiateurs agréés sont actuellement proches de zéro. Cela s'explique certainement en raison du fait qu'en Belgique pour des raisons historiques et sectorielles, dans le domaine des litiges de consommation se sont les secteurs qui se sont organisés (entre professionnels et associations de consommateurs) pour proposer aux consommateurs des solutions extrajudiciaires aux litiges (ex. commission des véhicules d'occasion, commission "textiles",

## Art. XVI.12 tot art. XVI.14

Deze artikelen geven geen aanleiding tot discussie.

## Art. XVI.15

*De heer Joseph George (cdH)* maakt de volgende opmerking en formuleert aansluitend een vraag.

Dit deel van het Wetboek van Economisch Recht heeft geen betrekking op door de FOD Justitie erkende bemiddelaars. Nochtans spelen zij bij bemiddeling een belangrijke rol. De Ombudsdienst krijgt bij zijn taken niet de mogelijkheid de klachten aan hen door te spelen. Zal organisatorisch worden voorzien in samenwerking met de door de FOD Justitie erkende bemiddelaars voor de aangelegenheden waarvoor zij bevoegd zouden kunnen zijn?

\*  
\* \*

*De minister* verstrekt het volgende antwoord.

De door de FOD Justitie erkende bemiddelaars spelen in het veld inderdaad een belangrijke bemiddelingsrol. Op almaar meer gebieden wordt een beroep gedaan op bemiddeling. Ze kan op diverse manieren in de praktijk worden gebracht.

De erkende bemiddelaars zijn natuurlijke personen die door de Federale Bemiddelingscommissie zijn erkend gelet op hun ervaring en op de verbintenis die zij aangaan om zich naargelang hun activiteitssector permanent bij te scholen. De Federale Bemiddelingscommissie bestaat uit drie gespecialiseerde subcommissies volgens de aard van de behandelde materies: burgerlijk recht (inclusief familierecht); handelsrecht en arbeidsrecht. De activiteiten van de erkende bemiddelaars op het stuk van de consumentengeschillenbeslechting zijn momenteel van anekdotische aard. Het was niet mogelijk van de Federale Commissie cijfers te krijgen, maar hoe dan ook wordt zo goed als geen enkel consumentengeschil via de erkende bemiddelaars beslecht. Wellicht is dat verklaarbaar doordat het in België, om historische en sectorale redenen, de sectoren zijn die zich op het vlak van consumentengeschillen hebben georganiseerd (tussen de beroepsmensen en de consumentenverenigingen onderling) om de consumenten buitengerechtelijke geschillenbeslechting voor te stellen (bijvoorbeeld via de Verzoeningscommissie Tweedehandsvoertuigen, de Geschillencommissie Textiel en Schoenen, de

commission litiges voyages). Bien souvent les litiges de consommation requièrent avant tout que les personnes en charge de leur résolution connaissent bien le secteur économique impliqué et sa réglementation. Le facteur “humain” joue ici une place bien différente que dans la médiation familiale ou les conflits de voisinage par exemple. Enfin, les médiateurs agréés interviennent comme des prestataires de service avec un coût horaire assez élevé, ce qui n’est souvent pas réaliste pour les litiges de consommation.

Pour ces raisons, le présent projet n’implique pas les médiateurs agréés et respecte les dynamiques qui fonctionnent déjà au sein des secteurs couverts.

#### Art. XVI.16

Cet article concerne le traitement des litiges de consommation.

*L’amendement n° 3 (DOC 53 3360/003) de M. Peter Dedecker et consorts tend à insérer un article 4/2 dans le projet de loi à l’examen, en vue de créer une chambre générale des litiges. Pour le surplus, le membre renvoie à la justification de cet amendement.*

#### Art. XVI.17

*M. Joseph George (cdH) communique l’observation suivante.*

Comment sera justifiée la complexité d’un litige qui permettrait à titre exceptionnel de prolonger le délai pour communiquer l’issue du règlement du litige aux parties?

\*  
\* \*

*Le ministre fournit la réponse suivante.*

Comme il est précisé à la page 22 de l’exposé des motifs, “la complexité peut résulter de la nécessité de faire application d’un droit étranger ou de difficultés techniques particulières à un dossier. La prolongation du délai initial doit rester une pratique exceptionnelle et dûment motivée”. La complexité ne peut donc être inhérente à une matière en particulier, une entité qualifiée doit pouvoir fonctionner rapidement dans son secteur, ce n’est qu’en cas de complexité inhabituelle qu’un prolongement de délai peut se concevoir.

Geschillencommissie Reizen). Vaak vereisen de consumentengeschillen vooral dat de met de beslechting ervan belaste personen de betrokken economische sector en de desbetreffende reglementering goed kennen. Daarbij speelt de “menselijke” factor een heel andere rol dan in bijvoorbeeld familie- of burengeschillen. Ten slotte treden de erkende bemiddelaars op als dienstverleners met een vrij hoog uurloon, hetgeen niet altijd realistisch is voor de consumentengeschillen.

Daarom worden de erkende bemiddelaars niet bij dit wetsontwerp betrokken, en neemt het de dynamiek in acht die al binnen de desbetreffende sectoren werkzaam is.

#### Art. XVI.16

Dit artikel heeft betrekking op de behandeling van consumentengeschillen.

*Amendement nr. 3 (DOC 53 3360/003) van de heer Peter Dedecker c.s. strekt ertoe een nieuw artikel 4/2 in het wetsontwerp in te voegen, teneinde een algemene geschillenkamer op te richten. Voor meer uitleg verwijst het lid naar de verantwoording bij dit amendement.*

#### Art. XVI.17

*De heer Joseph George (cdH) stelt de volgende vraag.*

Hoe kan men uitmaken dat een geschil voldoende complex is om uitzonderlijk een langere termijn toe te staan om de uitkomst van de regeling van dat geschil aan de partijen mee te delen?

\*  
\* \*

*De minister geeft het volgende antwoord.*

Zoals in de memorie van toelichting wordt aangegeven, kan die complexiteit “voortvloeiën uit de noodzaak tot het toepassen van een buitenlands recht of uit technische moeilijkheden eigen aan een dossier. De verlenging van de oorspronkelijke termijn moet een uitzonderlijke en met redenen omklede praktijk blijven.” (blz. 22). De complexiteit mag dus niet inherent zijn aan deze of gene aangelegenheid; een gekwalificeerde entiteit moet in haar sector snel kunnen functioneren; alleen bij een ongewone complexiteit kan van een verlenging van de termijn sprake zijn.

## Art. XVI.18 à art. XVI.24

Ces articles ne donnent lieu à aucune observation.

## Art. XVI.25

Cet article porte sur les entités qualifiées pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation, et en particulier, en ce qui concerne le § 1<sup>er</sup>, les conditions auxquelles satisfait une entité qualifiée.

*M. Joseph George (cdH)* communique l'observation suivante.

L'exposé des motifs et la directive parlent de somme modique pour le règlement des procédures, alors pourquoi parler de coûts réduits? Ces deux notions ne sont pas identiques.

\*  
\* \*

*Le ministre* fournit la réponse suivante.

Le membre a raison de souligner que ces deux notions ne sont pas identiques. Il faut dire que la notion de "coût modique" n'est pas très précise dans la directive "ADR". Le considérant (41) offre des éléments d'interprétation "les procédures REL doivent de préférence être gratuites pour le consommateur. Si des frais sont appliqués, la procédure de REL devrait être accessible, attrayante et peu onéreuse pour les consommateurs. Dans cette optique, le coût ne devrait pas dépasser une sommes modique". En néerlandais il est question de "geringe vergoeding". La notion de "coûts réduits" nous semblait mieux correspondre à la traduction néerlandaise. L'essentiel est de respecter les objectifs de la Directive, comme vous le savez, nous ne sommes pas contraints de reprendre une transposition littérale. Le médiateur pour le consommateur offrira ses services à titres gratuit aux consommateurs comme c'est déjà le cas des médiateurs "légaux" existants. Les entités qualifiées devront offrir une procédure gratuite ou à "coûts réduits", le SPF Économie appréciera au cas par cas, en fonction de la nature de la procédure et de la nature des litiges si la contribution financière demandée au consommateur est de nature à le décourager. Il

## Art. XVI.18 tot art. XVI.24

Deze artikelen geven geen aanleiding tot discussie.

## Art. XVI.25

Dit artikel heeft betrekking op de gekwalificeerde entiteiten voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, en in het bijzonder, wat § 1 betreft, op de voorwaarden waaraan een gekwalificeerde entiteit voldoet.

*De heer Joseph George (cdH)* maakt de volgende opmerking.

In de Franse tekst van de memorie van toelichting en van de richtlijn wordt gewag gemaakt van "*une somme modique*" voor de afwikkeling van de procedures (in de Nederlandse tekst respectievelijk "een bescheiden bedrag" en "een geringe vergoeding"). Waarom heeft men het dan over "beperkte kosten"? De beide begrippen zijn niet identiek.

\*  
\* \*

*De minister* antwoordt als volgt.

Het lid heeft gelijk te beklemtonen dat die beide begrippen niet identiek zijn. Het moet gezegd dat het begrip "*une somme modique/een geringe vergoeding*" niet bepaald nauwkeurig is omschreven in de richtlijn ADR consumenten. In considerans nr. 41 van de richtlijn worden elementen tot interpretatie aangereikt: "*ADR-procedures moeten voor de consument bij voorkeur kosteloos zijn. Indien kosten in rekening worden gebracht, moet de ADR-procedure voor consumenten toegankelijk, aantrekkelijk en goedkoop zijn. Daarom dienen de kosten een geringe vergoeding niet te boven te gaan.*". In de Nederlandse tekst van de richtlijn is dus sprake van "een geringe vergoeding". Het begrip "*coûts réduits*" leek beter aan te sluiten bij die Nederlandse vertaling. Het belangrijkste is dat de doelstellingen van de richtlijn in acht worden genomen; zoals bekend, is ons land niet verplicht de richtlijn letterlijk om te zetten. De ombudsman voor de consument zal zijn diensten kosteloos aan de consument aanbieden, zoals de "wettelijke" bestaande ombudsmannen dat nu al doen. De gekwalificeerde entiteiten moeten een kosteloze procedure dan wel een procedure tegen "beperkte kosten" aanbieden; de FOD Economie zal op grond van de aard

faut en effet que les procédures restent accessibles et attrayantes pour le consommateur “moyen”.

\*  
\* \*

*M. Peter Dedecker (N-VA)* renvoie à l'article XVI.25, § 1<sup>er</sup>, 7°, f) :

“7° le règlement de procédure fixe de manière exhaustive les motifs de refus de traitement d'une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation. Ceux-ci ne peuvent se fonder que sur ce qui suit:

(...)

f) bien que la demande relève des litiges de consommation pour lesquels l'entité est compétente, le montant ou la valeur estimée de la demande est inférieur ou supérieur aux seuils fixés par le règlement de procédure de l'entité;”

Le membre estime que ces seuils sont assez singuliers. Ils ne sont pas explicités dans le projet de loi et ne peuvent exclure un nombre déraisonnable de litiges de consommation (cf. 10°: “10° un éventuel seuil tel que visé au point 7°, f), ne peut pas être de nature à exclure un nombre déraisonnable de litiges de consommation;”.

Quels seuils à effet dissuasif seront fixés?

\*  
\* \*

*Le ministre* précise que cet article concerne les commissions de litiges et non les services de médiation. Pour être reconnues, les commissions de litiges doivent fixer, dans le règlement de procédure, les motifs de refus de traitement d'une demande. Ce règlement doit en outre être approuvé par le SPF Économie. Si le montant est trop faible (par exemple 1 euro) ou si le montant est tellement important que la demande sort du cadre du REL, et qu'un arbitrage commercial est par exemple plus adéquat, la commission des litiges *peut* refuser le traitement. La directive REL prévoit d'ailleurs cette possibilité. La commission des litiges ne doit pas s'occuper de futilités, ni d'affaires dont il serait préférable qu'elles soient traitées par des tribunaux professionnels.

van de procedure en van het geschil per individueel geval beoordelen of de aan de consument gevraagde financiële bijdrage het voor hem minder aantrekkelijk maakt zich tot de ombudsman te wenden. Het ligt immers in de bedoeling dat de procedures toegankelijk én aantrekkelijk blijven voor de doorsneeconsument.

\*  
\* \*

*De heer Peter Dedecker (N-VA)* verwijst naar art. XVI.25, § 1, 7°, f):

“7° het procedurereglement bepaalt op uitputtende wijze de motieven om de behandeling van een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil te weigeren, die enkel kunnen steunen op het volgende:

(...)

f) alhoewel de aanvraag onder de consumentengeschillen valt waarvoor de entiteit bevoegd is, het bedrag of de geschatte waarde van de aanvraag minder of meer bedraagt dan de drempels die in het procedurereglement van de entiteit zijn vastgesteld;”.

Het lid acht de monetaire drempel ietwat eigenaardig. Hij wordt ook niet in het wetsontwerp uitgewerkt, hij mag enkel een niet onredelijk aantal consumentengeschillen uitsluiten (cf. 10°: “10° een eventuele drempel zoals bedoeld onder punt 7°, f), mag niet van aard zijn de behandeling van een onredelijk aantal consumentengeschillen uit te sluiten;”.

Welke drempels zullen worden ingesteld, die afremmend werken?

\*  
\* \*

*De minister* preciseert dat dit artikel betrekking heeft op de geschillencommissies, niet op de ombudsdiensten. Het komt erop neer dat geschillencommissies die aanvaard willen worden, moeten bij reglement de redenen aangeven, waarom geen behandeling wordt toegekend. Dat reglement dient door de FOD Economie bovendien te worden goedgekeurd. Als het bedrag te gering is (bijvoorbeeld 1 euro) *kan* de geschillencommissie de behandeling weigeren, of als het bedrag zo aanzienlijk is, dat men buiten de ADR valt, en een commerciële arbitrage bijvoorbeeld adequater is. De ADR-richtlijn voorziet trouwens in deze mogelijkheid. De geschillencommissie moet zich met futiliteiten bezighouden, noch met zaken die beter door professionele rechtbanken en dergelijke worden behandeld.

## Art. XVI.25 à art. XVI.27

Ces articles ne donnent lieu à aucune observation.

## Art. XVI.28

Cet article dispose notamment que le Roi peut prendre des mesures pour coordonner et soutenir les entités qualifiées, afin d'assurer un traitement efficace et transparent des demandes de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

*M. Peter Dedecker (N-VA)* demande des explications supplémentaires au ministre.

\*  
\* \*

*Le ministre* précise à nouveau que cet article concerne les commissions de litiges. Si l'on constate qu'il y a beaucoup de plaintes dans certains secteurs, et qu'une commission de litiges ne voit pas le jour, le Roi peut agir en créant une commission de litiges, d'autant que la directive ADR exige une structure faïtière.

## Art. 4

Cet article ne donne lieu à aucune observation.

## Art. 5

Cet article dispose que par dérogation à l'article 2 de la loi du 1<sup>er</sup> avril 1971 portant création d'une Régie des Bâtiments, la Régie des bâtiments est autorisée à prendre en charge les coûts afférents au loyer du bâtiment occupé par le Service de médiation pour le consommateur visé à l'article XVI.5 du Code de droit économique.

*M. Joseph George (cdH)* communique l'observation suivante.

La Régie des Bâtiments est autorisée à prendre en charge les coûts du loyer du Service de médiation. Le budget du loyer sera donc alloué à la Régie des Bâtiments? Des conditions devront-elles être remplies concernant ce loyer?

\*  
\* \*

## Art. XVI.25 tot art. XVI.27

Deze artikelen geven geen aanleiding tot discussie.

## Art. XVI.28

Dit artikel bepaalt onder meer dat de Koning maatregelen kan nemen om de gekwalificeerde entiteiten te coördineren en te ondersteunen, teneinde een efficiënte en transparante behandeling van aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen te verzekeren.

*De heer Peter Dedecker (N-VA)* vraagt de minister om meer uitleg.

\*  
\* \*

*De minister* preciseert opnieuw dat dit artikel betrekking heeft op de geschillencommissies. Als men vaststelt dat er in bepaalde sectoren veel klachten zijn, en men komt niet tot een geschillencommissie, dan kan de Koning optreden en een geschillencommissie oprichten, temeer de ADR-richtlijn een overkoepeling eist.

## Art. 4

Dit artikel geeft geen aanleiding tot discussie.

## Art. 5

Dit artikel bepaalt dat in afwijking van artikel 2 van de wet van 1 april 1971 houdende oprichting van een Regie der Gebouwen, de Regie der Gebouwen wordt gemachtigd om de kosten van de huur van het gebouw bezet door de Consumentenombudsdienst als bedoeld in artikel XVI.5 van het Wetboek van economisch recht ten laste te nemen.

*De heer Joseph George (cdH)* maakt de volgende opmerking.

De Regie der Gebouwen wordt gemachtigd om de huurkosten van de Consumentenombudsdienst ten laste te nemen. Zal de begroting voor de huur derhalve worden toegewezen aan de Regie der Gebouwen? Zullen er in verband met die huur voorwaarden moeten worden vervuld?

\*  
\* \*



*Le ministre* fournit la réponse suivante.

La Régie des Bâtiments met des bâtiments à la disposition des services publics (fédéraux), comme, en l'occurrence, le SPF Économie, ou par exemple l'Agence fédérale des médicaments et des produits de santé ou l'Agence fédérale de la Sécurité de la chaîne alimentaire. Une réorganisation interne permet au SPF Économie de libérer de l'espace dans le bâtiment du North Gate au profit du service de médiation pour le consommateur, comme cela a également été fait pour l'Autorité belge de la concurrence. Le Service de médiation pour le consommateur devra seulement payer les charges locatives (énergie, nettoyage, ...) au SPF Économie, mais pas de loyer. Ces charges locatives feront (notamment) l'objet d'un contrat de service (article XVI.12 du projet).

*L'amendement n° 4* (DOC 53 3360/003) de M. Peter Dedecker et consorts tend à insérer un article 5/2 dans le projet de loi afin de prévoir la présentation d'un rapport annuel devant les Chambres législatives et de disposer que ce rapport doit également être mis à la disposition du public.

\*  
\* \*

*Le ministre* indique qu'il n'a pas d'objection à la présentation d'un rapport devant les Chambres législatives mais que la loi ne doit pas détailler le contenu du rapport du Service de médiation pour le consommateur. L'article XVI.14 prévoit déjà la communication avec le public étant donné qu'il dispose que le "Service de médiation pour le consommateur met son rapport annuel à disposition du public sur son site internet".

Art. 6 à 9

Ces articles ne donnent lieu à aucune discussion.

Art.10

Cet article porte sur la date à laquelle le projet de loi à l'examen doit entrer en vigueur.

*L'amendement n° 1* (DOC 53 3360/002) du gouvernement tend à apporter quelques précisions.

*De minister* verstrekt het volgende antwoord.

De Regie der Gebouwen stelt gebouwen ter beschikking van de (federale) overheidsdiensten, zoals in dit geval de FOD Economie, of bijvoorbeeld het Federaal Agentschap voor Geneesmiddelen en Gezondheidsproducten of het Federaal Agentschap voor de Veiligheid van de Voedselketen. Door een interne reorganisatie kan de FOD Economie ten behoeve van de Consumentenombudsdienst ruimte vrijmaken in het gebouw North Gate, zoals ook is geschied voor de Belgische Mededingingsautoriteit. De Consumentenombudsdienst zal alleen de huurlasten (energie, schoonmaak enzovoort) aan de FOD Economie moeten betalen, maar geen huur. Voor die huurlasten zal (met name) een dienstverleningsovereenkomst (artikel XVI.12 van het wetsontwerp) worden gesloten.

*Amendement nr. 4* (DOC 53 3360/003) van de heer Peter Dedecker c.s. strekt ertoe een nieuw artikel 5/2 in het wetsontwerp in te voegen, teneinde een jaarlijkse rapportering bij de wetgevende kamers in te voeren en de rapportering ook ter beschikking van het publiek te stellen.

\*  
\* \*

*De minister* zegt geen bezwaar te hebben tegen een rapportering bij de wetgevende kamers. Maar de wet dient niet in detail voor te schrijven wat de Consumentenombudsdienst in haar verslag moet opnemen. Artikel XVI.14 voorziet reeds in communicatie met het publiek aangezien het bepaalt dat "[d]e Consumentenombudsdienst zijn jaarverslag ter beschikking van het publiek op zijn website [stelt]."

Art. 6 tot 9

Deze artikelen geven geen aanleiding tot discussie.

Art.10

Dit artikel heeft betrekking op de datum waarop het voorliggende wetsontwerp in werking hoort te treden.

*Amendement nr. 1* (DOC 53 3360/002) van de regering strekt ertoe een aantal preciseringen aan te brengen.

## IV. — VOTES

Art. 1<sup>er</sup>

Cet article est adopté à l'unanimité.

## Art. 2

Cet article est adopté par 10 voix et 3 abstentions.

## Art. 3

## Art. XVI.1 à XVI.3

Ces articles sont adoptés successivement à l'unanimité.

## Art. XVI.4

L'amendement n° 3 est rejeté par 9 voix contre 4.

Cet article est adopté par 9 voix contre 4.

## Art. XVI.5 à XVI.6

Ces articles sont adoptés successivement à l'unanimité.

## Art. XVI.7

L'amendement n° 5 est rejeté par 9 voix contre 4.

Cet article est adopté par 9 voix contre 4.

## Art. XVI.8

Cet article est adopté par 9 voix et 4 abstentions.

## Art. XVI.9

Cet article est adopté par 12 voix et une abstention.

## IV. — STEMMINGEN

## Art. 1

Dit artikel wordt met eenparig aangenomen.

## Art. 2

Dit artikel wordt aangenomen met 10 stemmen en 3 onthoudingen.

## Art. 3

## Art. XVI.1 tot art. XVI.3

Deze artikelen worden achtereenvolgens eenparig aangenomen.

## Art. XVI.4

Amendement nr. 3 wordt verworpen met 9 tegen 4 stemmen.

Dit artikel wordt aangenomen met 9 tegen 4 stemmen.

## Art. XVI.5 tot art. XVI.6

Deze artikelen worden achtereenvolgens eenparig aangenomen.

## Art. XVI.7

Amendement nr. 5 wordt verworpen met 9 tegen 4 stemmen.

Dit artikel wordt aangenomen met 9 tegen 4 stemmen.

## Art. XVI.8

Dit artikel wordt aangenomen met 9 stemmen en 4 onthoudingen.

## Art. XVI.9

Dit artikel wordt aangenomen met 12 stemmen en 1 onthouding.

## Art. XVI.10

Cet article est adopté par 10 voix et 3 abstentions.

## Art. XVI.11

L'amendement n° 2 est rejeté par 9 voix contre 4.

Cet article est adopté par 9 voix contre 4.

## Art. XVI.12

Cet article est adopté par 9 voix et 4 abstentions.

## Art. XVI.13

Cet article est adopté à l'unanimité.

## Art. XVI.14

Cet article est adopté par 9 voix contre 4.

## Art. XVI.15

Cet article est adopté par 12 voix et une abstention.

## Art. XVI.16 à XVI.25

Ces articles sont successivement adoptés par 12 voix et une abstention.

## Art. XVI.26 à art. XVI.28

Ces articles sont successivement adoptés à l'unanimité des voix.

## Art. 4

Cet article est adopté à l'unanimité des voix.

## Art. XVI.10

Dit artikel wordt aangenomen met 10 stemmen en 3 onthoudingen.

## Art. XVI.11

Amendement nr. 2 wordt verworpen met 9 tegen 4 stemmen.

Dit artikel wordt aangenomen met 9 tegen 4 stemmen.

## Art. XVI.12

Dit artikel wordt aangenomen met 9 stemmen en 4 onthoudingen.

## Art. XVI.13

Dit artikel wordt eenparig aangenomen.

## Art. XVI.14

Dit artikel wordt aangenomen met 9 tegen 4 stemmen.

## Art. XVI.15

Dit artikel wordt aangenomen met 12 stemmen en 1 onthouding.

## Art. XVI.16 tot art. XVI.25

Deze artikelen worden achtereenvolgens aangenomen met 12 stemmen en 1 onthouding.

## Art. XVI.26 tot art. XVI.28

Deze artikelen worden achtereenvolgens eenparig aangenomen.

## Art. 4

Dit artikel wordt eenparig aangenomen.

## Art. 5

L'amendement n° 4 est rejeté par 9 voix contre 4.

Cet article est adopté par 10 voix et 3 abstentions.

## Art. 6

Cet article est adopté à l'unanimité des voix.

## Art. 7

Cet article est adopté par 12 voix et une abstention.

## Art. 8 à art. 9

Ces articles sont successivement adoptés par 10 voix et 3 abstentions.

## Art. 10

L'amendement n° 1 est adopté par 10 voix et 3 abstentions.

Cet article, ainsi modifié, est adopté par 10 voix et 3 abstentions.

\*  
\* \*

L'ensemble du projet de loi, tel qu'il a été modifié et corrigé sur le plan linguistique et légistique, est, par dérogation à l'article 82, 1, du Règlement de la Chambre, immédiatement adopté par 9 voix et 4 abstentions.

*Le rapporteur,*

Willem-Frederik  
SCHILTZ

*La présidente,*

Liesbeth  
VAN DER AUWERA

## Art. 5

Amendement nr. 4 wordt verworpen met 9 tegen 4 stemmen.

Dit artikel wordt aangenomen met 10 stemmen en 3 onthoudingen.

## Art. 6

Dit artikel wordt eenparig aangenomen.

## Art. 7

Dit artikel wordt aangenomen met 12 stemmen en 1 onthouding.

## Art. 8 tot art. 9

Deze artikelen worden achtereenvolgens aangenomen met 10 stemmen en 3 onthoudingen.

## Art. 10

Amendement nr. 1 wordt aangenomen met 10 stemmen en 3 onthoudingen.

Dit artikel wordt, zoals gewijzigd, aangenomen met 10 stemmen en 3 onthoudingen.

\*  
\* \*

Het gehele wetsontwerp wordt, met inbegrip van taalkundige en wetstechnische correcties en zonder gebruik te maken van artikel 82, 1 van het Reglement van de Kamer, onmiddellijk aangenomen met 9 stemmen en 4 onthoudingen.

*De rapporteur,*

Willem-Frederik  
SCHILTZ

*De voorzitter,*

Liesbeth  
VAN DER AUWERA

Liste des dispositions du projet de loi qui nécessitent des mesures d'exécution (art. 78, 2, alinéa 4, du Règlement de la Chambre):

— sur la base de l'article 105 de la Constitution: *nihil*;

— sur la base de l'article 108 de la Constitution:

article 3:

art. XVI.5;  
art. XVI.7, 2e alinéa;  
art. XVI.22;  
art. XVI.23, § 1;  
art. XVI.25, § 3;  
art. XVI.26;  
art. XVI.28.

article 10.

Lijst van bepalingen in het wetsontwerp die uitvoeringsmaatregelen vergen (artikel 78, 2, vierde lid, van het Reglement van de Kamer):

— op grond van artikel 105 van de Grondwet: *nihil*;

— op grond van artikel 108 van de Grondwet:

artikel 3:

art. XVI.5;  
art. XVI.7, tweede lid;  
art. XVI.22;  
art. XVI.23, § 1;  
art. XVI.25, § 3;  
art. XVI.26;  
art. XVI.28.

artikel 10.