

Wetsontwerp houdende de invoeging van Boek XVI, « Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen » in het Wetboek van economisch recht, nrs. [3360/1](#) tot 5.

Niemand ontkent de moeilijkheden om toegang te krijgen tot de rechter, a fortiori voor kleine geschillen.

De consumenten zijn vaak geconfronteerd met problemen bij het uitoefenen van hun rechten, vooral wanneer ze bij de onderneming zelf geen voldoening krijgen. 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 principe van de vrijheid van de partijen om er een beroep op te doen, blijft uiteraard behouden.

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. 206/2004 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 Consumentenombudsdienst opgericht die een overkoepelende structuur vormt voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen.

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

Deze Consumentenombudsdienst zal voorts 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 “gekwalificeerde 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 gekwalificeerde entiteit bevoegd is om te aanvraag te behandelen, treedt de Consumentenombudsdienst zelf op.

Daarnaast stelt het ontwerp, ter omzetting van de Richtlijn, de voorwaarden vast waaraan een entiteit moet voldoen om als ADR-entiteit in de zin van deze Richtlijn te worden gemeld bij de Europese Commissie.

[Lees de bespreking](#)

Het wetsontwerp nr. 3360 wordt aangenomen met 102 stemmen en 37 onthoudingen

Naamstemming : 006

Ja	102
----	-----

Almaci Meyrem, Arens Joseph, Bacquelaine Daniel, Bastin Christophe, Battheu Sabien, Becq Sonja, Bonni Véronique, Bonte Hans, Boulet Juliette, Brems Eva, Brotcorne Christian, Burgeon Colette, Calvo y Castañer Kristof, Caverenne Valérie, Clarinval David, Clerfayt Bernard, Collard Philippe, Dallemagne Georges, De Bue Valérie, De Clercq Mathias, De Croo Herman, Delizée Jean-Marc, De Permentier Corinne, De Potter Jenne, Deseyn Roel, Destrebecq Olivier, Detiège Maya, Devin Laurent, Devlies Carl, De Vriendt Wouter, Dewael Patrick, Dierick Leen, Drèze Benoît, Ducarme Denis, Emmery Isabelle, Fernandez Fernandez Julia, Flahaut André, Fonck Catherine, Frédéric André, Galant Jacqueline, Geerts David, Gennez Caroline, Genot Zoé, George Joseph, Gilkinet Georges, Goffin Philippe, Gustin Luc, Henry Olivier, Jabour Mohammed, Jadin Katrin, Jadot Eric, Kindermans Gerald, Kitir Meryame, Lacroix Christophe, Lahssaini Fouad, Lalieux Karine, Lambert Marie-Claire, Landuyt Renaat, Lutgen Benoît, Maingain Olivier, Marghem Marie-Christine, Mathot Alain, Mayeur Yvan, Meire Laurence, Michel Charles, Mouton Rosaline, Musin Linda, Muylle Nathalie, Mylle Gerda, Nyanga-Lumbala Jeanne, Özen Özlem, Perpète André, Rutten Gwendolyn, Sampaoli Vincent, Schiltz Willem-Frederik, Seminara Franco, Senecaut Manuella, Slegers Bercy, Snoy et d'Oppuers Thérèse, Somers Bart, Somers Ine, Temmerman Karin, Terwingen Raf, Thiébaud Eric, Thiéry Damien, Tobback Bruno, Tuybens Bruno, Vanackere Steven, Van Biesen Luk, Van Cauter Carina, Van den Bergh Jef, Van der Auwera Liesbeth, Van der Maelen Dirk, Van Gool Dominica, Van Grootenbrulle Bruno, Vanheste Ann, Van Quickenborne Vincent, Vanvelthoven Peter, Vercamer Stefaan, Vienne Christiane, Wierinck Godelieve, Wilrycx Frank

Neen	000
------	-----

Onthoudingen	037
--------------	-----

Annemans Gerolf, Colen Alexandra, Coudyser Cathy, De Bont Rita, Dedecker Peter, Dedecker Jean Marie, Degroote Koenraad, De Man Filip, De Meulemeester Ingeborg, Demir Zuhail, Demol Elsa, De Wit Sophie, D'haeseleer Guy, Dumery Daphné, Francken Theo, Goyvaerts Hagen, Grosemans Karolien, Jambon Jan, Logghe Peter, Louis Laurent, Luykx Peter, Maertens Bert, Pas Barbara, Ponthier Annick, Schoofs Bert, Smeyers Sarah, Sminate Nadia, Uyttersprot Karel, Valkeniers Bruno, Vandeput Steven, Van Esbroeck Jan, Van Moer Reinilde, Van Vaerenbergh Kristien, Veys Tanguy, Weyts Ben, Wollants Bert, Wouters Veerle