

## SAMENVATTING

Alternatieve geschillenbeslechting is een fenomeen dat de laatste jaren steeds meer aan belang inwint. Door de uitvaardiging van de Richtlijn ADR Consumenten en de Verordening ODR Consumenten creëerde de Europese wetgever een degelijk wetgevend kader rond alternatieve en online geschillenbeslechting. Maar dragen deze (nieuwe) regels bij tot het doel dat ADR en ODR nastreeft? Het doel van alternatieve geschillenbeslechting, zoals ingeschreven in de Richtlijn ADR Consumenten, is het bereiken van een hoog niveau van consumentenbescherming door te verzekeren dat consumenten op een vrijwillige basis klachten tegen ondernemingen kunnen voorleggen aan entiteiten die onafhankelijke, onpartijdige, transparante, doeltreffende, snelle en billijke procedures voor alternatieve geschillenbeslechting aanbieden. Deze doelstelling vormt het toetsingskader waaraan zowel bestaande als nieuwe initiatieven inzake alternatieve geschillenbeslechting afgetoetst zullen worden om alzo na te gaan of ze al dan niet bijdragen aan het doel dat ADR en ODR nastreeft.

In een eerste deel wordt een historisch en theoretisch kader geschetst waarin onderzocht wordt hoe alternatieve geschillenbeslechting ontstond, wat verstaan kan worden onder de termen alternatieve en online geschillenbeslechting en welke vormen deze alternatieve geschillenbeslechtingsmethodes kunnen aannemen.

In een tweede deel worden de Europese initiatieven inzake alternatieve geschillenbeslechting en de ontplooiing ervan op Belgisch niveau onderzocht. De eerste Europese initiatieven resulteerden in *soft*-instrumenten. Via de aanbevelingen van 1998 en 2001 probeerde de Europese Unie te voorzien in kwaliteitscriteria voor instanties die alternatieve geschillenbeslechting aanbieden. De instanties die aan deze kwaliteitscriteria voldeden, werden door de Europese Commissie opgenomen op de lijst met ADR-instanties. Naast het formuleren van regelgeving zette de Europese Unie ook grensoverschrijdende netwerken op poten, die instaan voor het vergemakkelijken van een buitengerechtelijke oplossing van geschillen. Het meest recente initiatief dat de Europese wetgever nam op het vlak van alternatieve en online geschillenbeslechting is het uitvaardigen van de Richtlijn ADR Consumenten en de Verordening ODR Consumenten. De Belgische situatie van voor het uitvaardigen van de Richtlijn ADR Consumenten ziet er versnipperd uit. Enkel de instanties die door de Europese Commissie erkend werden, werken samen met het online platform voor alternatieve geschillenbeslechting (BELMED). Hieronder bevinden zich de Ombudsdienst voor energie, de Ombudsfin en de Ombudsman van de Verzekeringen. Door de wet van 4 april 2014 voldeed de Belgische wetgever aan zijn implementatieplicht. Maar zullen de Ombudsdienst voor energie, de Ombudsfin en de Ombudsman van de Verzekeringen onder deze nieuwe wetgeving nog steeds één van de aan de Europese Commissie meegedeelde ADR-instanties zijn?

In het derde deel wordt er gekeken naar de regeling van de alternatieve geschillenbeslechting in Nederland en het Verenigd Koninkrijk. In eerste instantie wordt de situatie van voor het uitvaardigen van de Richtlijn ADR Consumenten besproken. Er wordt hierbij eveneens dieper ingegaan op de ADR-instanties bevoegd voor energie, financiële geschillen en verzekeringen. In

tweede instantie wordt er er gekeken naar de stappen die de desbtreffende landen namen met het oog op de omzetting van de Richtlijn ADR instantie. Waarna er overgegaan wordt tot een algemene vergelijking tussen België, Nederland en het Verenigd Koninkrijk waarbij de vraag gesteld wordt welk land het hoogste niveau van consumentenbescherming biedt zowel in de situatie voor het uitvoeren van de Richtlijn ADR Consumenten als na de omzetting ervan.

## DANKWOORD

Deze masterscriptie is hét sluitstuk van mijn opleiding rechten. Dit is dan ook het gepaste moment om een aantal personen te bedanken.

Eerst en vooral een woord van dank aan mijn promotor professor E. Terryn, zonder wiens professionele hulp en begeleiding deze masterscriptie niet zou zijn wat ze nu is. Ze heeft me de gelegenheid en de tijd gegeven om mijn eigen onderwerp uit te werken, aan de hand van de vele tips die ze me gegeven heeft.

Voorts een speciaal dankwoord voor mijn ouders, grootouders en zus voor al de kansen die ze mij bieden. Zonder hun steun en goede raad zou ik vandaag de dag niet staan waar ik nu sta.



# INHOUDSOPGAVE

Samenvatting .....	I
Dankwoord .....	III
Inhoudsopgave .....	V
Lijst van afkortingen .....	VII
Lijst van tabellen .....	IX
Lijst van bijlagen .....	XI
Inleiding.....	1
Deel I: Het concept "alternatieve geschillenbeslechting".....	3
Hoofdstuk I: Historisch kader.....	3
<i>Afdeling I: Een eerste stap richting alternatieve geschillenbeslechting</i> .....	3
<i>Afdeling II: Adaptie aan de maatschappelijke evolutie</i> .....	3
Hoofdstuk 2: Theoretisch kader.....	5
<i>Afdeling I: Begripsbepaling</i> .....	5
<i>Afdeling II: ADR-mechanismen</i> .....	6
2.1.    Verzoeningsprocedures.....	7
2.2.    Bemiddeling.....	7
2.3.    Arbitrage.....	9
2.4.    Ombudsdiensten.....	9
Deel II: De organisatie van de alternatieve geschillenbeslechting .....	13
Hoofdstuk 1: De Europese inspanningen in de ontwikkelingsgang van de alternatieve geschillenbeslechting .....	13
<i>Afdeling I: Rechtsmacht van de Europese wetgever op het vlak van alternatieve geschillenbeslechting</i> .....	13
<i>Afdeling II: Europees optreden inzake alternatieve geschillenbeslechting</i> .....	14
2.1.    Aanbevelingen geuit met het oog op het bevorderen van de kwaliteit van alternatieve geschillenbeslechting in consumentenzaken .....	14
2.2.    De vrijwillige gedragscode voor bemiddelaars uitgaande van de Europese Commissie: het vastleggen van de uitgangspunten van de bemiddelaar .....	15
2.3.    De bemiddelingsrichtlijn.....	16
<i>Afdeling III: Europees grensoverschrijdende netwerken: het vergemakkelijken van een buitengerechtelijke oplossing van geschillen</i> .....	17
3.1.    ECC-NET.....	17
3.2.    FIN-NET .....	19
<i>Afdeling IV: Een nieuwe stap vooruit: de richtlijn ADR consumenten en de verordening ODR consumenten</i> .....	19
4.1.    Richtlijn ADR Consumenten .....	21
4.2.    Verordening ODR Consumenten .....	23
Hoofdstuk 2: De ontplooiing van de alternatieve geschillenbeslechting op Belgisch niveau .....	25
<i>Afdeling I: Platform voor online buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen: BELMED</i> .....	25
<i>Afdeling II: Belgische ADR-mechanismen en de kwaliteitscriteria van de Europese Commissie</i> .....	27

2.1.	De Ombudsdienst voor Energie .....	27
2.2.	De Bemiddelingsdienst Banken – Krediet – Beleggingen .....	31
2.3.	De Ombudsman van de Verzekeringen.....	33
	<i>Afdeling III: De invloed van de richtlijn ADR Consumenten in België .....</i>	34
	<i>Afdeling IV: Toekomst gericht.....</i>	44
Deel III:	Alternatieve geschillenbeslechting over de grenzen heen: een rechtsvergelijkende studie ..	47
Hoofdstuk 1:	De noorderburen: de Nederlandse alternatieve geschillenbeslechting onder de loep ..	47
	<i>Afdeling I: De Nederlandse situatie voor het uitvoeren van de richtlijn ADR Consumenten .</i>	47
1.1.	De Geschillencommissie.....	49
1.2.	Kifid.....	52
	<i>Afdeling II: De nieuwe wetgeving na implementatie van de richtlijn ADR Consumenten .....</i>	55
Hoofdstuk 2:	Het Verenigd Koninkrijk: de oudste en ook de beste leerling van de klas? .....	59
	<i>Afdeling I: De situatie in het Verenigd Koninkrijk voor het uitvoeren van de richtlijn ADR Consumenten .....</i>	59
1.1.	<i>The Energy Ombudsman.....</i>	60
1.2.	<i>The Financial Ombudsman Service .....</i>	62
	<i>Afdeling II: De nieuwe wetgeving na implementatie van de richtlijn ADR Consumenten .....</i>	66
Hoofdstuk 3:	Algemene vergelijking .....	69
Besluit .....		73
Bijlagen.....		77
Bibliografie .....		83

## LIJST VAN AFKORTINGEN

⌘	ADR	Alternatieve geschillenbeslechting	<i>Alternative Dispute Resolution</i>
⌘	BELMED	Platform voor online buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen	
⌘	ECC-NET	Europees Consumentencentrum	<i>European Consumer Centre Network</i>
⌘	FIN-NET		<i>Financial Dispute Resolution Network</i>
⌘	ODR	Online geschillenbeslechting	<i>Online Dispute Resolution</i>
⌘	POOL	Permanent Overleg van de Ombudslui	
⌘	VWEU	Verdrag betreffende de Werking van de Europese Unie	





## LIJST VAN TABELLEN

- ❧ Tabel 1      ADR-mechanismen
- ❧ Tabel 2      Kwaliteitscriteria in de Richtlijn ADR Consumenten en de Belgische omzettingswet
- ❧ Tabel 3      Rechtsvergelijking België – Nederland
- ❧ Tabel 4      Kwaliteitscriteria in de Richtlijn ADR Consumenten, de Belgische Omzettingswet en de Nederlandse wet
- ❧ Tabel 5      Rechtsvergelijking België – Nederland – Verenigd Koninkrijk



## LIJST VAN BIJLAGEN

- ☒ Bijlage 1      ADR-dekking in de lidstaten
- ☒ Bijlage 2      Aanwezige ADR-mechanismen in de lidstaten
- ☒ Bijlage 3      Informatiegraad alternatieve geschillenbeslechting per lidstaat

## INLEIDING

*"Discourage litigation. Persuade to compromise whenever you can. Point out how the nominal winner is often the real loser — in fees, and expenses, and waste of time."*<sup>1</sup>

Abraham Lincoln

1. Met deze woorden duidde Abraham Lincoln (1809-1865)<sup>2</sup>, reeds op het belang en de voordelen van alternatieve geschillenbeslechting. Lincoln benadrukte de nadelen van de traditionele rechtsgang. Deze nadelen hebben aanleiding gegeven tot de ontwikkeling van alternatieve vormen van geschiloplossing.

2. Alternatieve en online geschillenbeslechting kan in vele rechtsdomeinen aangewend worden. Desalniettemin wordt er voornamelijk in het consumentenrecht voorzien in een wetgevend kader. De hoofdreden hiervoor is wellicht de economische zwakke positie die de consument bekleedt.

3. Niet alleen de nationale maar ook de Europese wetgever getuigt van een groeiende belangstelling voor alternatieve en online geschillenbeslechting. Daar waar aan het einde van de vorige eeuw enkel aanbevelingen voor alternatieve geschiloplossing werden geformuleerd, worden er tegenwoordig bindende maatregelen genomen. Deze maatregelen verschenen in de vorm van een richtlijn betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen<sup>3</sup> en een verordening betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen<sup>4</sup>.

4. Door dit Europees wetgevend kader zal alternatieve geschillenbeslechting in de hele Europese Unie mogelijk zijn. De uitwerking van de Europese wetgeving kan alsnog sterk verschillend zijn van land tot land. Deze diversiteit maakt het interessant een onderzoek te voeren naar de effectiviteit van de regels inzake alternatieve en online geschillenbeslechting in consumentengeschillen. De rode draad doorheen dit werk is dan ook de vraag of de (nieuwe) regelgeving op het vlak van alternatieve en online geschillenbeslechting haar doel bereikt.

5. Om tot een oplossing van deze centrale vraag te komen, dienen een aantal beschrijvende, verklarende, evaluerende en vergelijkende subvragen opgelost te worden. In een eerste stap wordt, door een externe multidisciplinaire behandeling, de ontstaansgeschiedenis van de alternatieve geschillenbeslechting geschetst. Verder zal er in het eerste deel d.m.v. grammaticale interpretatie en tekstanalyse een antwoord gegeven worden op volgende vragen: *"Wat is alternatieve geschillenbeslechting?", "Wat is online geschillenbeslechting?", "Welke verschillende vormen bestaan er van alternatieve geschillenbeslechting?", "Wat zijn de constitutieve bestanddelen of wezenskenmerken van de alternatieve geschillenbeslechting?", "Wat is het doel*

---

<sup>1</sup> R., BASLER (ED.), M., PRATT EN L. DUNLAP, *The collected works of Abraham Lincoln*, Rutgers University Press, New Brunswick, 1953.

<sup>2</sup> F. FREIDEL EN H. SIDEY, *The Presidents – Abraham Lincoln*, internet, 2006, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.whitehouse.gov/about/presidents/abrahamlincoln>.

<sup>3</sup> 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 nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG, *Pb.L.*, 18 juni 2013, afl. 165; 63-79 (hierna: Richtlijn ADR Consumenten).

<sup>4</sup> Verordening Nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG, *Pb.L.*, 18 juni 2013, afl. 195, 1-12 (hierna: Verordening ODR Consumenten).

*van alternatieve geschillenbeslechting?*". Om steeds terug te keren naar de centrale onderzoeksvraag wordt er na behandeling van bovengenoemde vragen een schematisch overzicht gegeven van de verschillende ADR-mechanismen en hun invloed op de rechtszekerheid van de in het geding zijnde partijen.

6. Het tweede deel geeft een overzicht van de verschillende Europese wetgevende stappen en zal bijgevolg een antwoord bieden op de volgende onderzoeksvragen, nl. *"Hoe wordt de alternatieve geschillenbeslechting gereld door de Europese wetgever?", "Welke stappen werden er in het verleden genomen door de Europese wetgever?", "Welke grensoverschrijdende netwerken vergemakkelijken het zoeken naar een buitengerechtelijke oplossing van geschillen?", "Welke nieuwe maatregelen werden er recentelijk genomen door de Europese wetgever?"*. Door gebruik te maken van grammaticale, rechtshistorische en teleologische interpretatie wordt er gekeken naar de nood aan wetgevend materiaal en de uitwerking die aan deze noden gegeven werd. In het tweede hoofdstuk van dit deel zal de ontplooiing van de alternatieve geschillenbeslechting op Belgisch niveau weergegeven worden. Hierbij zal vooral aandacht besteed worden aan de door de Europese Commissie erkende ADR-instanties, hun verhouding t.o.v. BELMED en de invloed van de Richtlijn ADR Consumenten en de Verordening ODR Consumenten op de bestaande regelgeving. De drie besproken ADR-instantie, nl. de Ombudsdienst voor Energie, de Bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen en de Ombudsdienst van de Verzekeringen, zullen in de rechtsvergelijkende fase vergeleken worden met hun buitenlandse tegenhangers.

7. In het derde deel zal door rechtsvergelijking een antwoord gegeven worden op de volgende onderzoeksvragen: *"Welke vormen neemt de alternatieve geschillenbeslechting aan in Nederland en het Verenigd Koninkrijk?", "Bereiken deze vormen van alternatieve geschillenbeslechting in de betrokken landen het doel dat alternatieve geschillenbeslechting beoogt?", "In welk land wordt het doel dat alternatieve geschillenbeslechting nastreeft, het best gerealiseerd?"*. Door de verschillende nationale regelingen af te toetsen aan het doel dat de Richtlijn ADR Consumenten vooropstelde, zal uit dit rechtsvergelijkend onderzoek afgeleid kunnen worden welk land de beste, d.i. de meest efficiënte wetgeving inzake ADR ontwikkelde. Omdat de Richtlijn ADR Consumenten slechts in nationaal recht omgezet moet zijn tegen juni 2015, zal het rechtsvergelijkend onderzoek opgesplitst worden in twee delen. Een eerste deel betreft het onderzoek naar de bestaande regelgeving. In een tweede deel wordt er, indien de implementatie van de Richtlijn ADR Consumenten al gebeurde, gekeken hoe deze regelgeving zich verhoudt t.o.v. de doelstellingen uit de richtlijn.

## DEEL I: HET CONCEPT “ALTERNATIEVE GESCHILLENBESLECHTING”

8. De wijze waarop alternatieve geschillenbeslechting tegenwoordig gedefinieerd, geregeld en vorm gegeven is, is te wijten aan een evolutie die zich voortzet sinds de jaren '70 van de vorige eeuw.

### Hoofdstuk I: Historisch kader

#### *Afdeling I: Een eerste stap richting alternatieve geschillenbeslechting*

9. Een eerste stap richting alternatieve geschillenregeling of *Alternative Dispute Resolution* (ADR) werd gezet in de Angelsaksische rechtswereld. Koploper in deze materie waren de Verenigde Staten<sup>5</sup>.

10. In 1976 ontstak professor F. Sanders tijdens zijn speech het 'big bang' moment binnen de geschiedenis van de alternatieve geschillenregeling<sup>6</sup>. Sanders bracht in zijn speech aan dat traditionele procesvoering niet steeds het gewenste resultaat oplevert. In één adem suggereerde hij dat de geschillen waar het gewenste resultaat uitbleef, beter behandeld konden worden met behulp van alternatieve vormen van geschillenbeslechting<sup>7</sup>.

11. In de nasleep van deze speech werd de term “*multidoor courthouse*” in het leven geroepen<sup>8</sup>. Deze term wees op het gerechtsgebouw als symbool voor het oplossen van geschillen. Om effectiever te werk te gaan zou dit gerechtsgebouw onderverdeeld worden in verschillende kamers ('doors'). Deze kamers zouden elk een specifieke wijze van geschillenbeslechting hanteren, waardoor partijen onmiddellijk doorverwezen konden worden naar de kamer die het geschil op de meest efficiënte wijze kon behandelen<sup>9</sup>.

12. ADR sloeg binnen afzienbare tijd ook aan in het Verenigd Koninkrijk omwille van de gelijke rechtscultuur. In continentaal Europa waren de nadelen, verbonden aan de traditionele procesvoering, minder voelbaar. De ontwikkeling van alternatieve geschillenregeling stuitte daar dan ook op meer scepticisme, waardoor het gebruik ervan trager op gang kwam<sup>10</sup>.

#### *Afdeling II: Adaptie aan de maatschappelijk evolutie*

13. De belangrijkste ontwikkeling m.b.t. alternatieve geschillenbeslechting is de opkomst van het internet en het toenemende gebruik ervan<sup>11</sup>. Om de toegang tot de rechter te vergemakkelijken voor internetgebruikers en de elektronische handel te stimuleren werd online geschillenbeslechting

<sup>5</sup> L. DEMEYERE, Hoe alternatief is alternatieve geschillenbeslechting (ADR-alternative dispute resolution)?, *R.W.* 1996, 521-530.

<sup>6</sup> L. PHIPPS SENFT EN C. SAVAGE, ADR in the Courts: Progress, Problems and Possibilities, *Penn State Law Review* 2003, 327-348.

<sup>7</sup> M.L. MOFFITT, Special Section: Frank Sander and His Legacy as an ADR Pioneer, *Negotiation Journal* 2006, 437-443.

<sup>8</sup> J. RESNIK, Many doors? Closing doors? Alternative Dispute Resolution and Adjudication?, *Ohio State Journal on Dispute Resolution* 1995, 211-265.

<sup>9</sup> M.L. MOFFITT, Special Section: Frank Sander and His Legacy as an ADR Pioneer, *Negotiation Journal* 2006, 437-443.

<sup>10</sup> L. DEMEYERE, Hoe alternatief is alternatieve geschillenbeslechting (ADR-alternative dispute resolution)?, *R.W.* 1996, 521-530; F. FLEERACKERS, *Het recht van de filosoof: juridisch glossarium voor geschillenregeling*, Brussel, Lancier, 2009, 51-58.

<sup>11</sup> E. KATSH, *ODR: A look at History: A few Thoughts About the Present and Some Speculation About the Future*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.mediate.com/pdf/katsh.pdf>.

of *Online Dispute Resolution* (ODR) ontwikkeld<sup>12</sup>. De mogelijkheden die de partijen hebben, stemmen grotendeels overeen met deze binnen de alternatieve geschillenbeslechting. ODR bouwt immers voort op het bestaande arsenaal aan ADR-mechanismen en breidt dit zelfs uit naar mechanismen die enkel online beschikbaar zijn (bv. cybercourts)<sup>13</sup>.

---

<sup>12</sup> G. KAUFMANN-KOHLER EN T. SCHULTZ, *Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice*, Den Haag, Kluwer Law International, 68-82; P. CORTÉS, *Online Dispute Resolution for Consumers: Online Dispute Resolution methods for Settling Business to Consumer Conflicts*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.mediate.com/pdf/cortes.pdf>; J. HÖRNLE, *Online Dispute Resolution – The Emperor’s New Clothes? Benefits and Pitfalls of online Dispute Resolution and its Application to Commercial Arbitration*, internet, gepubliceerd in 2012, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/18561-18562-1-PB.pdf>.

<sup>13</sup> G. KAUFMANN-KOHLER EN T. SCHULTZ, *Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice*, Den Haag, Kluwer Law International, 10-11; E. VAN DEN HEUVEL, *Online Dispute Resolution as a solution to cross-border e-disputes*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.oecd.org/internet/consumer/1878940.pdf>.

## Hoofdstuk II: Theoretisch kader

14. Na een overzicht van de ontstaansgeschiedenis volgt het afbakenen van de begrippen. Bij het definiëren zal snel blijken dat onder het begrip alternatieve geschillenbeslechting meerdere mechanismen kunnen vallen, in de titel "ADR-mechanismen" zal op ieder van deze methoden dieper worden ingegaan.

### *Afdeling I: Begripsbepaling*

15. Alternatieve geschillenbeslechting werd tot voor de omzetting van de Richtlijn ADR Consumenten niet door de wetgever gedefinieerd. Hierdoor ontwikkelde de definitie zich in de rechtsleer en rechtspraak:

*"Alternatieve geschillenbeslechting is de methode waarbij de partijen tot een geschil op contractuele basis een beroep doen op een derde die de partijen behulpzaam zal zijn bij het nastreven van een dading, doch deze derde kan, behoudens andersluidende overeenkomst tussen partijen, hoegenaamd geen uitspraken doen die de partijen zouden binden"*<sup>14</sup>.

16. Uit deze definitie kunnen een aantal wezenskenmerken afgeleid worden. Zo moet er sprake zijn van een contractuele basis tussen de partijen bij het geschil, het optreden van een neutrale derde die bemiddelt tussen de partijen, het vertrouwelijke karakter van de bemiddelingspoging en het heropleven van de volstreekte vrijheid van de partijen wanneer de bemiddelingspoging mislukt. Wanneer aan deze vier voorwaarden voldaan is zal er sprake zijn van alternatieve geschillenbeslechting<sup>15</sup>.

17. In 2011 formuleerde de Europese Commissie een definitie van alternatieve geschillenbeslechting die specifiek betrekking heeft op consumentenzaken:

*"Alternatieve geschillenbeslechting (ADR) is een manier om consumenten te helpen geschillen met handelaren op te lossen als zij een probleem hebben met een product of dienst dat of die zij hebben aangekocht. [...] ADR-entiteiten zijn buitengerechtelijk, zij omvatten een neutrale partij die een oplossing voorstelt of de partijen samenbrengt om te helpen bij het vinden van een oplossing."*<sup>16</sup>

18. Deze definitie dateert van voor het uitvaardigen van de Richtlijn ADR Consumenten en de Verordening ODR Consumenten. Hoewel beide regelgevende instrumenten dateren van 21 mei 2013, kunnen we ook na het uitvaardigen ervan nog steeds op de gegeven definitie vertrouwen<sup>17</sup>.

19. Bij de omzetting van de Richtlijn ADR Consumenten heeft de Belgische wetgever evenwel de kans gegrepen de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen te definiëren als volgt:

---

<sup>14</sup> L. DEMEYERE, Hoe alternatief is alternatieve geschillenbeslechting (ADR- Alternative Dispute Resolution)?, *R.W.* 1996, 521-530.

<sup>15</sup> L. DEMEYERE, Hoe alternatief is alternatieve geschillenbeslechting (ADR- Alternative Dispute Resolution)?, *R.W.* 1996, 524-525.

<sup>16</sup> EUROPEAN COMMISSION, *Alternatieve geschillenbeslechting en online-geschillenbeslechting voor EU-consumenten: vragen en antwoorden*, internet, gepubliceerd op in 2011, laatste geraadpleegd in april 2015, [http://europa.eu/rapid/press-release\\_MEMO-11-840\\_nl.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-11-840_nl.htm).

<sup>17</sup> EUROPESE COMMISSIE, *Een stap vooruit voor de consumenten in de EU, vragen en antwoorden over alternatieve geschillenbeslechting en onlinebeslechting van geschillen*, internet, gepubliceerd in maart 2013, laatste geraadpleegd in april 2015, [http://europa.eu/rapid/press-release\\_MEMO-13-193\\_nl.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-13-193_nl.htm).



*"Elke tussenkomst van een door de overheid opgerichte entiteit of van een onafhankelijke private entiteit die een oplossing voorstelt of oplegt of die partijen bijeenbrengt met het oog op de regeling van het consumentengeschil"<sup>18</sup>.*

20. Deze definitie werd door de wet van 4 april 2014<sup>19</sup> ingevoerd en is vanaf 31 mei 2014 toepasselijk.

21. Net zoals bij de alternatieve geschillenbeslechting werd er noch door de Belgische noch door de Europese wetgever in een definitie van online geschillenbeslechting voorzien. Pas toen de eerste initiatieven genomen werden om een Europees wetgevend kader inzake alternatieve en online geschillenbeslechting op poten te zetten, nam de Europese Commissie in 2011 het heft in eigen handen.

*"Online geschillenbeslechting is een proces van alternatieve geschillenbeslechting met gebruikmaking van onlinetechnologie"<sup>20</sup>.*

22. Ook deze definitie dateert van voor het uitvaardigen van de Richtlijn ADR Consumenten en de Verordening ODR Consumenten. Toch kan bovenstaande definitie ook na het uitvaardigen van de Verordening ODR Consumenten gebruikt worden<sup>21</sup>.

## *Afdeling II: ADR-mechanismen*

23. Alternatieve geschillenbeslechting kan gezien worden als een overkoepelende term voor een schijnbaar eindeloos scala aan technieken tot oplossing van een geschil.

24. Onder ADR kunnen o.a. interne klachtenprocedures, verzoeningsprocedures, bemiddeling, arbitrage en het doen van een beroep op ombudsdiensten ondergebracht worden<sup>22</sup>. Aangezien de interne klachtenprocedure afhankelijk is naargelang de consument handelt met een bepaalde sector, dan wel met een bepaald bedrijf is het aangewezen om enkel verder in te gaan op de verzoeningsprocedure, de bemiddeling, de arbitrage en het doen van een beroep op ombudsdiensten.

25. De rode draad doorheen deze ADR-mechanismen is het constructief communiceren met elkaar<sup>23</sup>. Tijdens het communiceren zullen partijen evenals de neutrale derde gebruik maken van

---

<sup>18</sup> Art I.19, 3° WER.

<sup>19</sup> De wet van 4 april 2014 houdende de invoeging van Boek XVI, "Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen" in het Wetboek van economisch recht, B.S. 12 mei 2014 (hierna: wet van 4 april 2014).

<sup>20</sup> EUROPEAN COMMISSION, *Alternatieve geschillenbeslechting en online-geschillenbeslechting voor EU-consumenten: vragen en antwoorden*, internet, gepubliceerd in november 2011, laatste geraadpleegd in april 2015, [http://europa.eu/rapid/press-release\\_MEMO-11-840\\_nl.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-11-840_nl.htm); G. KAUFMANN-KOHLER EN T. SCHULTZ, *Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice*, Den Haag, Kluwer Law International, 68-82.

<sup>21</sup> EUROPESE COMMISSIE, *Een stap vooruit voor de consumenten in de EU, vragen en antwoorden over alternatieve geschillenbeslechting en onlinebeslechting van geschillen*, internet, gepubliceerd in maart 2013, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://europa.eu/rapid/press-release\\_MEMO-13-193\\_nl.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-13-193_nl.htm).

<sup>22</sup> C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, XXIX-XXX; OFFICE OF FAIR TRADING, *Mapping UK Consumer Redress: A summary guide to dispute resolution systems*, internet, gepubliceerd in mei 2010, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20140402142426/http://www.oft.gov.uk/shared\\_of/general\\_policy/OFT1267.pdf](http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20140402142426/http://www.oft.gov.uk/shared_of/general_policy/OFT1267.pdf).

<sup>23</sup> M. PIERS, Europees consumentenrecht en arbitrage, *TPR 2010*, 1321-1382; M. PIERS, De ADR-overeenkomst in een Europees grensoverschrijdende context, *T.B.H.* 2014, 7-29.

hedendaagse onderhandelings technieken, communicatiewetenschappen, gedragswetenschappen en linguïstiek<sup>24</sup>.

## 2.1. Verzoeningsprocedures

26. Een verzoeningsprocedure of "*conciliation*" is een procedure waarbij een neutrale derde, de verzoener, tracht om de situatie tussen de partijen te stabiliseren. Wanneer dit een succes blijkt, zal hij overgaan tot het ontrafelen van welke gegevens er aan de basis van het geschil liggen<sup>25</sup>. Dit alvorens de verzoener een oplossing van het geschil naar voren kan brengen<sup>26</sup>. De neutrale derde zal tijdens zijn onderzoek de partijen afzonderlijk horen, de spanningen proberen te verlagen, de communicatie trachten te verbeteren, mogelijke oplossingen verkennen en tenslotte een onderhandelde oplossing bewerkstelligen<sup>27</sup>.

27. Tijdens de verzoeningsprocedure staat het 'verzoenen' centraal, waarbij het noodzakelijk is dat er wederzijds toegevingen gedaan worden. Het niet-bindende voorstel van verzoening zal door de 'verzoener' aangebracht worden. Dit maakt het verschil met bemiddeling (supra nr. 32)<sup>28</sup>.

## 2.2. Bemiddeling

28. Bemiddeling of "*médiation*" is een vorm van alternatieve geschillenbeslechting waarbij partijen vrijwillig een beroep doen op een onafhankelijke en onpartijdige derde, de bemiddelaar, die tot taak heeft de partijen te begeleiden bij het zoeken naar een oplossing van hun geschil<sup>29</sup>. De bemiddelaar zal bij het uitoefenen van zijn taak speciale technieken aanwenden om de partijen te brengen naar een aanvaardbare oplossing<sup>30</sup>.

---

<sup>24</sup> M. PIERS, De ADR-overeenkomst in een Europees grensoverschrijdende context, *T.B.H.* 2014, 7-29.

<sup>25</sup> N. ATLAS, S. HUBER, E.W. TRACHTÉ-HUBER, *Alternative Dispute Resolution: The Litigator's Handbook*, Verenigde Staten, American Bar Association, 2000, 310-311; MONASH UNIVERSITY, *Conciliation process*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.adm.monash.edu.au/workplace-policy/staff-wellbeing/discriminationharassment/conciliation-process.html>.

<sup>26</sup> FOD ECONOMIE, K.M.O., MIDDENSTAND EN ENERGIE, *Verzoening*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://economie.fgov.be/nl/geschillen/Consumentengeschillen/Belmed/wat/mogelijke\\_alternatieve\\_geschillenregeling/Verzoening/-U7LsMhaTxby](http://economie.fgov.be/nl/geschillen/Consumentengeschillen/Belmed/wat/mogelijke_alternatieve_geschillenregeling/Verzoening/-U7LsMhaTxby).

<sup>27</sup> N. ATLAS, S. HUBER, E.W. TRACHTÉ-HUBER, *Alternative Dispute Resolution: The Litigator's Handbook*, Verenigde Staten, American Bar Association, 2000, 310-311; RECHTSSTANDORT HAMBURG E.V., *Conciliation: What is conciliation?*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.dispute-resolution-hamburg.com/conciliation/what-is-conciliation/>.

<sup>28</sup> P. RENSON, *La médiation civile et commerciale*, Louvain-La-Neuve, Anthemis, 2010, 13-19; C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, XXIX-XXX; RECHTSSTANDORT HAMBURG E.V., *Conciliation: What is conciliation?*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.dispute-resolution-hamburg.com/conciliation/what-is-conciliation/>.

<sup>29</sup> C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, XXIX-XXX; P. RENSON, *La médiation civile et commerciale*, Louvain-La-Neuve, Anthemis, 2010, 13-19; A.F.M. BRINNINKMEIJER, H.J. BONENKAMPT, K. VAN OYEN EN H.C.M. PREIN, *Handboek Mediation*, Den Haag, Sdu Uitgevers, 2009, 6-10; D. SPENCER EN M. BROGAN, *Mediation Law and Practice*, Cambridge, Cambridge University Press, 2006, 36; FEDERALE OVERHEIDSDIENST JUSTITIE, *Voorstelling van bemiddeling: Wat is bemiddeling?*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.justice.be/nl/voorstelling/bemiddeling.html>; CEPANI, *Wat is mediatie?*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.cepani.be/nl/mediatie/wat-mediatie>; VOBA, *Bemiddeling*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.voba.be/Page.aspx?PID=2028&mIDa=1846&lId=1>, ORDE VAN VLAAMSE BALIES, *Bemiddelen*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in mei 2015, <http://www.advocaat.be/Page.aspx?genericid=45>.

<sup>30</sup> H. VERBIST EN B. DE VUYST, *Arbitrage en alternatieve geschillenbeslechting in België: een overzicht van de in België aanwezige arbitrage- en mediatie-instellingen en ombudsdiensten*, Brugge, Die Keure, 2002, XV-XVIII; B. LA POUTRÉ EN M. BOELRIJK, *Bemiddeling als alternatief: Handreiking voor hulp- en dienstverleners*, Houten, Bohn Stafleu Van Loghum, 2001, 81-84; FEDERALE BEMIDDELINGS-COMMISSIE, *De bemiddelaar: rol*, internet, gepubliceerd in 2012, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://5033.fedimbo.belgium.be/nl/inhoud/rol>.

29. Deze vorm van alternatieve geschillenbeslechting kent een aantal karakteristieken zoals vrijwilligheid, vertrouwelijkheid en beslotenheid<sup>31</sup>. Bemiddeling is immers een vertrouwelijk proces dat op de goede wil van de partijen berust en waarbij het essentieel is dat deze partijen een absoluut vertrouwen hebben in hun bemiddelaar, die zij zelf vrijwillig kunnen kiezen<sup>32</sup>. Bovendien zijn de gevoerde gesprekken en de aangebrachte documenten bij een bemiddeling strikt vertrouwelijk<sup>33</sup>.

30. In principe kan eenieder optreden als bemiddelaar<sup>34</sup>, maar slechts de bemiddelingsakkoorden gesloten met behulp van een erkend bemiddelaar kunnen door de rechter gehomologeerd worden<sup>35</sup>. Om erkend bemiddelaar te kunnen worden is het volgen van een opleiding vereist. Na het volgen van een basisopleiding bestaat de mogelijkheid om een specialisatieopleiding te volgen<sup>36</sup>. Bijgevolg verbaast het dan ook niet dat er reeds gespecialiseerde mediators bestaan. Ook advocaten kunnen, na het volgen van een grondige en gespecialiseerde opleiding, optreden als erkend bemiddelaar. Een advocaat-bemiddelaar kan dit slechts in drie soorten geschillen, nl. in familiale geschillen, in sociale geschillen en in burgerlijke- en handelsgeschillen<sup>37</sup>.

31. In België bestaan er bovendien twee types bemiddeling namelijk de vrijwillige bemiddeling ("*la médiation volontaire*") en de gerechtelijke bemiddeling ("*la médiation judiciaire*"). De vrijwillige bemiddeling is deze waar partijen vrijwillig gebruik wensen te maken van bemiddeling alvorens een gerechtelijke procedure hangende is. De gerechtelijke bemiddeling is deze die bevolen wordt door de rechter in het kader van een gerechtelijke procedure of toegekend wordt door de rechter, op verzoek van de partijen alvorens de zaak in beraad wordt genomen<sup>38</sup>. Bovendien is het optreden van een erkend bemiddelaar vereist bij de gerechtelijke bemiddeling<sup>39</sup>.

---

<sup>31</sup> A.F.M. BRINNINKMEIJER, H.J. BONENKAMPT, K. VAN OYEN EN H.C.M. PREIN, *Handboek Mediation*, Den Haag, Sdu Uitgevers, 2009, 20-21.

<sup>32</sup> FEDERALE OVERHEIDSDIENST JUSTITIE, *Het verloop van de bemiddeling: Wie kiest de bemiddelaar?*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.mediation-justice.be/nl/verloop/keus.html>; FEDERALE OVERHEIDSDIENST JUSTITIE, *Bemiddeling: verloop*, internet, gepubliceerd in 2011, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://justitie.belgium.be/nl/themas\\_en\\_dossiers/bemiddeling/verloop/](http://justitie.belgium.be/nl/themas_en_dossiers/bemiddeling/verloop/); FEDERALE BEMIDDELINGSCOMMISSIE, *Bemiddeling: Wie kiest de bemiddelaar*, internet, gepubliceerd in 2012, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.fbc-cfm.be/nl/inhoud/wie-kiest-de-bemiddelaar>.

<sup>33</sup> FEDERALE OVERHEIDSDIENST JUSTITIE, *Bemiddeling: Bemiddelaar*, internet, gepubliceerd in 2011, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://justitie.belgium.be/nl/themas\\_en\\_dossiers/bemiddeling/bemiddelaar/](http://justitie.belgium.be/nl/themas_en_dossiers/bemiddeling/bemiddelaar/); FEDERALE OVERHEIDSDIENST JUSTITIE, *De bemiddelaar: Mag men vrijuit spreken tijdens de bemiddeling*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in mei 2015, <http://www.mediation-justice.be/nl/bemiddelaar/vrijuit.html>; FEDERALE BEMIDDELINGSCOMMISSIE, *Bemiddeling: Beroepsgeheim*, internet, gepubliceerd in 2012, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.fbc-cfm.be/nl/inhoud/beroepsgeheim>.

<sup>34</sup> FEDERALE OVERHEIDSDIENST JUSTITIE, *De bemiddelaar: Wie kan worden gekozen als bemiddelaar?*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in mei 2015, <http://www.mediation-justice.be/nl/bemiddelaar/gekozen.html>.

<sup>35</sup> FEDERALE OVERHEIDSDIENST JUSTITIE, *De bemiddelaar: Wat is het verschil tussen een erkende en een niet-erkende bemiddelaar?*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in mei 2015, <http://www.mediation-justice.be/nl/bemiddelaar/verschil.html>.

<sup>36</sup> FEDERALE BEMIDDELINGSCOMMISSIE, *De bemiddelaar: Erkend bemiddelaar worden*, internet, gepubliceerd in 2012, laatst geraadpleegd in mei 2015, <http://www.fbc-cfm.be/nl/inhoud/erkend-bemiddelaar-worden>.

<sup>37</sup> ORDE VAN VLAAMSE BALIES, *Bemiddelen*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in mei 2015, <http://www.advocaat.be/Page.aspx?genericid=45>.

<sup>38</sup> P. RENSON, *La médiation civile et commerciale*, Louvain-La-Neuve, Anthemis, 2010, 13-19; FEDERALE OVERHEIDSDIENST JUSTITIE, *Voorstelling van bemiddeling: Bestaan er verschillende soorten bemiddeling?*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.mediation-justice.be/nl/voorstelling/soorten.html>; FEDERALE OVERHEIDSDIENST JUSTITIE, *Bemiddeling: vormen*, internet, gepubliceerd in 2011, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://justitie.belgium.be/nl/themas\\_en\\_dossiers/bemiddeling/vormen/](http://justitie.belgium.be/nl/themas_en_dossiers/bemiddeling/vormen/); FEDERALE BEMIDDELINGSCOMMISSIE, *Vormen van bemiddeling*, internet, gepubliceerd in 2012, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.fbc-cfm.be/nl/inhoud/vormen-van-bemiddeling>.

<sup>39</sup> FEDERALE OVERHEIDSDIENST JUSTITIE, *De bemiddelaar: Wat is het verschil tussen een erkende en een niet-erkende bemiddelaar?*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in mei 2015, <http://www.mediation-justice.be/nl/bemiddelaar/verschil.html>.

32. Het onderscheidingscriterium tussen 'verzoening' en 'bemiddeling' is de rol die de neutrale derde inneemt (infra nr. 27). Bij bemiddeling speelt de neutrale derde enkel een leidende rol, waarbij hij de partijen begeleidt in het zoeken naar een oplossing van het geschil<sup>40</sup>.

### 2.3. Arbitrage

33. Arbitrage is een procedure waarbij partijen vrijwillig overeenkomen om hun dispuut ter beslechting voor te leggen aan een scheidsgerecht, dat opereert onder leiding van een arbiter<sup>41</sup>. Deze arbiter is een neutrale derde die als opdracht heeft om op bindende wijze een uitspraak te doen. Het vrijwillige karakter impliceert de uitdrukkelijke instemming van alle betrokken partijen<sup>42</sup>. Arbitrage heeft bovendien een aantal voordelen ten opzichte van de traditionele gerechtelijke procedure zoals een beperking van de duurtijd, het vertrouwelijke karakter van de procedure, de deskundigheid van de arbiter en een relatief lage kostprijs<sup>43</sup>.

34. Vaak worden arbitrage en bemiddeling in één adem genoemd, waardoor het voor particulieren niet altijd even duidelijk is wat beide vormen precies inhouden en op welke punten ze van elkaar verschillen<sup>44</sup>. Het onderscheid tussen bemiddeling en arbitrage is dat bemiddeling niet leidt tot een veroordeling van één der partijen noch tot een uitspraak over het geschil door de bemiddelaar, terwijl dit wel het geval is bij arbitrage<sup>45</sup>.

35. Ondanks we arbitrage bespreken in de titel "ADR-mechanismen" is er binnen de rechtsleer onenigheid omtrent het onderbrengen van arbitrage binnen het concept van de alternatieve geschillenbeslechting<sup>46</sup>. Het feit dat arbitrage door de Europese wetgever in het toepassingsgebied van de Richtlijn ADR Consumenten werd ingeschreven<sup>47</sup>, maakt dat het geacht wordt deel uit te maken van de alternatieve geschillenbeslechting.

### 2.4. Ombudsdiensten

36. Het fenomeen van de ombudsdiensten is één van de jongste methoden van alternatieve geschillenbeslechting. Zij kende haar ontstaan in de Scandinavische wereld, maar waaide al snel over naar onze contreien<sup>48</sup>. Hoewel de term 'ombudsman' zowel in België als in de Scandinavische landen voorkomt, verschilt de invulling ervan aanzienlijk. Een ombudsman in de Scandinavische

---

<sup>40</sup> D. SPENCER EN M. BROGAN, *Mediation Law and Practice*, Cambridge, Cambridge University Press, 2006, 98; B. LA POUTRÉ EN M. BOELRIJK, *Bemiddeling als alternatief: Handreiking voor hulp- en dienstverleners*, Houten, Bohn Stafleu Van Loghum, 2001, 81-84.

<sup>41</sup> H. VERBIST EN B. DE VUYST, *Arbitrage en alternatieve geschillenbeslechting in België: een overzicht van de in België aanwezige arbitrage- en mediatie-instellingen en ombudsdiensten*, Brugge, Die Keure, 2002, XV-XVIII; C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, XXIX-XXX; CEPANI, *Wat is arbitrage?*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.cepani.be/nl/arbitrage/wat-arbitrage>; VOBA, *Arbitrage*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.voba.be/Page.aspx?PID=2030&mIDa=1847&lid=1>.

<sup>42</sup> H. VERBIST EN B. DE VUYST, *Arbitrage en alternatieve geschillenbeslechting in België: een overzicht van de in België aanwezige arbitrage- en mediatie-instellingen en ombudsdiensten*, Brugge, Die Keure, 2002, XV-XVIII; CEPANI, *Wat is arbitrage?*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.cepani.be/nl/arbitrage/wat-arbitrage>.

<sup>43</sup> H. VERBIST EN B. DE VUYST, *Arbitrage en alternatieve geschillenbeslechting in België: een overzicht van de in België aanwezige arbitrage- en mediatie-instellingen en ombudsdiensten*, Brugge, Die Keure, 2002, XV-XVIII.

<sup>44</sup> P. RENSON, *La médiation civile et commerciale*, Louvain-La-Neuve, Anthemis, 2010, 13-19.

<sup>45</sup> CEPANI, *FAQ: Wat is het voornaamste verschil tussen mediatie en arbitrage?*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in mei 2015, <http://www.cepani.be/nl/mediatie/faq>.

<sup>46</sup> M. PIERS, De ADR-overeenkomst in een Europees grensoverschrijdende context, *T.B.H.* 2014, 7-29.

<sup>47</sup> M. PIERS, De ADR-overeenkomst in een Europees grensoverschrijdende context, *T.B.H.* 2014, 7-29.

<sup>48</sup> H. VERBIST EN B. DE VUYST, *Arbitrage en alternatieve geschillenbeslechting in België: een overzicht van de in België aanwezige arbitrage- en mediatie-instellingen en ombudsdiensten*, Brugge, Die Keure, 2002, XV-XVIII.

landen beoefent de rol van onafhankelijke toezichhoudende instantie ten opzichte van de administratieve overheid<sup>49</sup>.

37. Een ombudsdienst in België is een onafhankelijke en onpartijdige instelling die op objectieve en onafhankelijke wijze klachten van burgers aangaande de overheid en/of bedrijven onderzoekt<sup>50</sup>. De Ombudsman dwingt geen beslissing af maar bemiddelt om alzo een minnelijke oplossing te bekomen<sup>51</sup>.

38. In België werd het Permanent Overleg van de Ombudslui (POOL) gecreëerd, dat in staat voor het promoten van bemiddeling, het bevorderen van uitwisseling van kennis, informatie en goede praktijken tussen de verschillende ombudsdiensten<sup>52</sup>. De 26 ombudsdiensten die aan het POOL verbonden zijn<sup>53</sup> worden geacht de basisprincipes van een volwaardig ombudsman na te leven in de uitoefening van hun werkzaamheden. Deze basisprincipes of "tien geboden" van een volwaardig ombudsman zijn:

1. *De ombudsman behandelt de klacht van een persoon over een dienst of een bedrijf wanneer die zelf de klacht bij die dienst of dat bedrijf niet opgelost krijgt;*
2. *De ombudsman werkt onafhankelijk;*
3. *De ombudsman werkt kosteloos;*
4. *De ombudsman werkt op grond van wetteksten of reglementen, maar hij of zij laat zich ook leiden door het principe van billijkheid of rechtvaardigheid;*
5. *De ombudsman behandelt de dossiers vertrouwelijk;*
6. *De ombudsman beschikt over voldoende onderzoeksmiddelen om onafhankelijk te kunnen werken;*
7. *De ombudsman luistert naar alle partijen;*
8. *De ombudsman oordeelt in alle objectiviteit over de gegrondheid van de klacht;*
9. *De ombudsman doet aanbevelingen om te voorkomen dat dezelfde problemen zich blijven voordoen;*
10. *De ombudsman publiceert een jaarverslag dat voor iedereen toegankelijk is*<sup>54</sup>.

39. Bovenstaande "10 geboden" zijn m.i. niet juridisch afdwingbaar ten opzichte van de ombudsdienst omdat ze niet in een materiële rechtsregel zijn neergelegd. Toch leven de ombudsdiensten verbonden aan het POOL deze basisprincipes na. De reden hiervoor kan volgens

---

<sup>49</sup> DE FEDERALE OMBUDSMAN, *FAQ's: Wat is een ombudsman?*, internet, gepubliceerd in 2008, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.federaalombudsman.be/nl/faq/faqs>.

<sup>50</sup> C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, XXIX-XXX; DE FEDERALE OMBUDSMAN, *Wie is de federale ombudsman*, internet, gepubliceerd in 2008, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.federaalombudsman.be/nl/de-federale-ombudsman/voorstelling/wie-is-de-federale-ombudsman>; POOL, *Wat doen we?*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsman.be/nl>.

<sup>51</sup> FEDERALE BEMIDDELINGSCOMMISSIE, *ombudsdiensten*, internet, gepubliceerd in 2012, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.fbc-cfm.be/nl/inhoud/ombudsdiensten>.

<sup>52</sup> POOL, *FAQ: Wat is POOL?*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsman.be/nl/faq>; DE FEDERALE OMBUDSMAN, *Het netwerk van de ombudsmannen: POOL*, internet, gepubliceerd in 2008, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://federaalombudsman.be/nl/nieuw/het-netwerk-van-de-ombudsmannen-pool>.

<sup>53</sup> POOL, *Ombudsmannen: Alle Ombudsmannen*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsman.be/nl/ombudsman/domain/all>.

<sup>54</sup> POOL, *FAQ: Hoe werkt een ombudsman*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsman.be/nl/faq>.

mij gevonden worden in het feit dat deze "10 geboden" een reflectie zijn van de voorwaarden die het POOL stelt inzake lidmaatschap.

40. Door de wet van 14 april 2014 zou er tegen 1 januari 2015 een Consumentenombudsdienst actief moeten zijn. Deze ombudsdienst zou dan functioneren als overkoepelend orgaan voor elke buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen (supra nr. 106 e.v.)<sup>55</sup>. Bij Koninklijk Besluit van 16 december 2014<sup>56</sup> werd de lancering van deze Consumentenombudsdienst uitgesteld tot 1 juni 2015. Redenen hiervoor zijn het bieden van een redelijke termijn aan de Consumentenombudsdienst om te voldoen aan de vereisten van boek XVI "Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen" om alzo erkend te worden als gekwalificeerde entiteit en het verzekeren van de rechtszekerheid<sup>57</sup>.

41. Uit bovenstaande besprekingen blijkt dat de verschillende ADR-mechanismen een sterke gelijkenis vertonen. In onderstaande tabel wordt het onderscheid tussen de verschillende methoden schematisch weergegeven.

<b>Mechanisme</b>	<b>Aard derde</b>	<b>Rol derde</b>	<b>Aard beslissing</b>
Verzoening/ Conciliation	Neutraal	Schuift oplossing naar voren	Niet bindend
Bemiddeling/ Médiation	Neutraal	Bemiddelt tussen partijen	Niet bindend  Mogelijkheid tot homologatie bemiddelingsakkoord (erkend bemiddelaar)
Arbitrage	Neutraal	Doet uitspraak over de zaak	Bindend
Ombudsdienst	Neutraal	Bemiddelt tussen partijen	Niet bindend

Tabel 1: ADR-mechanismen

42. Aan de basis van de alternatieve geschillenbeslechting lag de nood aan een snelle, goedkope en effectieve oplossing van geschillen. Deze elementen vinden we tegenwoordig ook terug bij de doelstelling die de Europese wetgever vooropstelde in de Richtlijn ADR Consumenten. De richtlijn beoogt immers een hoog niveau van consumentenbescherming door het de consument mogelijk te maken op vrijwillige basis klachten tegen ondernemers voor te leggen aan entiteiten die onafhankelijke, onpartijdige, transparante, doeltreffende, snelle en billijke procedures voor alternatieve geschillenbeslechting aanbieden (supra nr. 75)<sup>58</sup>. Wanneer we de besproken

<sup>55</sup> LEXALERT, *Consumentenombudsdienst gaat op 1 januari 2015 van start*, internet, gepubliceerd op 12 mei 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.lexalert.net/nl/content/consumentenombudsdienst-gaat-op-1-januari-2015-van-start-.U7WZ\\_RaTxbx](http://www.lexalert.net/nl/content/consumentenombudsdienst-gaat-op-1-januari-2015-van-start-.U7WZ_RaTxbx).

<sup>56</sup> Koninklijk Besluit van 16 december 2014 tot wijziging van het koninklijk besluit van 10 april 2014 betreffende de inwerkingtreding van de wet van 4 april 2014 houdende de invoering van boek XVI "Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen" in het Wetboek van economisch recht, B.S. 22 december 2014 (hierna: KB 16 december 2014).

<sup>57</sup> Aanhef KB 16 december 2014.

<sup>58</sup> Art. 1 Richtlijn ADR Consumenten.

mechanismen afoetsen aan deze doelstelling dan zien we dat een hoog niveau van consumentenbescherming bereikt wordt, doordat er aan de consument nog andere methoden aangeboden worden naast de traditionele gerechtelijke procedure. Bovendien wordt de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de betrokken entiteiten gewaarborgd door de neutrale derde die de zaak in goede banen leidt. Met het oog op rechtszekerheid kan nog vermeld worden dat enkel via arbitrage een bindende beslissing genomen kan worden. Het al dan niet bindende karakter van de uitspraak is belangrijk aangezien de consument zich pas voldoende beschermd zal voelen wanneer hij er zeker van is dat de uitkomst van de alternatieve geschillenbeslechting niet door de tegenpartij naast zich neergelegd kan worden. Toch mag, naar mijn mening, de *goodwill* van de partijen betrokken bij een alternatieve wijze van geschillenbeslechting niet onderschat worden.

## DEEL II: DE ORGANISATIE VAN DE ALTERNATIEVE GESCHILLENBESLECHTING

43. Na een definitie van alternatieve geschillenbeslechting en een overzicht van de verschillende vormen die deze kan aannemen, bespreken we hieronder de verschillende ADR-regelingen die bestaan op Europees en Belgisch niveau.

### Hoofdstuk I: De Europese inspanningen in de ontwikkeling van de alternatieve geschillenbeslechting

#### *Afdeling I: Rechtsmacht van de Europese wetgever op het vlak van alternatieve geschillenbeslechting*

44. Oorspronkelijk genoot de Europese wetgever geen expliciete rechtsmacht op het gebied van alternatieve en online geschillenbeslechting. Hierdoor was het noodzaak om 'soft law'-instrumenten, m.n. aanbevelingen, te ontwikkelen<sup>59</sup>. De Europese Unie nam m.b.t. de alternatieve geschillenbeslechting aanbevelingen aan, onder meer om minimumkwaliteitscriteria betreffende ADR-mechanismen uit te tekenen (Supra nr. 48-50)<sup>60</sup>.

45. Een eerste stap richting meer bevoegdheden werd gezet met het opnemen van de doelstelling te voorzien in een ruimte van vrijheid, veiligheid en rechtvaardigheid in het Verdrag van Amsterdam<sup>61</sup>. Binnen deze ruimte zouden personen zich vrij moeten kunnen verplaatsen. Ieder persoon heeft hierbij het recht op een gelijke toegang tot justitie en eerbiediging van de fundamentele vrijheden<sup>62</sup>. De doelstelling eenieder een gelijke toegang tot justitie te verschaffen, heeft de Europese Commissie ertoe gebracht het juridische kader te vereenvoudigen<sup>63</sup>.

46. Met de komst van het Verdrag van Lissabon werd de bevoegdheid om maatregelen te nemen op het vlak van justitiële samenwerking in burgerlijke zaken vergroot<sup>64</sup>. Hoewel de Europese Unie al voor het ontstaan van het Verdrag van Lissabon de nadruk legde op alternatieve geschillenbeslechting wordt er nu in artikel 81(2) VWEU uitdrukkelijk bepaald dat de Europese instellingen via de gewone wetgevingsprocedure maatregelen kunnen nemen die een daadwerkelijke toegang tot de rechter beogen (art 81(2)(e) VWEU) en/of maatregelen die de ontwikkeling van alternatieve methoden voor geschillenbeslechting beogen (art 81(2)(g) VWEU)<sup>65</sup>.

<sup>59</sup> C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 5-7.

<sup>60</sup> C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 5-7.

<sup>61</sup> Verdrag van Amsterdam houdende wijziging van het Verdrag betreffende de Europese Unie, de Verdragen tot oprichting van de Europese Gemeenschappen en sommige bijbehorende akten, *Pb.C.* 10 november 1997, afl. 340, 1-144; C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 5-7.

<sup>62</sup> FOD BUITENLANDSE ZAKEN, BUITENLANDSE HANDEL EN ONTWIKKELINGSSAMENWERKING, *Ruimte van vrijheid, veiligheid en rechtvaardigheid*, internet, gepubliceerd in 2012, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://diplomatie.belgium.be/nl/Beleid/Europese Unie/belgie en de eu/ruimte van vrijheid veiligheid en rechtvaardigheid/](http://diplomatie.belgium.be/nl/Beleid/Europese%20Unie/belgie%20en%20de%20eu/ruimte%20van%20vrijheid%20veiligheid%20en%20rechtvaardigheid/).

<sup>63</sup> C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 5-7; EUROPESE COMMISSIE, *De Europese Unie in het kort: Justitie, burgerschap en grondrechten*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://europa.eu/pol/pdf/flipbook/nl/justice\\_nl.pdf](http://europa.eu/pol/pdf/flipbook/nl/justice_nl.pdf).

<sup>64</sup> Verdrag van Lissabon tot wijziging van het Verdrag betreffende de Europese Unie en het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap, *Pb. C.* 17 december 2007, afl. 306, 1- 271.

<sup>65</sup> Art. 81 VWEU; C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 5-7.



47. Ook de consumentenbescherming, zoals ingeschreven in art 169 VWEU, kan gebruikt worden als wettelijke basis om wetgeving over alternatieve geschillenbeslechting te ontwikkelen<sup>66</sup>. De Europese wetgever kan volgens dit artikel maatregelen nemen op grond van art 114 VWEU in het kader van de totstandkoming van de interne markt (art 169(2)(a) VWEU) of maatregelen om het beleid van de lidstaten te ondersteunen, aan te vullen en te controleren (art 169(2)(b) VWEU)<sup>67</sup>. Zowel de Richtlijn ADR Consumenten als de Verordening ODR Consumenten hebben beiden artikel 169 VWEU als wettelijke grondslag<sup>68</sup>. Dit impliceert dus dat de Europese wetgever maatregelen ter bescherming van de consument nam in het kader van de totstandbrenging van de interne markt<sup>69</sup>.

## *Afdeling II: Europees optreden inzake alternatieve geschillenbeslechting*

### 2.1. Aanbevelingen geuit met het oog op het bevorderen van de kwaliteit van alternatieve geschillenbeslechting in consumentenzaken

48. De Europese Commissie formuleerde twee aanbevelingen inzake alternatieve geschillenregeling<sup>70</sup>. Een eerste maal gebeurde dit in 1998<sup>71</sup>, een tweede maal in 2001<sup>72</sup>.

49. Aanbeveling 98/257/EG lijst zeven principes op waaraan organen die voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen bevoegd zijn, moeten voldoen. De principes van onafhankelijkheid, transparantie, hoor en wederhoor, doeltreffendheid, wettigheid, vrijheid en vertegenwoordiging moeten door organen belast met de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen in acht worden genomen<sup>73</sup>.

50. Aanbeveling 2001/310/EG voorziet op zijn beurt dat de buitengerechtelijke organen betrokken bij de consensuele beslechting van consumentengeschillen de beginselen van onpartijdigheid, doorzichtigheid, doeltreffendheid en billijkheid in acht moeten nemen<sup>74</sup>.

51. Deze principes neergelegd in de genoemde aanbevelingen worden nu ook vertaald in de doelstelling van de Richtlijn ADR Consumenten (supra nr. 75). Hierdoor worden de *soft law*-instrumenten als het ware geïmplementeerd in de richtlijn. De richtlijn is bijgevolg een verdere uitbreiding op de reeds gevestigde wetgeving. De verwerking van de aanbevelingen in een eigenlijke richtlijn is m.i. een grote stap voorwaarts in de consumentenbescherming. Tot nog toe

---

<sup>66</sup> Art. 169 VWEU; C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 5-7.

<sup>67</sup> Art. 169 VWEU.

<sup>68</sup> Overweging 1 Richtlijn ADR Consumenten; Overweging 1 Verordening ODR Consumenten.

<sup>69</sup> Art. 169 VWEU.

<sup>70</sup> C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 7-8.

<sup>71</sup> Aanbeveling van de Commissie van 30 maart 1998 betreffende de principes die van toepassing zijn op de organen die verantwoordelijk zijn voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen, *Pb.L.* 17 april 1998, afl. 115, 31-34.

<sup>72</sup> Aanbeveling van de Commissie van 4 april 2001 met betrekking tot de beginselen voor de buitengerechtelijke organen die bij de consensuele beslechting van consumentengeschillen betrokken zijn, *Pb.L.* 19 april 2001, afl. 109, 56-61.

<sup>73</sup> Aanbeveling van de Commissie van 30 maart 1998 betreffende de principes die van toepassing zijn op de organen die verantwoordelijk zijn voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen, *Pb.L.* 17 april 1998, afl. 115, 31-34; C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 7-8.

<sup>74</sup> Aanbeveling van de Commissie van 4 april 2001 met betrekking tot de beginselen voor de buitengerechtelijke organen die bij de consensuele beslechting van consumentengeschillen betrokken zijn, *Pb.L.* 19 april 2001, afl. 109, 56-61; C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 7-8.

waren de in de aanbevelingen neergelegde kwaliteitscriteria niet bindend t.a.v. de lidstaten. Met de komst van de Richtlijn ADR Consumenten worden de lidstaten verplicht te voorzien in entiteiten die onafhankelijke, onpartijdige, transparante, doeltreffende, snelle en billijke procedures voor alternatieve geschillenbeslechting aanbieden (supra nr. 75). Door de verankering van deze principes in de Richtlijn ADR Consumenten zal het naleven van de kwaliteitscriteria juridisch afdwingbaar worden.

52. Beide aanbevelingen hebben eveneens aanleiding gegeven tot het opzetten, door de Europese Commissie, van een database inzake nationale ADR-regelingen, die in overeenstemming bevonden werden met bovenvermelde aanbevelingen<sup>75</sup>.

## 2.2. De vrijwillige gedragscode voor bemiddelaars uitgaande van de Europese Commissie: het vastleggen van de uitgangspunten van de bemiddelaar

53. In juli 2004 lanceerde de Europese Commissie de vrijwillige gedragscode voor bemiddelaars<sup>76</sup>. Tijdens de conferentie die vooraf ging aan de publicatie van deze vrijwillige gedragscode benadrukte toenmalig Directeur-generaal Justitie, Vrijheid en Veiligheid J. Faull het doel van een dergelijke gedragscode. Hij vermeldde het vestigen van vertrouwen in en het verzekeren van een hoge kwaliteit van bemiddeling als voornaamste doelstellingen<sup>77</sup>.

54. De vrijwillige gedragscode voor bemiddelaars bevat een aantal concepten, zoals onder meer de principes van onafhankelijkheid, onpartijdigheid en billijkheid, die de deelnemende bemiddelaars dienen na te leven onder eigen verantwoordelijkheid<sup>78</sup>. Bovendien laat de naleving van de gedragscode de bestaande nationale regelgeving onverlet<sup>79</sup>.

55. De principes vooropgesteld door deze vrijwillige gedragscode kunnen terug gevonden worden in de doelstelling van de Richtlijn ADR Consumenten (Supra nr. 75). Enkel de erkende entiteiten moeten aan alle elementen uit de doelstelling voldoen. Toch kan er m.i. van uitgegaan worden dat elke ADR-entiteit, en in dit geval elke bemiddelaar, ernaar zal streven gekwalificeerd te worden als een 'erkende entiteit', om alzo meer consumenten ten dienste te staan.

56. In België leidde deze Europese gedragscode voor bemiddelaars tot een nationale gedragscode vastgelegd bij beslissing van 18 oktober 2007 "betreffende de gedragscode van de erkende bemiddelaar". De basis waarop deze nationale gedragscode gebaseerd is, is enerzijds de Europese

---

<sup>75</sup> C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 7-8.

<sup>76</sup> C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 8-9; M.E. STORME, *De deontologie van de bemiddelaar*, internet, gepubliceerd in 2007, laatst geraadpleegd in april 2015, <https://www.law.kuleuven.be/personal/mstorme/bemiddelaar.pdf>.

<sup>77</sup> J. FAULL, *Conference on self-regulation of mediation: A European code of conduct*, internet, gepubliceerd in 2004, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr\\_ec\\_speech\\_jf\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_speech_jf_en.pdf).

<sup>78</sup> EUROPESE COMMISSIE, *Europese gedragscode voor bemiddelaars/mediators*, internet, gepubliceerd in 2004, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr\\_ec\\_code\\_conduct\\_nl.pdf](http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_nl.pdf); M.E. STORME, *De deontologie van de bemiddelaar*, internet, gepubliceerd in 2007, laatst geraadpleegd in april 2015, <https://www.law.kuleuven.be/personal/mstorme/bemiddelaar.pdf>.

<sup>79</sup> EUROPESE COMMISSIE, *Europese gedragscode voor bemiddelaars/mediators*, internet, gepubliceerd in 2004, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr\\_ec\\_code\\_conduct\\_nl.pdf](http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_nl.pdf); C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 8-9.

gedragscode voor bemiddelaars en anderzijds de algemeen internationaal aanvaarde basisregels betreffende bemiddeling<sup>80</sup>. Ook in deze gedragscode gaat een bijzondere aandacht uit naar de vertrouwelijkheid<sup>81</sup>, onafhankelijkheid en onpartijdigheid<sup>82</sup> van de bemiddeling.

### 2.3. De bemiddelingsrichtlijn

57. Richtlijn 2008/52/EG betreffende bepaalde aspecten van bemiddeling/mediation in burgerlijke en handelszaken dateert van mei 2008<sup>83</sup>. De richtlijn diende door de lidstaten omgezet te worden in hun nationale rechtsorde tegen 21 mei 2011<sup>84</sup>.

58. Het toepassingsgebied is beperkt tot grensoverschrijdende bemiddeling<sup>85</sup>. Daarnaast laat de richtlijn de mogelijkheid open voor de lidstaten om de nationale bemiddeling zelf te regelen. Indien de lidstaten dit wensen zijn ze bijgevolg vrij om de regels uiteengezet in de richtlijn ook toepasselijk te verklaren op puur nationale bemiddeling<sup>86</sup>.

59. De richtlijn benadert bemiddeling als een vrijwillig proces waarbij een beroep wordt gedaan op een derde, de bemiddelaar, die de bemiddeling dient uit te voeren op een effectieve, onpartijdige en bekwame wijze<sup>87</sup>. De Europese wetgever voorziet daarom in een aantal maatregelen die de kwaliteit van de bemiddeling dienen te waarborgen en te versterken<sup>88</sup>. De lidstaten worden aangemoedigd om kwaliteitscontroles te organiseren, gedragscodes op te stellen en te voorzien in scholing van de bemiddelaars om alzo de effectiviteit van de bemiddeling te bevorderen<sup>89</sup>. De bemiddelingsrichtlijn regulariseert verder nog de tenuitvoerlegging van de bemiddelingsovereenkomst<sup>90</sup>, de vertrouwelijkheid van de bemiddeling<sup>91</sup>, de gevolgen van de bemiddeling voor de verjaring<sup>92</sup> en het verlenen van informatie over de bevoegde rechterlijke instantie<sup>93</sup>.

---

<sup>80</sup> FEDERALE BEMIDDELINGSKOMMISSIE, *Wetgeving en reglementering: Gedragscode*, internet, gepubliceerd in 2012, laatst geraadpleegd in mei 2015, <http://www.fbc-cfm.be/nl/inhoud/deontologische-code-0>.

<sup>81</sup> Artt. 8 en 9 Beslissing van 18 oktober 2007 betreffende de gedragscode van de erkende bemiddelaar (<http://5033.fedimbo.belgium.be/sites/5033.fedimbo.belgium.be/files/explorer/Gedragscode.pdf>).

<sup>82</sup> Artt. 4-7 Beslissing van 18 oktober 2007 betreffende de gedragscode van de erkende bemiddelaar (<http://5033.fedimbo.belgium.be/sites/5033.fedimbo.belgium.be/files/explorer/Gedragscode.pdf>).

<sup>83</sup> Richtlijn 2008/52/EG van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2008 betreffende bepaalde aspecten van bemiddeling/mediation in burgerlijke en handelszaken, *Pb.L.* 24 mei 2008, afl. 136, 3-8.

<sup>84</sup> C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 9-10; EUROPEAN JUDICIAL ENFORCEMENT, *Letter of formal notice sent by the European Commission to 9 Member States for failure to communicate the transposition measures of the Directive on mediation in civil and commercial matters*, internet, gepubliceerd in 2011, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.europe-eje.eu/en/actualite/letter-formal-notice-european-commission-9-member-failure-communicate-transposition-measur>.

<sup>85</sup> Art. 2 Richtlijn 2008/52/EG; EUROPEAN JUDICIAL ENFORCEMENT, *Letter of formal notice sent by the European Commission to 9 Member States for failure to communicate the transposition measures of the Directive on mediation in civil and commercial matters*, internet, gepubliceerd in 2011, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.europe-eje.eu/en/actualite/letter-formal-notice-european-commission-9-member-failure-communicate-transposition-measur>; C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 9-10.

<sup>86</sup> C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 9-10.

<sup>87</sup> Art. 3 Richtlijn 2008/52/EG; C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 9-10.

<sup>88</sup> Art. 4 Richtlijn 2008/52/EG; C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 9-10.

<sup>89</sup> Art. 4 Richtlijn 2008/52/EG; EUROPEAN JUDICIAL ENFORCEMENT, *Letter of formal notice sent by the European Commission to 9 Member States for failure to communicate the transposition measures of the Directive on mediation in civil and commercial matters*, internet, gepubliceerd in 2011, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.europe-eje.eu/en/actualite/letter-formal-notice-european-commission-9-member-failure-communicate-transposition-measur>.

<sup>90</sup> Art. 6 Richtlijn 2008/52/EG.

<sup>91</sup> Art. 7 Richtlijn 2008/52/EG.

<sup>92</sup> Art. 8 Richtlijn 2008/52/EG.

<sup>93</sup> Art. 10 Richtlijn 2008/52/EG.

### *Afdeling III: Europees grensoverschrijdende netwerken: het vergemakkelijken van een buitengerechtelijke oplossing van geschillen*

60. Hoewel het nemen van wetgevende initiatieven op het vlak van alternatieve geschillenbeslechting uitbleef tot 2013, heeft de Europese Unie de laatste decennia toch ingezet op het vergemakkelijken van een grensoverschrijdende oplossing van geschillen. Hierbij heeft het zowel een algemeen netwerk (ECC-NET), als sectorspecifieke netwerken opgericht<sup>94</sup>.

#### 3.1. ECC-NET

61. Het ECC-NET of *European Consumer Centre Network* is operationeel sinds 2005. Het ECC-NET, dat bestaat uit nationale afdelingen<sup>95</sup>, heeft als doel om een grote verscheidenheid qua diensten aan te bieden aan de consument, gaande van informatie over hun rechten bij grensoverschrijdende handel tot het geven van advies en bijstand bij klachten<sup>96</sup>. De diensten aangeboden door het Europees consumentencentrum zijn volledig gratis<sup>97</sup>.

62. In het jaar 2013 werd het Europees consumentencentrum maar liefst 80.272 keer gecontacteerd<sup>98</sup>. Een contactopname kan o.a. gebeuren door de consument maar ook door een ander Europees consumentencentrum. Wanneer het consumentencentrum gecontacteerd wordt door een consument dan kan dit omwille van verschillende redenen. Een consument kan immers het centrum contacteren voor het vragen van informatie of advies bij de behandeling van een klacht<sup>99</sup>. Uit cijfers blijkt dat het aantal klachten gericht aan het Europees consumentencentrum een opgaande trend vertoont<sup>100</sup>.

63. De behandelde klachten hadden in het jaar 2013 voor ruim 66 procent betrekking op producten aangekocht via het internet<sup>101</sup>. De sector waarover zowel in 2012 als 2013 de meeste klachten ontvangen werden is de transportsector, die helemaal bovenaan de statistieken prijkt<sup>102</sup>.

---

<sup>94</sup> C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 13.

<sup>95</sup> EUROPEAN COMMISSION, *Help and advice on our purchases abroad: The European Consumer Centres Network 2013 Annual Report*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/report\\_ecc-net\\_2013\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/report_ecc-net_2013_en.pdf), 4.

<sup>96</sup> EUROPEAN CONSUMER CENTRE BELGIUM, *Over ons: onze opdracht*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.eccbelgie.be/onze-opdracht-s10931.htm>.

<sup>97</sup> EUROPESE COMMISSIE: NETWERK VAN EUROPESE CONSUMENTENCENTRA, *Zo helpt het ECC*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/consumers/ecc/services\\_nl.htm](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/services_nl.htm).

<sup>98</sup> EUROPEAN COMMISSION, *Help and advice on our purchases abroad: The European Consumer Centres Network 2013 Annual Report*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/report\\_ecc-net\\_2013\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/report_ecc-net_2013_en.pdf), 7.

<sup>99</sup> EUROPEAN COMMISSION, *Help and advice on our purchases abroad: The European Consumer Centres Network 2013 Annual Report*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/report\\_ecc-net\\_2013\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/report_ecc-net_2013_en.pdf), 7; EUROPEAN COMMISSION, *Help and advice on our purchases abroad: The European Consumer Centres Network 2012 Annual Report*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/report\\_ecc-net\\_2012\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/report_ecc-net_2012_en.pdf), 13.

<sup>100</sup> EUROPEAN COMMISSION, *Help and advice on our purchases abroad: The European Consumer Centres Network 2013 Annual Report*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/report\\_ecc-net\\_2013\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/report_ecc-net_2013_en.pdf), 7.

<sup>101</sup> EUROPEAN COMMISSION, *Help and advice on our purchases abroad: The European Consumer Centres Network 2012 Annual Report*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/report\\_ecc-net\\_2012\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/report_ecc-net_2012_en.pdf), 14.

<sup>102</sup> EUROPEAN COMMISSION, *Help and advice on our purchases abroad: The European Consumer Centres Network 2012 Annual Report*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/report\\_ecc-net\\_2012\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/report_ecc-net_2012_en.pdf), 15; EUROPEAN COMMISSION, *Help and advice on our purchases abroad: The European Consumer Centres Network 2013 Annual Report*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/report\\_ecc-net\\_2013\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/report_ecc-net_2013_en.pdf), 9.

64. Het ECC-NET publiceerde in 2012 ook cijfers over de uitkomst van de klacht. In 44,6 procent van de gevallen werd er een overeenkomst tussen de consument en de handelaar bereikt. In 42,1 procent van de gevallen werd er geen oplossing gevonden en in 13,3 procent van de gevallen werd de zaak doorverwezen naar een andere, meer gespecialiseerde, organisatie<sup>103</sup>.

65. Na een overzicht van de globale cijfers, gaan we deze cijfers en de gedane bevindingen aftoetsen aan de gegevens uit de lokale afdelingen van België en het Verenigd Koninkrijk<sup>104</sup>. De Belgische afdeling ontving in 2013 meer dan 7.000 contactopnames<sup>105</sup>, de afdeling van het Verenigd Koninkrijk zo'n 9.800<sup>106</sup>. Wanneer we het bevolkingsaantal van beide landen<sup>107</sup> mee in overweging nemen dan zien we dat de Belg actiever het ECC-net raadpleegt. Dit kan volgens mij verklaard worden door het feit dat de inwoners uit het Verenigd Koninkrijk sceptisch zijn over de Europese Unie. Hierdoor zullen ze dan ook minder snel geneigd zijn om een Europees initiatief te raadplegen. Bovenstaande cijfers i.v.m. de contactopnames bevestigen bovendien de opgaande trend op globaal niveau. In België steeg het aantal contactopnames met 23 procent t.o.v. 2012<sup>108</sup>, in het Verenigd Koninkrijk was een stijging van 17,9 procent merkbaar<sup>109</sup>. Daarnaast zien we dat zowel in België als in het Verenigd Koninkrijk respectievelijk 73 procent<sup>110</sup> en 52,7 procent<sup>111</sup> van de ontvangen klachten betrekking heeft op producten aangekocht via e-commerce. De sectoren waarover de meeste klachten ontvangen werden in België zijn "recreation and culture" (30%), "transport" (22%) en "Furnishing and household" (11%)<sup>112</sup>. In het Verenigd Koninkrijk vormden "Restaurants, hotels and accomodation" (34,7%), "transport" (29%) en "recreation and culture" (13,4%) de top drie<sup>113</sup>. Uit deze vergelijking kunnen we afleiden dat de cijfers uit de lokale afdelingen van België en het Verenigd Koninkrijk overeenstemmen met de globale bevindingen.

---

<sup>103</sup> EUROPEAN COMMISSION, *Help and advice on our purchases abroad: The European Consumer Centres Network 2012 Annual Report*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/report\\_ecc-net\\_2012\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/report_ecc-net_2012_en.pdf), 16.

<sup>104</sup> Een jaarrapport van de afdelingen in België en het Verenigd Koninkrijk was beschikbaar op de website van de lokale afdelingen. Voor de afdeling in Nederland werden geen cijfers gevonden.

<sup>105</sup> EUROPEAN CONSUMER CENTRE BELGIUM, *ECC België in 2013: de cijfers & de verhalen en uitdagingen achter de cijfers*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.eccbelgie.be/20140603/jaarverslag-ecc-belgie-2013-de-cijfers-en-de-verhalen-en-uitdagingen-achter-de-cijfers-Attach\\_s80131.pdf](http://www.eccbelgie.be/20140603/jaarverslag-ecc-belgie-2013-de-cijfers-en-de-verhalen-en-uitdagingen-achter-de-cijfers-Attach_s80131.pdf), 2.

<sup>106</sup> UK EUROPEAN CONSUMER CENTRE, *Annual report 2013: UK European Consumer Centre*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ukecc.net/services/Publications.cfm>.

<sup>107</sup> België telt 11 miljoen inwoners, het Verenigd Koninkrijk 63 miljoen.

<sup>108</sup> EUROPEAN CONSUMER CENTRE BELGIUM, *ECC België in 2013: de cijfers & de verhalen en uitdagingen achter de cijfers*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.eccbelgie.be/20140603/jaarverslag-ecc-belgie-2013-de-cijfers-en-de-verhalen-en-uitdagingen-achter-de-cijfers-Attach\\_s80131.pdf](http://www.eccbelgie.be/20140603/jaarverslag-ecc-belgie-2013-de-cijfers-en-de-verhalen-en-uitdagingen-achter-de-cijfers-Attach_s80131.pdf), 2.

<sup>109</sup> UK EUROPEAN CONSUMER CENTRE, *Annual report 2013: UK European Consumer Centre*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ukecc.net/services/Publications.cfm>.

<sup>110</sup> EUROPEAN CONSUMER CENTRE BELGIUM, *ECC België in 2013: de cijfers & de verhalen en uitdagingen achter de cijfers*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.eccbelgie.be/20140603/jaarverslag-ecc-belgie-2013-de-cijfers-en-de-verhalen-en-uitdagingen-achter-de-cijfers-Attach\\_s80131.pdf](http://www.eccbelgie.be/20140603/jaarverslag-ecc-belgie-2013-de-cijfers-en-de-verhalen-en-uitdagingen-achter-de-cijfers-Attach_s80131.pdf), 2.

<sup>111</sup> UK EUROPEAN CONSUMER CENTRE, *Annual report 2013: UK European Consumer Centre*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ukecc.net/services/Publications.cfm>.

<sup>112</sup> EUROPEAN CONSUMER CENTRE BELGIUM, *ECC België in 2013: de cijfers & de verhalen en uitdagingen achter de cijfers*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.eccbelgie.be/20140603/jaarverslag-ecc-belgie-2013-de-cijfers-en-de-verhalen-en-uitdagingen-achter-de-cijfers-Attach\\_s80131.pdf](http://www.eccbelgie.be/20140603/jaarverslag-ecc-belgie-2013-de-cijfers-en-de-verhalen-en-uitdagingen-achter-de-cijfers-Attach_s80131.pdf), 3.

<sup>113</sup> UK EUROPEAN CONSUMER CENTRE, *Annual report 2013: UK European Consumer Centre*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ukecc.net/services/Publications.cfm>.

### 3.2. FIN-NET

66. Het FIN-NET, dat operationeel is sinds 2001, staat in voor de alternatieve geschillenbeslechting van grensoverschrijdende klachten inzake financiële diensten in de Europese Economische Ruimte<sup>114</sup>. Dit netwerk is het resultaat van een bundeling van verschillende nationale klachtenregelingen<sup>115</sup>, die elk de principes van onafhankelijkheid, transparantie, hoor en wederhoor, doeltreffendheid, wettigheid, vrijheid en vertegenwoordiging hoog in het vaandel dragen<sup>116</sup>.

67. Naast het vooropstellen van voornoemde principes, telt het FIN-NET ook drie doelstellingen. Deze zijn (1) het voorzien in buitengerechtelijke verhaalsmogelijkheden bij grensoverschrijdende geschillen, (2) het garanderen van een efficiënte uitwisseling van informatie en (3) het zorgen voor minimale garanties binnen de verschillende stelsels voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting doorheen de gehele Europese Economische Ruimte<sup>117</sup>.

68. Het FIN-NET wordt regelmatig gecontacteerd in geval zich een geschil voordoet tussen een consument en een verkoper inzake financiële zaken. Uit cijfers van 2012 blijkt dat het FIN-NET 2.727 grensoverschrijdende gevallen behandelde, waarvan er zich 1.323 in de banksector situeerden en 919 in de verzekeringssector<sup>118</sup>.

69. Zowel het ECC-NET als het FIN-NET leveren een bijdrage aan de grensoverschrijdende alternatieve geschillenbeslechting. Het ECC-NET, dat een grote verscheidenheid qua diensten aanbiedt, lijkt naar mijn mening minder gebonden dan het FIN-NET. Het FIN-NET moet immers de principes van onafhankelijkheid, transparantie, hoor en wederhoor, doeltreffendheid, wettigheid, vrijheid en vertegenwoordiging naleven, terwijl het ECC-NET hierover niets vermeldt. Het FIN-NET stemt door naleving van bovengenoemde principes dan ook het meest overeen met de doelstelling uit de Richtlijn ADR Consumenten (supra nr. 75).

#### *Afdeling IV: Een nieuwe stap vooruit: de richtlijn ADR Consumenten en de verordening ODR Consumenten*

70. Door de ontwikkeling van nieuwe wetgeving inzake alternatieve en online geschillenbeslechting getuigt de Europese wetgever van een bewustwording van de rol die deze tegenwoordig innemen. Deze nieuwe wetgevende stappen resulteerden in het uitvaardigen van een Richtlijn ADR Consumenten en een Verordening ODR Consumenten. De wetgever beoogde met deze nieuwe wetgeving te voorzien in een snelle, simpele en goedkope buitengerechtelijke

---

<sup>114</sup> FIN-NET, *Welcome to FIN-NET*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/internal\\_market/fin-net/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/index_en.htm); C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 15-17.

<sup>115</sup> FIN-NET, *Members of FIN-NET*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/internal\\_market/fin-net/members\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm).

<sup>116</sup> C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 15-17.

<sup>117</sup> EUROPEAN COMMISSION, *Alternative Dispute Resolution in the Area of Financial Services: Consultation Document*, internet, gepubliceerd in 2008, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/internal\\_market/consultations/docs/adr/adr\\_consultation\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/consultations/docs/adr/adr_consultation_en.pdf), 3-5.

<sup>118</sup> EUROPEAN COMMISSION, *FIN-NET activity report 2012*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/internal\\_market/fin-net/docs/activity/2012\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/docs/activity/2012_en.pdf), 4.

oplossing van geschillen tussen handelaars en consumenten<sup>119</sup>. De richtlijn wil bovendien aan de consumenten verzekeren dat ze zich richten tot kwaliteitsvolle ADR-entiteiten<sup>120</sup>.

71. Met het ondernemen van deze wetgevende stappen en het vooropzetten van een snelle, simpele en goedkope buitengerechtelijke oplossing van geschillen speelt de Europese Unie handig in op de resultaten van de ADR-studie die zij liet uitvoeren. Uit deze studie blijkt dat binnen de Europese Unie meer dan 750 ADR-regelingen bestaan<sup>121</sup>. Deze ADR-instanties zijn zeer divers en kunnen sterk uiteenlopen van land tot land. Deze diversiteit vertaalt zich ook in de reikwijdte van de verschillende ADR-regelingen. Uit de tabel in bijlage 1 kan duidelijk afgeleid worden welke EU-lidstaten beschikken over ADR-mechanismen die vrijwel alle consumentengeschillen dekken en welke lidstaten slechts over een geringe of geen ADR-dekking beschikken<sup>122</sup>. Deze tabel kan evenwel een vertekend beeld opleveren, aangezien enkel rekening gehouden wordt met ADR-mechanismen die aan de Europese Commissie zijn meegedeeld en die in overeenstemming werden bevonden met de aanbevelingen uit 1998 en 2001. Indien we de cijfers uit bijlage 2 raadplegen dan zien we bijvoorbeeld dat Slovenië geen ADR-regelingen telt die erkend zijn door de Europese Commissie, maar dat er zich onder de niet-aangemelde ADR-mechanismen zes bevinden<sup>123</sup>.

72. Uit een *Flash Eurobarometer*-onderzoek blijkt verder nog dat bijna negen op tien mensen verkiezen hun geschil op te lossen buiten het gerechtelijke systeem om, indien de nodige ADR-mechanismen voor handen zouden zijn<sup>124</sup>. Uit datzelfde onderzoek komt naar voren dat slechts drie op tien Europese onderdanen beweren goed geïnformeerd te zijn over de aanwezige alternatieve geschillenbeslechtsmechanismen, 67 procent blijkt daarentegen onvoldoende geïnformeerd te zijn<sup>125</sup>. Meer nog, wanneer de cijfers van elke lidstaat afzonderlijk bekeken worden, dan zien we dat meer dan de helft van de onderdanen in elke lidstaat beweert onvoldoende geïnformeerd te zijn (bijlage 3)<sup>126</sup>.

---

<sup>119</sup> Overweging 4 Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>120</sup> COM/2011/0793def . [Commissiedocument nr. 793 van 2011, definitieve versie], 5; EUROPEAN COMMISSION, *Alternative en Online Dispute Resolution (ADR/ODR)*, internet, gepubliceerd op 3 juli 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/adr-odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/adr-odr/index_en.htm).

<sup>121</sup> CIVIC CONSULTING OF THE CONSUMER POLICY EVALUATION CONSORTIUM, *Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union*, internet, gepubliceerd in 2009, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress\\_cons/adr\\_study.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/adr_study.pdf).

<sup>122</sup> EUROPEAN COMMISSION, *Commission Staff Working Paper: Impact Assessment*, internet, gepubliceerd in 2011, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress\\_cons/docs/impact\\_assessment\\_adr\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/docs/impact_assessment_adr_en.pdf), 18.

<sup>123</sup> EUROPEAN COMMISSION, *Commission Staff Working Paper: Impact Assessment*, internet, gepubliceerd in 2011, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress\\_cons/docs/impact\\_assessment\\_adr\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/docs/impact_assessment_adr_en.pdf), 18-19.

<sup>124</sup> EUROPEAN COMMISSION, *Flash Eurobarometer 385: justice in the EU report*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/flash/fl\\_385\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_385_en.pdf), 5 en 53.

<sup>125</sup> EUROPEAN COMMISSION, *Flash Eurobarometer 385: justice in the EU report*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/flash/fl\\_385\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_385_en.pdf), 18.

<sup>126</sup> EUROPEAN COMMISSION, *Flash Eurobarometer 385: justice in the EU report*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/flash/fl\\_385\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_385_en.pdf), 20.

#### 4.1. Richtlijn ADR Consumenten

73. De, in het verleden, door de Europese Unie ondernomen stappen bleken een aantal tekortkomingen te vertonen die de effectiviteit van de alternatieve geschillenbeslechting niet ten gunste kwamen. De Europese wetgever noemt o.a. de lacunes in de werkingssfeer<sup>127</sup>, het ontbreken van het bewustzijn van de voordelen van ADR-mechanismen door consumenten en ondernemingen<sup>128</sup> en de ongelijke kwaliteit van ADR-procedures<sup>129</sup> als voornaamste tekortkomingen.

74. In het licht van bovengenoemde tekortkomingen vond de Europese Unie het nodig maatregelen voor te stellen die het voor alle consumenten mogelijk maken een beroep te doen op alternatieve geschillenbeslechting. Het voorstel van richtlijn somt een aantal belangrijke punten op waarin de Richtlijn ADR Consumenten zal voorzien, m.n. het vergemakkelijken van de informatiegaring door consumenten en het opleggen van kwaliteitscriteria zoals onpartijdigheid, transparantie, doeltreffendheid en billijkheid aan de gebruikte ADR-mechanismen<sup>130</sup>.

75. Het voorstel tot richtlijn resulteerde uiteindelijk in een Richtlijn ADR Consumenten. Artikel één van de richtlijn legt de doelstelling vast. Hieruit blijkt dat de Europese wetgever, door een hoog niveau van consumentenbescherming te bieden, de goede werking van de interne markt op het oog heeft. *“Het verzekeren dat consumenten op vrijwillige basis klachten tegen ondernemers kunnen voorleggen aan entiteiten die onafhankelijke, onpartijdige, transparante, doeltreffende, snelle en billijke procedures voor alternatieve geschillenbeslechting aanbieden”*, is het middel om dat doel te bereiken<sup>131</sup>.

76. De Richtlijn ADR Consumenten is toepasselijk op nationale en grensoverschrijdende ADR-procedures die instaan voor de behandeling van geschillen voortvloeiend uit verkoops- of dienstenovereenkomsten tussen een in een lidstaat gevestigde onderneming en een in de Europese Unie woonachtige consument<sup>132</sup>. Artikel 2.2. bepaalt wanneer de richtlijn niet toepasselijk is. De voornaamste situaties betreffen de interne klachtenbehandeling bij de onderneming zelf<sup>133</sup>, de procedure voor de rechterlijke instanties<sup>134</sup> en de procedure ingeleid door een onderneming tegen een consument<sup>135</sup>. Dit laatste element maakt duidelijk dat de richtlijn slechts toepasselijk is op procedures tegen een onderneming ingeleid op verzoek van een consument. De richtlijn legt verder nog vast dat een aantal geharmoniseerde kwaliteitscriteria noodzakelijk zijn om ervoor te *“zorgen dat consumenten zowel in binnenlandse als in grensoverschrijdende geschillen hetzelfde*

---

<sup>127</sup> COM/2011/0793def. [Commissiedocument nr. 793 van 2011, definitieve versie], 2; CIVIC CONSULTING OF THE CONSUMER POLICY EVALUATION CONSORTIUM, *Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union*, internet, gepubliceerd in 2009, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress\\_cons/adr\\_study.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/adr_study.pdf), 14; 56-63.

<sup>128</sup> COM/2011/0793def. [Commissiedocument nr. 793 van 2011, definitieve versie], 2; CIVIC CONSULTING OF THE CONSUMER POLICY EVALUATION CONSORTIUM, *Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union*, internet, gepubliceerd in 2009, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress\\_cons/adr\\_study.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/adr_study.pdf), 112-115.

<sup>129</sup> COM/2011/0793def. [Commissiedocument nr. 793 van 2011, definitieve versie], 2; CIVIC CONSULTING OF THE CONSUMER POLICY EVALUATION CONSORTIUM, *Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union*, internet, gepubliceerd in 2009, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress\\_cons/adr\\_study.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/adr_study.pdf), 120-121.

<sup>130</sup> COM/2011/0793def. [Commissiedocument nr. 793 van 2011, definitieve versie], 5.

<sup>131</sup> Art. 1 Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>132</sup> Art. 2.1. Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>133</sup> Art. 2.2.b) en e) Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>134</sup> Art. 2.2.f) Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>135</sup> Art. 2.2.g) Richtlijn ADR Consumenten.



*gewaarborgde niveau van bescherming en rechten genieten*<sup>136</sup>. Bovendien benadrukt de Europese wetgever dat deze richtlijn een minimumharmonisatie tot doel heeft. Het blijft de lidstaten dus vrij om striktere regels te behouden of in te voeren om zo een hoger niveau van consumentenbescherming te bereiken<sup>137</sup>. Naar mijn mening heeft de Europese wetgever door te opteren voor een minimumharmonisatie een juiste beslissing gemaakt met het oog op de consumentenbescherming. Enerzijds zal de consumentenbescherming opgetrokken worden in lidstaten waar de consumentenbescherming minder ontwikkeld was dan nu vereist onder de Richtlijn ADR Consumenten. Anderzijds zullen landen die reeds een hogere bescherming boden, deze hogere bescherming kunnen aanhouden. Wanneer de Europese wetgever een maximumharmonisatie in de richtlijn ingeschreven zou hebben, zou dit nefast geweest zijn voor de consumentenbescherming in de landen waar de consumentenbescherming reeds beter ontwikkeld was dan vereist onder de Richtlijn ADR Consumenten.

77. De geharmoniseerde kwaliteitsvereisten kunnen teruggevonden worden in hoofdstuk twee van de Richtlijn ADR Consumenten. Zo is het vereist dat de met ADR belaste natuurlijke personen over de noodzakelijke deskundigheid beschikken en dat ze onafhankelijk en onpartijdig zijn<sup>138</sup>. Bovendien moeten de ADR-instanties transparant<sup>139</sup> en doeltreffend<sup>140</sup> zijn. Dit betekent dat partijen duidelijke en toegankelijke informatie moeten ontvangen om alzo voldoende geïnformeerd een ADR-procedure te kunnen opstarten<sup>141</sup>. Een goed functionerende ADR-entiteit kan zowel online als offline klachten in behandeling nemen en er uitspraak over doen binnen een termijn van 90 kalenderdagen<sup>142</sup>. Verder wordt er ook voorzien in het billijke karakter<sup>143</sup> van de procedure wat erop neerkomt dat de partijen gehoord dienen te worden zodat ze hun standpunt kunnen kenbaar maken<sup>144</sup>, dat ze geïnformeerd dienen te worden over het feit dat ze zich in ieder stadium van het geding uit de procedure kunnen terugtrekken<sup>145</sup> en dat ze al dan niet met de voorgestelde oplossing kunnen instemmen<sup>146</sup>. De richtlijn bevat ook bepalingen omtrent het verschaffen van informatie en voorlichting aan de consument<sup>156</sup> en bepalingen die de samenwerking en de uitwisseling van ervaringen tussen ADR-entiteiten op het oog heeft<sup>157</sup>. Tot slot moet deze richtlijn naar nationaal recht omgezet worden door de lidstaten tegen uiterlijk 9 juli 2015<sup>158</sup>.

---

<sup>136</sup> Overweging 38 Richtlijn ADR Consumenten; Art. 2.3. Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>137</sup> Art. 2.3. Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>138</sup> Art. 6.1. Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>139</sup> Art. 7 Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>140</sup> Art. 8 Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>141</sup> Overweging 39 Richtlijn ADR Consumenten; Art. 7 Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>142</sup> Overweging 40 Richtlijn ADR Consumenten; Art 8 Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>143</sup> Art. 9 Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>144</sup> Art. 9.1.a) Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>145</sup> Art. 9.2.a) Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>146</sup> Art 9.2.b) Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>156</sup> Art. 13-15 Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>157</sup> Art. 16 Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>158</sup> Art. 25 Richtlijn ADR Consumenten.

## 4.2. Verordening ODR Consumenten

78. Tijdens het wetgevende proces dat vooraf ging aan de publicatie van de Verordening ODR Consumenten werd erop gehamerd dat het volledige online-verloop van een klacht niet alleen tijd uitspaart, maar ook de communicatie tussen de partijen verbetert<sup>159</sup>. De Europese Commissie verklaarde dan ook dat het zou komen met een EU-strategie ter verbetering van ADR-systemen, waarbij ook aandacht geschonken zou worden aan het op poten zetten van een EU-wijd online beroepsinstrument voor *e-commerce* en het verbeteren van de toegang tot *e-justice*<sup>160</sup>. Ook in latere mededelingen benadrukte de Europese Commissie dat wanneer het maatregelen zou nemen op het vlak van alternatieve geschillenbeslechting, het die lijn ook zou doortrekken naar elektronische handel<sup>161</sup>. Als voorbereiding op de verordening voerde de Europese Commissie een effectbeoordeling (*Impact Assessment*) door. Hieruit kwam naar voren dat slechts weinig ADR-entiteiten de mogelijkheid bieden om het volledige procedé online te voeren<sup>162</sup>.

79. De doelstelling die uiteindelijk werd ingeschreven in de Verordening ODR Consumenten betreft het resultaat van alle voorgaande vaststellingen, nl. *“Via een hoog niveau van consumentenbescherming bijdragen tot de goede werking van de interne markt, m.n. de digitale dimensie ervan, door een Europees ODR-platform te bieden dat een onafhankelijke, onpartijdige, transparante, doeltreffende, snelle en billijke buitengerechtelijke online-beslechting van geschillen tussen consumenten en ondernemingen faciliteert”*<sup>163</sup>.

80. De verordening bevat dan ook bepalingen die volledig in het teken staan van de oprichting en de werking van het ODR-platform. Zo bepaalt artikel 5.1. dat de Europese Commissie zal instaan voor de ontwikkeling en de werking van het ODR-platform. Bovendien wordt er duidelijk gestipuleerd dat de persoonlijke levenssfeer van de toekomstige gebruikers gewaarborgd dient te worden en dat het ODR-platform toegankelijk en bruikbaar zal zijn voor iedereen<sup>164</sup>. Art 5.2. legt vast dat het ODR-platform een interactieve website zal zijn die gratis toegankelijk en beschikbaar in alle officiële talen van de Europese Unie zal zijn<sup>165</sup>. Art 5.4. legt de taken van het ODR-platform vast. In totaal somt deze bepaling acht taken op. De voornaamste zijn het verschaffen van informatie<sup>166</sup>, het verstrekken van een elektronisch klachtenformulier<sup>167</sup>, het bepalen welke ADR-entiteiten bevoegd zijn om de klacht te behandelen<sup>168</sup> en het aanbieden van een elektronische applicatie waardoor het voor de partijen mogelijk is om de procedure online via het platform te voeren<sup>169</sup>. Verder bevat de verordening bepalingen over het indienen van een klacht en de inbehandelingneming en doorgeleiding van de klacht. Een klacht indienen zal overeenkomstig artikel 8 op een gemakkelijke en gebruiksvriendelijke wijze kunnen gebeuren door het invullen van

<sup>159</sup> COM/2011/0794def. [Commissiedocument nr. 794 van 2011, definitieve versie], 2.

<sup>160</sup> COM/2010/245def. [Commissiedocument nr. 245 van 2010, definitieve versie], 14.

<sup>161</sup> COM/2011/206def. [Commissiedocument nr. 206 van 2011, definitieve versie], 9.

<sup>162</sup> EUROPEAN COMMISSION, *Commission Staff Working Paper: Impact Assessment*, internet, gepubliceerd in 2011, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress\\_cons/docs/impact\\_assessment\\_adr\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/docs/impact_assessment_adr_en.pdf), 24.

<sup>163</sup> Art. 1 Verordening ODR Consumenten.

<sup>164</sup> Art. 5.2 Verordening ODR Consumenten.

<sup>165</sup> Art. 5.3. Verordening ODR Consumenten.

<sup>166</sup> Art. 5.4, h) Verordening ODR Consumenten.

<sup>167</sup> Art. 5.4, a) Verordening ODR Consumenten.

<sup>168</sup> Art. 5.4, c) Verordening ODR Consumenten.

<sup>169</sup> Art. 5.4, d) Verordening ODR Consumenten.

het elektronisch klachtenformulier dat toegankelijk zal zijn op het ODR-platform<sup>170</sup>. Artikel 9 maakt een onderscheid tussen een volledig ingevuld klachtenformulier en een onvolledig. Een klacht wordt enkel behandeld wanneer alle noodzakelijke onderdelen van het klachtenformulier zijn ingevuld<sup>171</sup>. Wanneer er gegevens ontbreken dan wordt de klager daarvan op de hoogte gesteld en kan hij alsnog de ontbrekende informatie verstrekken<sup>172</sup>. Wanneer op het formulier alle noodzakelijke onderdelen werden ingevuld, dan kan de klacht overgemaakt worden aan de bevoegde entiteit<sup>173</sup>. De verordening bevat verder ook bepalingen over de vertrouwelijkheid en beveiliging van gegevens<sup>174</sup> en meer specifiek over de verwerking van persoonsgegevens<sup>175</sup>.

81. Hoewel de verordening pas toepasselijk zal zijn vanaf 9 januari 2016<sup>176</sup>, heeft de Europese Commissie reeds testen uitgevoerd in verband met de werking van het ODR-platform<sup>177</sup>.

82. Met de Richtlijn ADR Consumenten en de Verordening ODR Consumenten heeft de Europese wetgever een stap voorwaarts gezet in de consumentenbescherming. Hoewel de principes van onafhankelijkheid, transparantie, onpartijdigheid, doeltreffendheid en billijkheid reeds door de Europese Commissie gebruikt werden als kwaliteitscriteria voor ADR-instanties, zal pas vanaf de omzetting van de Richtlijn ADR Consumenten sprake kunnen zijn van een afdwingbaarheid van deze principes. Tot voor de Richtlijn ADR Consumenten konden lidstaten vrijwillig ADR-instanties, die voldeden aan bovengenoemde kwaliteitscriteria, meedelen aan de Europese Commissie. Door de Richtlijn ADR Consumenten zullen lidstaten verplicht worden te voorzien in ADR-instanties, die voldoen aan de hierboven genoemde kwaliteitscriteria. Door het opleggen van kwaliteitscriteria beoogt de Europese wetgever een hoger niveau van consumentenbescherming te bereiken. Naar mijn mening kan door het invoeren van kwaliteitscriteria wel degelijk een betere consumentenbescherming bereikt worden aangezien de principes van onafhankelijkheid, onpartijdigheid, transparantie, doeltreffendheid en billijkheid ervoor zorgen dat consumenten en ondernemingen op gelijke voet met elkaar in onderhandeling kunnen treden.

---

<sup>170</sup> Art. 8 Verordening ODR Consumenten.

<sup>171</sup> Art. 9.1 Verordening ODR Consumenten.

<sup>172</sup> Art. 9.2 Verordening ODR Consumenten.

<sup>173</sup> Artt. 9.3 – 9.6 Verordening ODR Consumenten.

<sup>174</sup> Art. 13 Verordening ODR Consumenten.

<sup>175</sup> Art. 12 Verordening ODR Consumenten.

<sup>176</sup> Art. 22 Verordening ODR Consumenten.

<sup>177</sup> COMMITTEE ON ONLINE DISPUTE RESOLUTION, *Regulation N° 524/2013: Meeting of 29 October 2014 Summary Record*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.google.be/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CCYQFjAB&url=http%3A%2F%2Fec.europa.eu%2Ftransparency%2Fregcomitology%2Findex.cfm%3Fdo=Search.getPDF%26otfYW1qhhG0FdZsUNdsc7lqBB7fi4EnisQ1BdEU08vC5SVAw47eF02NzJLXFBE7MymAolL+DBgWkuQUAUSR0v>; EUROPEAN COMMISSION, *Online Dispute Resolution Platform (ODR)*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.konzument.cz/users/files/eccq/4-ODR-platform.pdf>, 4.

## Hoofdstuk II: De ontplooiing van de alternatieve geschillenbeslechting op Belgisch niveau

83. Het Belgische ADR-landschap kent, volgens vaststellingen gepubliceerd door de Europese Commissie<sup>178</sup>, de figuren van verzoening, bemiddeling en arbitrage. Bij deze vaststellingen kan ook nog de mogelijkheid tot een beroep op een ombudsdienst gevoegd worden. Toch blijkt uit bijlage 3 dat slechts 34% van de Belgen zegt voldoende geïnformeerd te zijn over de beschikbare alternatieve geschillenbeslechtingsmechanismen<sup>181</sup>. Hiermee scoort België het laagst in vergelijking met Nederland (supra nr. 124) en het Verenigd Koninkrijk (supra nr. 143).

### *Afdeling I: Platform voor online buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen: BELMED*

84. Uit een onderzoek van de FOD Economie, nl. *Barometer van de informatiemaatschappij 2014*, valt af te leiden dat 81,9 procent van de Belgische huishoudens beschikt over één of meerdere computers. Het aantal huishoudens dat beschikt over één of meerdere computers verschilt naargelang er kinderen in het huishouden zijn (94,7%) of niet (77,0%)<sup>182</sup>. Bovendien varieert de reden die de Belgische gezinnen opgeven om een internetaansluiting te hebben van het opzoeken van informatie (63,2%), over het gebruik ervan voor e-mail (28,7%) en e-banking (24,2%) tot het gebruik ervan voor e-commerce (5,3%)<sup>183</sup>. Op de e-commerce werd in het bovengenoemde onderzoek dieper ingegaan. Zo blijkt dat 48 procent van de ondervraagden in de afgelopen twaalf maanden online aankopen verrichtte. Het Belgische gemiddelde ligt hierdoor iets hoger dan het Europese (47%)<sup>184</sup>. De aankopen, die online door de Belg gebeurde, hebben voornamelijk betrekking op de vrijetijdsbesteding. Uit het onderzoek komt vervolgens naar voren dat wanneer er aan e-commerce gedaan wordt, de Belg zich in 80,3 procent van de gevallen richt tot een Belgische onderneming en slechts 57,9 procent van de aankopen gebeuren in een grensoverschrijdende context<sup>185</sup>. Ook het geslacht van de koper speelt een rol binnen de e-commerce, zo zien we dat mannen sneller geneigd zijn om over de grenzen heen aankopen te verrichten<sup>186</sup>.

<sup>178</sup> EUROPEAN COMMISSION, *The 2014 EU Justice Scoreboard*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/justice/effective-justice/files/justice\\_scoreboard\\_2014\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/justice/effective-justice/files/justice_scoreboard_2014_en.pdf), 20.

<sup>181</sup> EUROPEAN COMMISSION, *Flash Eurobarometer 385: justice in the EU report*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/flash/fl\\_385\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_385_en.pdf), 20.

<sup>182</sup> FEDERALE OVERHEIDSDIENST ECONOMIE, K.M.O., MIDDENSTAND EN ENERGIE, *Barometer van de informatiemaatschappij 2014*, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://economie.fgov.be/nl/modules/publications/statistiques/arbeidsmarkt\\_levensomstandigheden/barometer\\_van\\_de\\_informatiemaatschappij\\_2014.jsp](http://economie.fgov.be/nl/modules/publications/statistiques/arbeidsmarkt_levensomstandigheden/barometer_van_de_informatiemaatschappij_2014.jsp), 7.

<sup>183</sup> FEDERALE OVERHEIDSDIENST ECONOMIE, K.M.O., MIDDENSTAND EN ENERGIE, *Barometer van de informatiemaatschappij 2014*, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://economie.fgov.be/nl/modules/publications/statistiques/arbeidsmarkt\\_levensomstandigheden/barometer\\_van\\_de\\_informatiemaatschappij\\_2014.jsp](http://economie.fgov.be/nl/modules/publications/statistiques/arbeidsmarkt_levensomstandigheden/barometer_van_de_informatiemaatschappij_2014.jsp), 10.

<sup>184</sup> FEDERALE OVERHEIDSDIENST ECONOMIE, K.M.O., MIDDENSTAND EN ENERGIE, *Barometer van de informatiemaatschappij 2014*, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://economie.fgov.be/nl/modules/publications/statistiques/arbeidsmarkt\\_levensomstandigheden/barometer\\_van\\_de\\_informatiemaatschappij\\_2014.jsp](http://economie.fgov.be/nl/modules/publications/statistiques/arbeidsmarkt_levensomstandigheden/barometer_van_de_informatiemaatschappij_2014.jsp), 29-30.

<sup>185</sup> FEDERALE OVERHEIDSDIENST ECONOMIE, K.M.O., MIDDENSTAND EN ENERGIE, *Barometer van de informatiemaatschappij 2014*, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://economie.fgov.be/nl/modules/publications/statistiques/arbeidsmarkt\\_levensomstandigheden/barometer\\_van\\_de\\_informatiemaatschappij\\_2014.jsp](http://economie.fgov.be/nl/modules/publications/statistiques/arbeidsmarkt_levensomstandigheden/barometer_van_de_informatiemaatschappij_2014.jsp), 32.

<sup>186</sup> FEDERALE OVERHEIDSDIENST ECONOMIE, K.M.O., MIDDENSTAND EN ENERGIE, *Barometer van de informatiemaatschappij 2014*, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://economie.fgov.be/nl/modules/publications/statistiques/arbeidsmarkt\\_levensomstandigheden/barometer\\_van\\_de\\_informatiemaatschappij\\_2014.jsp](http://economie.fgov.be/nl/modules/publications/statistiques/arbeidsmarkt_levensomstandigheden/barometer_van_de_informatiemaatschappij_2014.jsp), 33.

85. Aangezien heel wat aankopen, al dan niet met een grensoverschrijdend karakter, online gebeuren, zag de FOD Economie zich genoodzaakt om een ODR-platform op te richten. Dit platform kreeg de naam BELMED mee, dat een samenstelling is van de afkortingen "BEL" van België en "MED" van mediatie<sup>187</sup>. Dit online platform werd gecreëerd als elektronisch platform om consumenten en ondernemingen de mogelijkheid te bieden hun geschil op te lossen door tussenkomst van een ADR-orgaan. De diensten van BELMED zijn specifiek gericht op consumentengeschillen<sup>188</sup>. BELMED heeft hierin een dubbele functie. Enerzijds staat het in voor het verstrekken van algemene informatie over alternatieve geschillenbeslechting en anderzijds voorziet het in de mogelijkheid om in een beveiligde ruimte een online-aanvraag tot bemiddeling in te dienen<sup>189</sup>. Het ODR-platform werkt bovendien enkel samen met de ADR-instellingen die aan de bepalingen uit de Europese aanbevelingen, en in de toekomst waarschijnlijk ook de regelgeving uit de Richtlijn ADR Consumenten, voldoen<sup>190</sup>. BELMED, het platform dat zeven dagen op zeven, 24 uur op 24 beschikbaar is en waarvan bovendien gratis gebruik gemaakt kan worden, werd tijdens de periode van april 2011 tot december 2012 maar liefst 57.140 keer geraadpleegd<sup>191</sup>. In deze periode ontving BELMED ook 502 aanvragen tot bemiddeling. Hiervan werd slechts 55 procent doorgestuurd naar de partners verbonden aan het online platform. Van de aanvragen die werden doorgestuurd, werd er 53 procent verworpen door de bemiddelaar, 37 procent werd stopgezet omdat een van de partijen het voor bekeken hield, in 8,5 procent van de gevallen werd een akkoord bereikt en in 1,5 procent van de gevallen niet<sup>192</sup>.

86. Door de ontwikkeling van het online platform BELMED heeft de Belgische wetgever handig ingespeeld op de toenemende e-commerce. Door BELMED de functies van informatieverstrekker en doorgeefluik te geven, werd er voor het eerst een centraal ADR-punt opgericht. De samenwerking van dit punt met ADR-mechanismen, die voldoen aan de kwaliteitscriteria van de Europese Commissie, kan m.i. enkel toegejuigd worden aangezien hierdoor enkel gewerkt wordt met ADR-instanties die op een onafhankelijke, onpartijdige, transparante, doeltreffende en billijke wijze te werk gaan. Dit alles draagt bij tot een hoger niveau van consumentenbescherming nu de consument zich maar tot BELMED zal moeten richten om de juiste ADR-entiteit te bereiken die bovendien ook de genoemde kwaliteitscriteria dient na te leven.

87. Onwetend speelde de Belgische wetgever met de creatie van BELMED in op de maatregelen die de Europese wetgever zou nemen met de Richtlijn ADR Consumenten en de Verordening ODR Consumenten.

---

<sup>187</sup> FEDERALE OVERHEIDSDIENST ECONOMIE, K.M.O., MIDDENSTAND EN ENERGIE, *Jaarverslag 2012 Algemene Directie Controle en Bemiddeling*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://economie.fgov.be/nl/binaries/Jaarverslag\\_2012\\_E7\\_tcm325-229353.pdf](http://economie.fgov.be/nl/binaries/Jaarverslag_2012_E7_tcm325-229353.pdf), 43.

<sup>188</sup> *Vr. en Antw. Kamer 2011-2012*, 2 april 2012, 59 (Vr. nr. 71 K. JADIN).

<sup>189</sup> *Vr. en Antw. Kamer 2011-2012*, 2 april 2012, 59 (Vr. nr. 71 K. JADIN); S. VOET, Online ADR in Europa en België: a new frontier, *Nederlands-Vlaams tijdschrift voor Mediation en conflictmanagement* 2013, 37-41.

<sup>190</sup> S. VOET, Online ADR in Europa en België: a new frontier, *Nederlands-Vlaams tijdschrift voor Mediation en conflictmanagement* 2013, 37-41.

<sup>191</sup> FEDERALE OVERHEIDSDIENST ECONOMIE, K.M.O., MIDDENSTAND EN ENERGIE, *Jaarverslag 2012 Algemene Directie Controle en Bemiddeling*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://economie.fgov.be/nl/binaries/Jaarverslag\\_2012\\_E7\\_tcm325-229353.pdf](http://economie.fgov.be/nl/binaries/Jaarverslag_2012_E7_tcm325-229353.pdf), 46.

<sup>192</sup> FEDERALE OVERHEIDSDIENST ECONOMIE, K.M.O., MIDDENSTAND EN ENERGIE, *Jaarverslag 2012 Algemene Directie Controle en Bemiddeling*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://economie.fgov.be/nl/binaries/Jaarverslag\\_2012\\_E7\\_tcm325-229353.pdf](http://economie.fgov.be/nl/binaries/Jaarverslag_2012_E7_tcm325-229353.pdf), 45.

## *Afdeling II: Belgische ADR-Mechanismen en de kwaliteitscriteria van de Europese Commissie*

88. Uit bijlage 1, die afkomstig is van een *impact assessment* die de Europese Commissie doorvoerde, blijkt dat België niet over een volledige ADR-dekking beschikt. België heeft immers slechts sectorspecifieke of lokale ADR-entiteiten. Er is bijgevolg geen sprake van dat één specifieke ADR-regeling alle economische sectoren dekt, al kan dat veranderen door de komst van de Consumentenombudsdienst (supra nr. 106 e.v.)<sup>193</sup>. Eerder werd al aangehaald dat bijlage 1 een vertekend beeld kan opleveren aangezien het enkel de ADR-entiteiten die voldoen aan de criteria uiteengezet in de aanbevelingen in rekening neemt. Hierdoor is het ook aangewezen bijlage 2 ter hand te nemen. Hieruit blijkt dat België 25 ADR-regelingen<sup>194</sup> meedeelde aan de Europese Commissie, terwijl nog steeds 14 regelingen niet meegedeeld werden<sup>195</sup>.

89. In het volgende wordt een overzicht gegeven van de Ombudsdienst voor Energie, de Bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen en de Ombudsman van de Verzekeringen.

### 2.1. De Ombudsdienst voor Energie

90. De Ombudsdienst voor Energie, die operationeel is sinds 2010<sup>196</sup>, is een federale autonome dienst die instaat voor *de verdeling van vragen en klachten betreffende het functioneren van de elektriciteits- en gasmarkt en de behandeling van geschillen tussen de eindafnemers en de elektriciteits- en aardgasbedrijven*<sup>197</sup>. Deze ombudsdienst heeft een drievoudige opdracht, namelijk (1) het beoordelen en onderzoeken van klachten van eindafnemers die betrekking hebben op de activiteiten van elektriciteits- en aardgasbedrijven, (2) het bemiddelen tussen de bedrijven en de eindafnemers om also een minnelijke schikking te vergemakkelijken en (3) het richten van aanbevelingen aan bedrijven indien geen minnelijke schikking mogelijk is<sup>198</sup>. De ombudsdienst handelt als het ware als beroepsinstantie, waardoor een klacht enkel ontvankelijk kan zijn wanneer de eindafnemer zich al gericht heeft tot het elektriciteits- of gasbedrijf<sup>199</sup>. Bovendien behandelt de

<sup>193</sup> EUROPEAN COMMISSION, *Commission Staff Working Paper: Impact Assessment*, internet, gepubliceerd in 2011, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress\\_cons/docs/impact\\_assessment\\_adr\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/docs/impact_assessment_adr_en.pdf), 18.

<sup>194</sup> De meegedeelde ADR-instanties zijn: de Geschillencommissie Reizen, de Geschillencommissie Meubelen, de Geschillencommissie Verbruikers-Textielreinigers, de Verzoeningscommissie Tweedehandswagens, de Verzoeningscommissie Bouw, De Ombudsman van de Verzekeringen, De Ombudsman voor de Treinreizigers, de Ombudsdienst voor de postsector, de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, de bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen, de Ombudsman van het Waalse Gewest, de Vlaamse Ombudsman, de Ombudsman van de stad Charleroi, de Ombudsman van de stad La Louvière, De Ombudsman van de stad Mechelen, de Ombudsdienst van de stad Antwerpen, De ombudsdienst van de gemeente Puurs, de Ombudsdienst van de stad Leuven, de Ombudsdienst van de stad Brugge, de Federale Ombudsman en de Ombudsdienst voor Energie.

<sup>195</sup> EUROPEAN COMMISSION, *Commission Staff Working Paper: Impact Assessment*, internet, gepubliceerd in 2011, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress\\_cons/docs/impact\\_assessment\\_adr\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/docs/impact_assessment_adr_en.pdf), 18-19.

<sup>196</sup> OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE, *Persbericht: Ombudsdienst voor energie is operationeel*, internet, gepubliceerd in 2010, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsmanenergie.be/images/PDF/Persbericht-Ombudsdienst-operationeel-21012010.pdf>.

<sup>197</sup> Art. 1,1<sup>o</sup> Huishoudelijk Reglement van de Ombudsdienst voor Energie; OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE, *Voorstelling*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.ombudsmanenergie.be/index.php?option=com\\_content&view=article&id=30&Itemid=28&lang=nl](http://www.ombudsmanenergie.be/index.php?option=com_content&view=article&id=30&Itemid=28&lang=nl).

<sup>198</sup> Art. 2 Huishoudelijk Reglement van de Ombudsdienst voor Energie; Art. 27 Wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt, B.S. 11 mei 1999, 16.264; OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE, *Voorstelling*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.ombudsmanenergie.be/index.php?option=com\\_content&view=article&id=30&Itemid=28&lang=nl](http://www.ombudsmanenergie.be/index.php?option=com_content&view=article&id=30&Itemid=28&lang=nl).

<sup>199</sup> Art. 4§1 Huishoudelijk Reglement van de Ombudsdienst voor Energie; OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE, *Voorstelling*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.ombudsmanenergie.be/index.php?option=com\\_content&view=article&id=30&Itemid=28&lang=nl](http://www.ombudsmanenergie.be/index.php?option=com_content&view=article&id=30&Itemid=28&lang=nl).

ombudsdienst enkel schriftelijke aanvragen<sup>200</sup>. Daarnaast wordt het de partijen verzekerd dat de ombudsman zal optreden in volledige onafhankelijkheid<sup>201</sup>, op een vertrouwelijke manier<sup>202</sup> en volledig kosteloos<sup>203</sup>.

91. De Ombudsdienst voor Energie heeft zich als instantie aangesloten bij het Permanent Overleg van de Ombudslui van België (POOL)<sup>204</sup> en bij het onlineplatform voor bemiddeling bij consumentengeschillen (BELMED)<sup>205</sup>. Het feit dat deze ombudsdienst zich aangesloten heeft bij het POOL, impliceert dat de ombudsdienst voldoet aan de voorwaarden die het POOL vooropstelt alvorens een ombudsdienst lid kan worden. Zo moet de ombudsdienst (1) onafhankelijk werken van de overheid of het bedrijf waarover het klachten ontvangt, (2) moet de ombudsdienst onderzoeksbevoegdheid hebben, (3) formuleert de ombudsdienst adviezen en aanbevelingen en (4) wordt er minstens één maal per jaar een jaarverslag over de activiteiten van de dienst gepubliceerd<sup>206</sup>. Aangezien de Ombudsdienst voor Energie aan deze voorwaarden voldoet en bijgevolg ook lid is van het Permanent overleg van de Ombudslui wordt de ombudsdienst geacht de "tien geboden" van een volwaardig ombudsman (infra nr. 38) toe te passen bij de uitvoering van zijn activiteiten<sup>207</sup>. Het partnerschap van de Ombudsdienst voor Energie met het onlineplatform BELMED brengt met zich mee dat consumenten die zich tot BELMED richten doorverwezen kunnen worden naar de Ombudsdienst voor Energie. Naar mijn mening is de Ombudsdienst voor Energie door het lidmaatschap bij het POOL, het partnerschap bij het onlineplatform BELMED en de informatie die het aanbiedt op zijn website voldoende toegankelijk voor het publiek.

92. Uit het jaarverslag van 2013 dat de Ombudsdienst voor Energie publiceerde, valt af te leiden dat het aantal ontvangen klachten 6.657 bedroeg. Dit cijfer duidt in vergelijking met de 8.331 ontvangen klachten in 2012 een opmerkelijke daling aan. De ombudsdienst geeft als redenen voor deze daling de afschaffing van de verbrekingsvergoeding bij verandering van leverancier, een daling van de prijzen en tarieven, een bevrozing van de distributienettarieven en de prijsregulering van variabele energiecontracten<sup>208</sup>. Aangezien er geen exacte cijfers worden gegeven over de invloed van deze elementen op het aantal aanvragen lijkt het mij waarschijnlijk dat de afschaffing van de verbrekingsvergoeding een grote rol speelt in de daling van het aantal klachten. Van alle klachten die de ombudsdienst in 2013 ontving waren er slechts 2.445 ontvankelijk, dit vertaalt zich

---

<sup>200</sup> Art. 3§3 Huishoudelijk Reglement van de Ombudsdienst voor Energie; OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE, *Voorstelling*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.ombudsmanenergie.be/index.php?option=com\\_content&view=article&id=30&Itemid=28&lang=nl](http://www.ombudsmanenergie.be/index.php?option=com_content&view=article&id=30&Itemid=28&lang=nl).

<sup>201</sup> Art. 6 Huishoudelijk Reglement van de Ombudsdienst voor Energie; OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE, *Voorstelling*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.ombudsmanenergie.be/index.php?option=com\\_content&view=article&id=30&Itemid=28&lang=nl](http://www.ombudsmanenergie.be/index.php?option=com_content&view=article&id=30&Itemid=28&lang=nl).

<sup>202</sup> Art. 7 Huishoudelijk Reglement van de Ombudsdienst voor Energie; OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE, *Voorstelling*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.ombudsmanenergie.be/index.php?option=com\\_content&view=article&id=30&Itemid=28&lang=nl](http://www.ombudsmanenergie.be/index.php?option=com_content&view=article&id=30&Itemid=28&lang=nl).

<sup>203</sup> Art. 5 Huishoudelijk Reglement van de Ombudsdienst voor Energie.

<sup>204</sup> OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE, *Jaarverslag 2013*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.ombudsmanenergie.be/images/PDF/Ombudsdienst\\_voor\\_Energie\\_Activiteitenverslag\\_2013.pdf](http://www.ombudsmanenergie.be/images/PDF/Ombudsdienst_voor_Energie_Activiteitenverslag_2013.pdf), 154; POOL, *Ombudsdienst voor Energie*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsman.be/nl/ombudsman/card/ombudsdienst-voor-energie>.

<sup>205</sup> OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE, *Jaarverslag 2013*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.ombudsmanenergie.be/images/PDF/Ombudsdienst\\_voor\\_Energie\\_Activiteitenverslag\\_2013.pdf](http://www.ombudsmanenergie.be/images/PDF/Ombudsdienst_voor_Energie_Activiteitenverslag_2013.pdf), 154.

<sup>206</sup> POOL, *FAQ: Wat is POOL?*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsman.be/nl/faq>.

<sup>207</sup> POOL, *FAQ: Hoe werkt een ombudsman?*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsman.be/nl/faq>.

<sup>208</sup> OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE, *Jaarverslag 2013*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.ombudsmanenergie.be/images/PDF/Ombudsdienst\\_voor\\_Energie\\_Activiteitenverslag\\_2013.pdf](http://www.ombudsmanenergie.be/images/PDF/Ombudsdienst_voor_Energie_Activiteitenverslag_2013.pdf), 2.

in een aandeel van 45 procent ontvankelijke klachten t.o.v. 55 procent onontvankelijke klachten<sup>209</sup>. De belangrijkste reden voor de onontvankelijkheid was het feit dat er geen voorafgaande stappen werden ondernomen tussen de eindafnemer en de leverancier om alzo tot een oplossing van het geschil te komen. Andere redenen zijn het feit dat de ombudsman enkel op de hoogte werd gesteld van een klacht die gericht werd tot de leverancier en het feit dat er een rechtsvordering werd ingesteld waardoor de ombudsdienst niet langer bevoegd is<sup>210</sup>.

93. Uit hetzelfde jaarverslag blijkt verder nog dat de ombudsdienst 36 aanbevelingen formuleerde<sup>211</sup>. Opmerkelijk is dat slechts aan een gering aantal van de aanbevelingen geheel of gedeeltelijk gevolg werd gegeven door de betrokken leverancier<sup>212</sup>. Het feit dat de leverancier ervoor kan kiezen een aanbeveling van de ombudsdienst naast zich neer te leggen, wijst erop dat er nog steeds onzekerheid kan bestaan voor de consument over de uitkomst van het geschil na behandeling ervan door de ombudsdienst. De effectiviteit van dit systeem kan m.i. in vraag worden gesteld. Wanneer er na bemiddeling van de ombudsdienst geen oplossing van de klacht naar voren komt dan doet de ombudsdienst een aanbeveling aan de leverancier, die de beslissingsvrijheid heeft om al dan niet een gevolg te geven aan deze aanbeveling. Het is bij deze vrijheid dat het schoentje knelt. Voor de consument breken er immers onzekere tijden aan, aangezien de consument niet weet welk gevolg de leverancier aan de aanbeveling zal geven. Wanneer de leverancier geen gevolg geeft aan de aanbeveling dan zal de eindverbruiker, indien hij hiertegen wil ingaan, nog steeds zijn toevlucht moeten nemen tot de gerechtelijke rechtsgang.

94. Terugkoppelend naar de centrale onderzoeksvraag "*Bereikt de (nieuwe) regelgeving op het vlak van ADR en ODR haar doel?*", gaan we na of de Ombudsdienst voor Energie gezien kan worden als een entiteit die het de consument mogelijk maakt om op vrijwillige basis klachten tegen ondernemers voor te leggen door gebruik te maken van een onafhankelijke, onpartijdige, transparante, doeltreffende en billijke ADR-procedure (infra nr. 75)<sup>213</sup>. Wat betreft de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van dienst, dient er gekeken te worden naar het Huishoudelijk Reglement van de ombudsdienst. Er wordt immers vastgelegd dat de consument het recht heeft op een onpartijdig en objectief onderzoek van de klacht<sup>214</sup>. De vooropgestelde onafhankelijkheid heeft bovendien betrekking op drie aspecten, namelijk onafhankelijkheid t.o.v. de overheid die de ombudsdienst benoemt, onafhankelijkheid t.o.v. de energiebedrijven waarover een klacht werd neergelegd en onafhankelijkheid t.o.v. de consument die de klacht indiende<sup>215</sup>. Daarnaast wordt er door inschrijving van de "tien geboden" van een volwaardig ombudsman (infra nr. 38) in het Huishoudelijk Reglement van de Ombudsdienst voor Energie nogmaals gewezen op het onafhankelijke en onpartijdige karakter<sup>216</sup>. De Ombudsdienst voor Energie voldoet eveneens aan

<sup>209</sup> OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE, *Jaarverslag 2013*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.ombudsmanenergie.be/images/PDF/Ombudsdienst\\_voor\\_Energie\\_Activiteitenverslag\\_2013.pdf](http://www.ombudsmanenergie.be/images/PDF/Ombudsdienst_voor_Energie_Activiteitenverslag_2013.pdf), 30.

<sup>210</sup> OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE, *Jaarverslag 2013*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.ombudsmanenergie.be/images/PDF/Ombudsdienst\\_voor\\_Energie\\_Activiteitenverslag\\_2013.pdf](http://www.ombudsmanenergie.be/images/PDF/Ombudsdienst_voor_Energie_Activiteitenverslag_2013.pdf), 32.

<sup>211</sup> OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE, *Jaarverslag 2013*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.ombudsmanenergie.be/images/PDF/Ombudsdienst\\_voor\\_Energie\\_Activiteitenverslag\\_2013.pdf](http://www.ombudsmanenergie.be/images/PDF/Ombudsdienst_voor_Energie_Activiteitenverslag_2013.pdf), 72.

<sup>212</sup> OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE, *Jaarverslag 2013*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.ombudsmanenergie.be/images/PDF/Ombudsdienst\\_voor\\_Energie\\_Activiteitenverslag\\_2013.pdf](http://www.ombudsmanenergie.be/images/PDF/Ombudsdienst_voor_Energie_Activiteitenverslag_2013.pdf), 73-131.

<sup>213</sup> Art. 1 Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>214</sup> Art. 6§1 Huishoudelijk Reglement van de Ombudsdienst voor Energie.

<sup>215</sup> Art. 6§2 Huishoudelijk Reglement van de Ombudsdienst voor Energie.

<sup>216</sup> Art. 8 Huishoudelijk Reglement van de Ombudsdienst voor Energie.



de vereiste van transparantie zoals neergelegd in artikel 7 van de Richtlijn ADR Consumenten. Op de website van de ombudsdienst staan de contactgegevens weergegeven<sup>217</sup> en wordt de deskundigheid, onpartijdigheid en onafhankelijkheid van de dienst beschreven<sup>218</sup>. De doeltreffendheid van de ombudsdienst wordt gewaarborgd door te voorzien dat consumenten zowel via het online klachtenformulier als via gewone briefwisseling een klacht kunnen indienen<sup>219</sup>. Bovendien bevat het Huishoudelijk Reglement een bepaling die aangeeft dat de behandeling van een klacht volledig kosteloos is<sup>220</sup>. Het kosteloze karakter van de klachtenbehandeling wordt een tweede maal benadrukt in het Huishoudelijk Reglement daar het uitdrukkelijk staat vermeldt in de "tien geboden" die de ombudsmannen in België dienen na te leven<sup>221</sup>. Deze "tien geboden" zijn een letterlijke weergave van de "tien geboden" die het POOL ontwikkelde (infra nr. 38). Een laatste element is het billijke karakter van de ADR-procedure. Het Koninklijk Besluit van 18 januari 2008 betreffende de Ombudsdienst voor Energie<sup>222</sup> bevat een aantal bepalingen die een invloed uitoefenen op de billijkheid van de dienst. Het KB beschrijft onder meer de werking van de dienst. Hierin komt naar voren dat de ombudsdienst na ontvangst van een klacht het energiebedrijf hierover op de hoogte stelt<sup>223</sup>. De ombudsdienst heeft de mogelijkheid de klager te 'verhoren'<sup>224</sup>. Aan beide partijen kan de toestemming gegeven worden om het door de ombudsdienst samengestelde dossier in te kijken<sup>225</sup>. Na onderzoek tracht de ombudsdienst de partijen tot een minnelijke schikking te brengen. Wanneer dit niet mogelijk is, zal de ombudsdienst een aanbeveling t.a.v. het energiebedrijf formuleren<sup>226</sup>. De energieleverancier beschikt dan over een termijn van twintig kalenderdagen om al dan niet een gevolg aan de aanbeveling te geven. Wanneer er niet op de aanbeveling wordt ingegaan, dan moet het energiebedrijf de reden van weigering aan de ombudsdienst en de consument meedelen<sup>227</sup>. Deze regels weerspiegelen de vereiste van billijkheid zoals neergelegd in artikel 9 van de Richtlijn ADR Consumenten. Voornamelijk het principe van hoor en wederhoor<sup>228</sup> en de vrijheid van de partijen om de vooropgestelde oplossing al dan niet te aanvaarden<sup>229</sup> werden in het KB weergegeven. Ook de "snelheid" van de procedure stemt overeen met de maximumtermijn uit de richtlijn. De Richtlijn ADR Consumenten spreekt over een termijn van 90 kalenderdagen voor de behandeling van een klacht. De Ombudsdienst voor Energie beschikt over een termijn van 40 werkdagen na ontvangst van de klacht om een aanbeveling te formuleren. Het bovenstaande in overweging genomen kunnen we stellen dat de Ombudsdienst voor Energie voldoet aan de kwaliteitscriteria uit de Richtlijn ADR Consumenten. Dit hoeft m.i. niet te verbazen aangezien deze kwaliteitscriteria in grote mate een codificatie zijn van de kwaliteitscriteria uit de aanbevelingen van '98 en 2001 waaraan de Ombudsdienst voor Energie reeds voldeed. Aangezien de kwaliteitscriteria uit de Richtlijn ADR Consumenten gezien worden als het middel om een hoog niveau van

<sup>217</sup> Art. 7.1.a) Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>218</sup> Art. 7.1.d) Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>219</sup> Art. 8, a) Richtlijn ADR Consumenten; OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE, *Een klacht indienen*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.ombudsmanenergie.be/index.php?option=com\\_content&view=article&id=38&Itemid=29&lang=nl](http://www.ombudsmanenergie.be/index.php?option=com_content&view=article&id=38&Itemid=29&lang=nl).

<sup>220</sup> Art. 8, c) Richtlijn ADR Consumenten; Art 5 Huishoudelijk Reglement van de Ombudsdienst voor Energie.

<sup>221</sup> Art. 8 Huishoudelijk Reglement van de Ombudsdienst voor Energie.

<sup>222</sup> Koninklijk Besluit van 18 januari 2008 betreffende de ombudsdienst voor energie, *B.S.* 12 februari 2008, 09136.

<sup>223</sup> Art. 4 Koninklijk Besluit van 18 januari 2008 betreffende de ombudsdienst voor energie, *B.S.* 12 februari 2008.

<sup>224</sup> Art. 6 Koninklijk Besluit van 18 januari 2008 betreffende de ombudsdienst voor energie, *B.S.* 12 februari 2008.

<sup>225</sup> Artt. 4 en 5 Koninklijk Besluit van 18 januari 2008 betreffende de ombudsdienst voor energie, *B.S.* 12 februari 2008.

<sup>226</sup> Art. 7 Koninklijk Besluit van 18 januari 2008 betreffende de ombudsdienst voor energie, *B.S.* 12 februari 2008.

<sup>227</sup> Art. 8 Koninklijk Besluit van 18 januari 2008 betreffende de ombudsdienst voor energie, *B.S.* 12 februari 2008.

<sup>228</sup> Art. 9.1. Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>229</sup> Art 9.2. Richtlijn ADR Consumenten.

consumentenbescherming te bereiken (infra nr. 75), kunnen we stellen dat ook de Ombudsdienst voor Energie door naleving van de kwaliteitscriteria bijdraagt tot een hoog niveau van consumentenbescherming. De ombudsdienst voor Energie draagt m.a.w. bij tot het doel dat alternatieve geschillenbeslechting nastreeft.

## 2.2. De Bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen

95. Ombudsfín, de ombudsman in financiële geschillen<sup>231</sup>, is een onafhankelijke instelling belast met de alternatieve geschillenbeslechting in financiële zaken. Deze dienst bestaat uit een ombudsman, die wordt bijgestaan door een vertegenwoordiger van consumenten en adviseurs met ervaring in het bank- en financiewezen<sup>232</sup>. De ombudsdienst heeft, net zoals de Ombudsdienst voor Energie, de bevoegdheid om een oplossing van het hem voorliggende geschil te bewerkstelligen dan wel aanbevelingen te formuleren<sup>233</sup>.

96. Wanneer het jaarverslag van de ombudsdienst voor het jaar 2013 ter hand wordt genomen, dan blijkt dat de ombudsdienst 2.324 klachtendossiers van particulieren ontving. Dit cijfer geeft een daling weer ten opzichte van het jaar 2012. Van het aantal ontvangen klachten werden er 1.610 onontvankelijk verklaard. 1.238 dossiers werden onontvankelijk verklaard omdat de bevoegde dienst binnen de betrokken financiële instelling nog niet werd aangesproken of onvoldoende tijd kreeg om de klacht te behandelen<sup>234</sup>. De voornaamste thema's waarop een klacht betrekking had waren betalingen en betaalrekeningen, kredieten en beleggingen<sup>235</sup>. In de 292 dossiers, die de ombudsdienst kwalificeerde als ontvankelijk en gegrond, ging de dienst in bemiddeling met de financiële instelling. In 88 procent van de gevallen kwam er dan een positief resultaat uit de bus. In de overige 12 procent werd de analyse van Ombudsfín niet gevolgd. Uit het jaarverslag kan nog worden afgeleid dat hoewel sommige financiële instellingen het niet eens zijn met de bevindingen en adviezen van Ombudsfín, ze toch deze adviezen volgen uit respect voor het engagement tot samenwerking van de sector<sup>236</sup>. Naar mijn mening is het aantal klachten dat ontvankelijk en gegrond verklaard wordt zeer laag t.o.v. het aantal ingediende klachten. Toch ben ik van mening dat wanneer er gekeken wordt naar het resultaat van de bemiddelde klachten de ombudsdienst goed werk levert. Ook het feit dat hoewel de instellingen het niet helemaal eens zijn met de analyse en aanbevelingen van de Ombudsfín, ze deze toch volgen wijst volgens mij op een zeker engagement van de aangesloten financiële instellingen. Hiermee getuigen ze immers dat ze de intentie hebben om mee te werken aan het welslagen van de ombudsdienst.

97. Ombudsfín, dat ook lid is van het FIN-NET, ontving in 2013 acht klachten in het kader van de FIN-procedure. Helaas kon er niet in alle acht de gevallen gewerkt worden aan een oplossing,

<sup>231</sup> OMBUDSFÍN, *Ombudsfín de nieuwe identiteit van de bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen*, internet, gepubliceerd in 2012, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsfín.be/nl/particulieren/ombudsfín/nieuws/ombudsfín-de-nieuwe-identiteit/>.

<sup>232</sup> OMBUDSFÍN, *Wie zijn wij?*, internet, gepubliceerd in 2012, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsfín.be/nl/particulieren/ombudsfín/wie-zijn-wij/>.

<sup>233</sup> OMBUDSFÍN, *Rol van de Ombudsman*, internet, gepubliceerd in 2012, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsfín.be/nl/particulieren/ombudsfín/de-rol-van-de-ombudsman/>.

<sup>234</sup> OMBUDSFÍN, *Jaarverslag 2013*, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.ombudsfín.be/sites/default/files/JV\\_Part\\_2013.pdf](http://www.ombudsfín.be/sites/default/files/JV_Part_2013.pdf), 2.

<sup>235</sup> OMBUDSFÍN, *Jaarverslag 2013*, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.ombudsfín.be/sites/default/files/JV\\_Part\\_2013.pdf](http://www.ombudsfín.be/sites/default/files/JV_Part_2013.pdf), 4-6.

<sup>236</sup> OMBUDSFÍN, *Jaarverslag 2013*, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.ombudsfín.be/sites/default/files/JV\\_Part\\_2013.pdf](http://www.ombudsfín.be/sites/default/files/JV_Part_2013.pdf), 6.

aangezien er geen bevoegde Europese correspondent voor handen was<sup>237</sup>. Daarnaast is de Ombudsfijn ook lid van het Permanent Overleg van de Ombudslui en het onlineplatform BELMED<sup>238</sup>. Ik ben dan ook van mening dat door het engagement van de Ombudsfijn in het POOL, in BELMED en in het FIN-NET voldoende publiciteit omtrent de Ombudsfijn wordt verleend. Bijgevolg kunnen meer particulieren bereikt worden, in kennis gesteld worden van het bestaan van de Ombudsfijn en mogelijk ook gebruik ervan maken.

98. Of de klachtenbehandeling van de Ombudsfijn in overeenstemming is met het doel dat alternatieve geschillenbeslechting nastreeft hangt af van het feit of de Ombudsfijn het consumenten mogelijk maakt om op vrijwillige basis klachten tegen ondernemingen voor te leggen waarbij het tevens garandeert dat het een onafhankelijke, onpartijdige, transparante, doeltreffende en billijke ADR-procedure hanteert (infra nr. 75). De onafhankelijkheid van de dienst wordt gewaarborgd door de autonomie van de dienst, waarbij vooral het eigen budget en daarmee samenhangend de financiële autonomie van belang is. De onpartijdigheid van de Ombudsfijn vloeit voort uit zijn paritaire samenstelling<sup>239</sup>. De Ombudsfijn geeft aan dat naast onafhankelijkheid en onpartijdigheid, transparantie één van de acht fundamentele principes van de ombudsdienst is en dat het dan ook voldoende informatie via allerhande communicatiemiddelen ter beschikking stelt<sup>240</sup>. Wat betreft het doeltreffende en billijke karakter van de ADR-procedure kan erop gewezen worden dat consumenten de mogelijkheid krijgen om een klacht in te dienen via invulling van een elektronisch formulier, via fax, per e-mail of per post<sup>241</sup>. Eens de klacht ontvankelijk verklaard wordt, kunnen partijen steeds hun argumenten laten gelden. Deze worden aan de tegenpartij overgemaakt die dan op zijn beurt de mogelijkheid krijgt hierop te reageren. Het principe van tegenspraak behoort immers tot één van de acht fundamentele principes van de Ombudsfijn<sup>242</sup>. Daarnaast schrijft het procedurereglement van de Ombudsfijn voor dat de procedure volledig kosteloos is<sup>243</sup> en dat een advies uitgebracht door de Ombudsfijn niet bindend is<sup>244</sup>. Dat de Ombudsdienst Banken-Krediet-Beleggingen reeds voldeed aan de kwaliteitscriteria uit de aanbevelingen van '98 en 2001 blijkt uit het feit dat de ombudsdienst één van de door België aan de Europese Commissie meegedeelde ADR-instanties is (infra nr. 88). Het verbaast dan ook niet dat de Ombudsfijn eveneens voldoet aan de kwaliteitscriteria uit de Richtlijn ADR Consumenten aangezien deze een verdere uitwerking zijn van de kwaliteitscriteria uit de aanbevelingen. Door naleving van de kwaliteitscriteria uit de Richtlijn ADR Consumenten zal de Ombudsfijn bijdragen tot het doel dat alternatieve geschillenbeslechting nastreeft, nl. een hoog niveau van consumentenbescherming aangezien de

<sup>237</sup> OMBUDSFIN, *Jaarverslag 2013*, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.ombudsfijn.be/sites/default/files/JV\\_Part\\_2013.pdf](http://www.ombudsfijn.be/sites/default/files/JV_Part_2013.pdf), 34.

<sup>238</sup> OMBUDSFIN, *Jaarverslag 2013*, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.ombudsfijn.be/sites/default/files/JV\\_Part\\_2013.pdf](http://www.ombudsfijn.be/sites/default/files/JV_Part_2013.pdf), 39.

<sup>239</sup> OMBUDSFIN, *Principes*, gepubliceerd in 2012, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsfijn.be/nl/particulieren/ombudsfijn/principes/>; OMBUDSFIN, *FAQ – 5.2. Wat met de onpartijdigheid en onafhankelijkheid van Ombudsfijn?*, internet, gepubliceerd in 2012, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsfijn.be/nl/particulieren/faq/>.

<sup>240</sup> OMBUDSFIN, *Principes*, gepubliceerd in 2012, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsfijn.be/nl/particulieren/ombudsfijn/principes/>.

<sup>241</sup> OMBUDSFIN, *Hoe dien ik een klacht in?*, internet, gepubliceerd in 2012, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsfijn.be/nl/particulieren/klacht-indienen/>.

<sup>242</sup> OMBUDSFIN, *Principes*, gepubliceerd in 2012, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsfijn.be/nl/particulieren/ombudsfijn/principes/>.

<sup>243</sup> Art. 16 Reglement van de procedure van Ombudsfijn.

<sup>244</sup> Art. 17 Reglement van de procedure van Ombudsfijn.

kwaliteitscriteria in de richtlijn aangeduid worden als het middel om een hoog niveau van consumentenbescherming te bereiken.

### 2.3. De Ombudsman van de Verzekeringen

99. De Ombudsman van de Verzekeringen, die zich profileert als de bemiddelingsdienst voor verzekeringsgeschillen, is actief sinds 1987. Sinds 2006 is de dienst het unieke klachtenloket voor verzekeringsgeschillen<sup>245</sup>. M.i. kan dit toegejuicht worden aangezien consumenten direct weten bij welke dienst ze moeten aankloppen in geval van een verzekeringsgeschil. De ombudsdienst heeft als hoofdbevoegdheid het onderzoeken en bemiddelen van verzekeringsgeschillen. Daarnaast brengt de ombudsdienst ook verslag uit van haar diensten en formuleert ze aanbevelingen naar de overheid en de sector<sup>246</sup>.

100. Uit het jaarverslag 2014 van de Ombudsdienst voor de Verzekeringen blijkt dat de ombudsdienst 4.318 aanvragen tot tussenkomst ontving<sup>247</sup>. 3.697 aanvragen tot tussenkomst waren gericht tegen de verzekeringsonderneming, terwijl slechts 570 aanvragen gericht waren tegen de verzekeringstussenpersoon<sup>248</sup>. Indien gekeken wordt naar de oorsprong van de ontvangen klachten dan kan vastgesteld worden dat de klachten voornamelijk afkomstig zijn van verzekerden en tussenpersonen. De verzekerden vormden met 81 procent van het totaal aantal ontvangen klachten, de grootste klachtenbron<sup>249</sup>. Gedurende het jaar 2014 werden ruim 3.238 klachten behandeld door de ombudsdienst. Van de behandelde klachten werd het dossier in 2.942 gevallen afgesloten. Van de afgesloten dossiers werden er 1.539 opgelost, 1.403 dossiers werden ongegrond verklaard en 296 dossiers waren op 31 januari 2015 nog in behandeling. Deze cijfers duiden aan dat de consumenten in 52% van de ingediende betwistingen een oplossing bekamt<sup>250</sup>. Naar mijn mening kan de vraag gesteld worden naar de effectiviteit van de dienst indien slechts in 52% van het aantal ingediende betwistingen een oplossing naar voren komt. Toch blijkt de Ombudsman van de Verzekeringen een bron van vertrouwen voor de consument, er worden immers steeds vaker aanvragen om inlichtingen ingediend<sup>251</sup>.

101. De ombudsman voor de Verzekeringen is sinds december 2012 lid van BELMED<sup>252</sup> en kan ook teruggevonden worden als één van de leden van het POOL<sup>253</sup>. Daarnaast is hij ook actief binnen het FIN-NET<sup>254</sup>.

---

<sup>245</sup> OMBUDSMAN VAN DE VERZEKERINGEN, *De dienst: bevoegdheden en werking – Korte historie*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsman.as/nl/service/historique.asp>.

<sup>246</sup> Art 2 KB 21 juni 2006, B.S. 4 juli 2006, 33.539; OMBUDSMAN VAN DE VERZEKERINGEN, *De dienst: bevoegdheden en werking – Bevoegdheden*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsman.as/nl/service/competences.asp>.

<sup>247</sup> OMBUDSMAN VAN DE VERZEKERINGEN, *Cijfers en analyse 2014*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in mei 2015, [http://www.ombudsman.as/nl/documents/Rapport\\_Ombudsman\\_2014.pdf](http://www.ombudsman.as/nl/documents/Rapport_Ombudsman_2014.pdf), 5.

<sup>248</sup> OMBUDSMAN VAN DE VERZEKERINGEN, *2013: cijfers en analyse*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in mei 2015, [http://www.ombudsman.as/nl/documents/Rapport\\_Ombudsman\\_2014.pdf](http://www.ombudsman.as/nl/documents/Rapport_Ombudsman_2014.pdf), 5.

<sup>249</sup> OMBUDSMAN VAN DE VERZEKERINGEN, *2013: cijfers en analyse*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in mei 2015, [http://www.ombudsman.as/nl/documents/Rapport\\_Ombudsman\\_2014.pdf](http://www.ombudsman.as/nl/documents/Rapport_Ombudsman_2014.pdf), 7-8.

<sup>250</sup> OMBUDSMAN VAN DE VERZEKERINGEN, *2013: cijfers en analyse*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in mei 2015, [http://www.ombudsman.as/nl/documents/Rapport\\_Ombudsman\\_2014.pdf](http://www.ombudsman.as/nl/documents/Rapport_Ombudsman_2014.pdf), 8-9.

<sup>251</sup> OMBUDSMAN VAN DE VERZEKERINGEN, *2013: cijfers en analyse*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in mei 2015, [http://www.ombudsman.as/nl/documents/Rapport\\_Ombudsman\\_2014.pdf](http://www.ombudsman.as/nl/documents/Rapport_Ombudsman_2014.pdf), 8.

<sup>252</sup> OMBUDSMAN VAN DE VERZEKERINGEN, *De dienst: bevoegdheden en werking – Bevoegdheden*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsman.as/nl/service/competences.asp>.

<sup>253</sup> POOL, *Ombudsman van de Verzekeringen*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsman.be/nl/ombudsman/card/ombudsman-van-de-verzekeringen>.

102. De Ombudsman van de Verzekeringen werd reeds door België meegedeeld aan de Europese Commissie (infra nr. 88) en voldoet dus aan de kwaliteitscriteria uit de aanbevelingen van '98 en 2001, maar blijft dit zo onder de Richtlijn ADR Consumenten? Om beschouwd te worden als "gekwalficeerde" entiteit zal de Ombudsman van de verzekeringen een onafhankelijke, onpartijdige, transparante, doeltreffende en billijke procedure voor alternatieve geschillenbeslechting moeten aanbieden die het consumenten mogelijk maakt om op vrijwillige basis klachten tegen ondernemingen neer te leggen (infra nr. 75). Doordat de Ombudsman van de Verzekeringen aangesloten is bij het POOL wordt de dienst geacht de "tien geboden" van een volwaardig ombudsman na te leven. Hierin liggen ook de principes van onafhankelijkheid en onpartijdigheid vervat (infra nr. 38). Aldus voldoet de ombudsdienst aan de kwaliteitscriteria van onafhankelijkheid en onpartijdigheid. De transparantie van de dienst wordt gewaarborgd door de informatie die de ombudsdienst op zijn website tentoonstelt en die overeenkomt met de bepalingen uit artikel 7 van de Richtlijn ADR Consumenten. Wat betreft de doeltreffendheid zien we dat klachten zowel online als offline tot de dienst gericht kunnen worden<sup>255</sup>. Bovendien is de tussenkomst van de Ombudsman van de Verzekeringen volledig kosteloos voor de consument<sup>256</sup>. De billijkheid van de dienst wordt gewaarborgd door het tegensprekelijke karakter van de procedure en de mogelijkheid voor de partijen om de voorgestelde minnelijke schikking al dan niet te aanvaarden<sup>257</sup>. Aldus voldoet de Ombudsman van de Verzekeringen aan de kwaliteitscriteria uit de Richtlijn ADR Consumenten. Hieruit vloeit voort dat de Ombudsman van de Verzekeringen meewerkt aan een hoog niveau van consumentenbescherming nu de Richtlijn ADR Consumenten de onpartijdigheid, onafhankelijkheid, transparantie, doeltreffendheid en billijkheid van de met ADR belaste dienst ziet als het middel om een hoog niveau van consumentenbescherming te bereiken (infra nr. 75).

### *Afdeling III: De invloed van de richtlijn ADR Consumenten in België*

103. Door de invoering van de Richtlijn ADR Consumenten en de Verordening ODR Consumenten tracht de Europese wetgever invulling te geven aan het recht op toegang tot laagdrempelige, onpartijdige en kwaliteitsvolle verhaalsmiddelen<sup>259</sup>. De lidstaten hebben de verplichting om de Richtlijn ADR Consumenten om te zetten naar nationaal recht tegen juli 2015<sup>260</sup>. In België gebeurde deze omzetting door de wet van 4 april 2014.

104. De wet van 4 april 2014 beoogt een betere, kwaliteitsvolle en meer doeltreffende bescherming van de consument<sup>261</sup>. Het doet dit door te voorzien in een wetgevend kader rond de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen. Door de wet van 4 april 2014 werden er voor het eerst in de Belgische rechtsgeschiedenis regels uitgeschreven aangaande de

---

<sup>254</sup> OMBUDSMAN VAN DE VERZEKERINGEN, *2013: cijfers en analyse*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.ombudsman.as/nl/documents/Rapport\\_Ombudsman\\_2013.pdf](http://www.ombudsman.as/nl/documents/Rapport_Ombudsman_2013.pdf), 34.

<sup>255</sup> OMBUDSMAN VAN DE VERZEKERINGEN, *Klacht indienen: een verzekeringsgeschil*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsman.as/nl/complaint/index.asp>.

<sup>256</sup> OMBUDSMAN VAN DE VERZEKERINGEN, *De Dienst: Bevoegdheden en werking – werking – procedure*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsman.as/nl/service/fonctionnement.asp>.

<sup>257</sup> <sup>257</sup> OMBUDSMAN VAN DE VERZEKERINGEN, *De Dienst: Bevoegdheden en werking – werking – procedure*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsman.as/nl/service/fonctionnement.asp>.

<sup>259</sup> E. BALATE, *L'accès à la justice*, *DCCR* 2013, 213-215; H. DE CONINCK, *De alternatieve geschillenbeslechting in België: verleden, heden en toekomst*, *DCCR* 2013, 217-226.

<sup>260</sup> Art. 25 Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>261</sup> DE CONINCK, *De alternatieve geschillenbeslechting in België: verleden, heden en toekomst*, *DCCR* 2013, 217-226.

buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen. De wet is van toepassing op zowel nationale als grensoverschrijdende consumentenschillen m.b.t. de uitvoering van een verkoop- of dienstenovereenkomst of het gebruik van een goed<sup>262</sup>. Hieruit kan afgeleid worden dat niet enkel de koper, maar ook de gebruiker van een goed een beroep kan doen op de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen<sup>263</sup>. Bovendien werkt de wet, in tegenstelling tot de Richtlijn ADR Consumenten, in twee richtingen, d.w.z. dat zowel consumenten als ondernemingen een klacht kunnen indienen en dus ook gebruik maken van de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen<sup>264</sup>. Een buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen wordt door de wetgever gedefinieerd als zijnde "elke tussenkomst van een door de overheid opgerichte entiteit of van een onafhankelijke private entiteit die een oplossing voorstelt of oplegt of die partijen bijeenbrengt met het oog op de regeling van het consumentengeschil"<sup>265</sup>. Deze definitie impliceert dat overheidsinitiatieven, privé-initiatieven en gemeente initiatieven toepasselijk kunnen zijn en/of blijven. Dit heeft als gevolg dat de verschillende procedures nog steeds sterk uiteenlopend kunnen zijn door de nieuwe wettelijke regeling <sup>266</sup>.

105. Vooraleer de consument een beroep kan doen op de wettelijke regeling aangaande de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen, zal hij in een eerste stap zelf een klacht aan de betrokken onderneming moeten richten<sup>267</sup>. De aangesproken onderneming heeft de verplichting om zo snel mogelijk op de gedane klacht te reageren om alzo een bevredigende oplossing te vinden<sup>268</sup>. Wanneer de onderneming niet binnen een redelijke termijn een oplossing aan de consument kan voorleggen, dan heeft de onderneming de verplichting om informatie over de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen aan de consument te verschaffen<sup>269</sup>. De buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen uit hoofdstuk XVI van het wetboek van economisch recht zal pas gebruikt kunnen worden wanneer er geen oplossing bereikt kan worden met behulp van de interne klachtenprocedure.

106. Door de snelle omzetting van de Richtlijn ADR Consumenten en voortbouwend op het bestaande BELMED, zag de Belgische wetgever de kans om één centraal contactpunt op te richten: de Consumentenombudsdienst. De oprichting van deze dienst had voornamelijk tot doel consumenten gemakkelijker de weg te laten vinden naar een buitengerechtelijke oplossing van consumentengeschillen<sup>270</sup>.

107. De Consumentenombudsdienst zal vanaf haar ontstaan een autonome openbare dienst met rechtspersoonlijkheid zijn. De Consumentenombudsdienst zal bestaan uit een contactpunt en een

---

<sup>262</sup> Art. 2, 2° Wet van 4 april 2014; Art. I.19 WER.

<sup>263</sup> Art. I.19 WER; *Parl. St. Kamer*, 2013-2014, nr. 53K3360/001, 9-10; S. VOET, Buitengerechtelijke regeling consumentengeschillen, *NjW* 2014, 674-685.

<sup>264</sup> H. DE CONINCK, Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen – Vanaf 1 januari 2015 staat de "C" tot uw dienst!, *DCCR* 2014, 23-35; Considerans 16 bij de Richtlijn ADR Consumenten; H. De Coninck, De alternatieve geschillenbeslechting in België: verleden, heden en toekomst, *DCCR* 2013, 217-226.

<sup>265</sup> Art. I.19, 3° WER.

<sup>266</sup> H. De Coninck, De alternatieve geschillenbeslechting in België: verleden, heden en toekomst, *DCCR* 2013, 217-226.

<sup>267</sup> Art. XVI.2 WER.

<sup>268</sup> Art. XVI.3 WER.

<sup>269</sup> Art. XVI.4 WER.

<sup>270</sup> H. DE CONINCK, Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen – Vanaf 1 januari 2015 staat de "Consumentenombudsdienst" tot uw dienst!, *DCCR* 2014, 23-35.

dienst buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen<sup>271</sup>. De Consumentenombudsdienst zal beheerd en vertegenwoordigd worden door het directiecomité. In dit comité zetelen leden uit o.a. de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, de Ombudsdienst voor de Postsector, de Ombudsdienst voor Energie, de Ombudsdienst voor de Treinreizigers, de Ombudsdienst voor de Financiële Diensten en de Ombudsdienst Verzekeringen<sup>272</sup>. De vertegenwoordiging van deze diensten in het directiecomité kan m.i. gezien worden als een erkenning van het werk dat deze diensten gedurende hun bestaan geleverd hebben. Verder duidt deze vertegenwoordiging ook op het feit dat deze diensten als "gekwalficeerde entiteiten" beschouwd kunnen worden zoals gedefinieerd in het wetboek van economisch recht. Dit impliceert dan ook dat deze ombudsdiensten aan de vooropgestelde kwaliteitscriteria moeten voldoen om alzo voor te komen op de lijst die de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie opstelt en notificeert aan de Europese Commissie<sup>273</sup>. Wanneer de genoemde ombudsdiensten niet of niet langer voldoen aan de kwaliteitscriteria die van toepassing zijn op een gekwalficeerde entiteit, dan zal dit problemen met zich meebrengen aangezien deze ombudsdiensten tevens leden zijn van het directiecomité van de Consumentenombudsdienst. De wetgever zal m.i. een oplossing moeten zoeken voor de lacune die deze nieuwe wetgeving creëert om alzo te waarborgen dat de Consumentenombudsdienst kan blijven functioneren wanneer leden van het directiecomité hun titel van gekwalficeerde entiteit verliezen.

108. De Consumentenombudsdienst zal een drietal opdrachten toegekend krijgen, nl. (1) het verschaffen van inlichtingen aan consumenten en ondernemingen over hun rechten en plichten, voornamelijk op het vlak van de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen<sup>274</sup>, (2) het in ontvangst nemen van elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen alsook het bezorgen van de aanvraag aan de bevoegde gekwalficeerde entiteit of het zelf in behandeling nemen van de klacht<sup>275</sup> en (3) het zelf optreden in iedere aanvraag waarvoor geen gekwalficeerde entiteit bevoegd is<sup>276</sup>.

109. Voor het vervullen van de opdracht tot het verschaffen van inlichtingen aan consumenten en ondernemingen over hun rechten en plichten, voornamelijk op het vlak van de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, wordt er een contactpunt opgericht binnen de Consumentenombudsdienst<sup>277</sup>. Het uiteindelijke doel van de nieuwe wetgeving is dat de verschillende ombudsdiensten die deel uitmaken van het directiecomité zich vestigen in hetzelfde kantoor, zodat de verwijzing naar één adres de toegang tot ADR-instanties vergemakkelijkt. Bovendien spelen ook logistieke overwegingen mee, aangezien het geconsumeerde budget van de

---

<sup>271</sup> Art. XVI.5 WER; H. DE CONINCK, Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen – Vanaf 1 januari 2015 staat de "Consumentenombudsdienst" tot uw dienst!, *DCCR* 2014, 23-35; S. VOET, Buitengerechtelijke regeling consumentengeschillen, *NjW* 2014, 674-685.

<sup>272</sup> Art. XVI.8, §1 WER; *Parl. St.* Kamer 2013-14, nr. 53K3360/001,14; H. DE CONINCK, Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen – Vanaf 1 januari 2015 staat de "Consumentenombudsdienst" tot uw dienst!, *DCCR* 2014, 23-35.

<sup>273</sup> Art. I.19 WER; S. VOET, Buitengerechtelijke regeling consumentengeschillen, *NjW* 2014, 674-685; Advies van de Raad van State, MvT, *Parl. St.* Kamer 2013-14, nr. 53K3360/001, 41, nr.4.

<sup>274</sup> Art. XVI.6, 1° WER.

<sup>275</sup> Art. XVI.6, 2° WER.

<sup>276</sup> Art. XVI.6, 3° WER.

<sup>277</sup> Art. XVI.13 WER; S. VOET, Buitengerechtelijke regeling consumentengeschillen, *NjW* 2014, 674-685.

bestaande ombudsdiensten aanzienlijk zal verminderen nu alle diensten zich op één locatie vestigen<sup>278</sup>.

110. Een tweede tak binnen de Consumentenombudsdienst houdt zich bezig met de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen. Hieronder wordt verstaan het ontvangen, doorverwijzen en in voorkomend geval zelf behandelen van aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen<sup>279</sup>. De Consumentenombudsdienst heeft de plicht iedere aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in ontvangst te nemen. Deze aanvragen kunnen per brief, per fax, via elektronische post of ter plaatse worden gericht aan de Consumentenombudsdienst<sup>280</sup>. Hoewel de wet enkel deze vormen voorziet waarop een aanvraag ingediend kan worden bij de Consumentenombudsdienst, vermeldt de parlementaire voorbereiding ook nog de mogelijkheid om een aanvraag in te dienen via telefonische weg<sup>281</sup>. Wanneer de aanvraag betrekking heeft op een consumentengeschil waarvoor een gekwalificeerde entiteit bevoegd is, zendt de Consumentenombudsdienst de aanvraag door<sup>282</sup>. Deze doorverwijzing kan een verwijzing zijn naar een ombudsdienst die lid is van het directiecomité, naar een andere ombudsdienst opgericht door de overheid of naar een private ADR-entiteit die aan de wettelijke voorwaarden voldoet<sup>283</sup>. De ombudsdiensten vertegenwoordigd in het directiecomité behouden hun eigen bevoegdheden, opdrachten en procedures. Enkel het verschaffen van informatie aan de consument en de onderneming wordt gebundeld. Er is dus allerminst sprake van een samenbrengen of gelijkschakelen van de bestaande ADR-procedures, wat vanuit consumentenoogpunt betreurd kan worden (supra nr. 117)<sup>284</sup>. Wanneer de aanvraag betrekking heeft op een consumentengeschil waarvoor geen gekwalificeerde entiteit bevoegd is, dan neemt de Consumentenombudsdienst de aanvraag zelf in behandeling<sup>285</sup>. In de parlementaire stukken krijgen deze aanvragen de naam "residuele consumentengeschillen"<sup>286</sup>. Hiermee wordt door de Belgische wetgever tegemoetgekomen aan één van de belangrijkste doelstellingen uit de Richtlijn ADR Consumenten, nl. het voorzien in een volledige sectorale en geografische dekking inzake alternatieve beslechting van consumentengeschillen<sup>287</sup>. De Consumentenombudsdienst zal immers fungeren als vangnet voor de behandeling van consumentengeschillen waarvoor geen specifieke ADR-entiteit bevoegd is<sup>288</sup>.

111. De procedure die de Consumentenombudsdienst bij de behandeling van de "residuele consumentengeschillen" moet doorlopen, wordt in de wet beschreven<sup>289</sup>. Deze procedure is, zoals blijkt uit de parlementaire stukken, geïnspireerd op de verschillende sectorale wetgevingen die van

---

<sup>278</sup> Verslag, *Parl. St.* Kamer 2013-14, nr. 53K3360/004, 5; S. VOET, Buitengerechtelijke regeling consumentengeschillen, *NjW* 2014, 674-685.

<sup>279</sup> S. VOET, Buitengerechtelijke regeling consumentengeschillen, *NjW* 2014, 674-685.

<sup>280</sup> Art. XVI.15, §1 WER.

<sup>281</sup> MvT, *Parl. St.* Kamer 2013-14, nr. 53K336/001, 16; S. VOET, Buitengerechtelijke regeling consumentengeschillen, *NjW* 2014, 674-685.

<sup>282</sup> Art. XVI.15, §2 WER.

<sup>283</sup> S. VOET, Buitengerechtelijke regeling consumentengeschillen, *NjW* 2014, 674-685.

<sup>284</sup> S. VOET, Buitengerechtelijke regeling consumentengeschillen, *NjW* 2014, 674-685.

<sup>285</sup> Art. XVI.15, §3 WER.

<sup>286</sup> Verslag, *Parl. St.* Kamer 2013-14, nr. 53K3360/004, 8; S. VOET, Buitengerechtelijke regeling consumentengeschillen, *NjW* 2014, 674-685.

<sup>287</sup> Art. 5 Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>288</sup> S. VOET, Buitengerechtelijke regeling consumentengeschillen, *NjW* 2014, 674-685.

<sup>289</sup> Artt. XVI.16 – XVI.20 WER.



toepassing zijn op de bestaande ombudsdiensten<sup>290</sup>. Van zodra de Consumentenombudsdienst over alle documenten beschikt die nodig zijn voor het onderzoek van de aanvraag, deelt hij de partijen mee dat hij de volledige aanvraag heeft ontvangen, alsook de datum waarop<sup>291</sup>. Deze datum is belangrijk omdat het de startdatum is van de termijn van drie weken waarbinnen de consumentenombudsdienst moet oordelen of hij de aanvraag zal verder zetten of weigert<sup>292</sup>, alsook van de termijn van 90 kalenderdagen waarbinnen de Consumentenombudsdienst de uitkomst van de buitengerechtelijke geschillenregeling ter kennis van de partijen moet brengen<sup>293</sup> en van de schorsing van de verjaringstermijnen<sup>294</sup>. De aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen door de Consumentenombudsdienst is volledig kosteloos<sup>295</sup> en vrijwillig. Het doorlopen van de procedure bij de Consumentenombudsdienst is m.a.w. geen voorwaarde tot het instellen van een vordering in rechte<sup>296</sup>. De Consumentenombudsdienst heeft de verplichting om de behandeling van een aanvraag te weigeren (1) wanneer de klacht verzonnen, kwetsend of eerrovend is<sup>297</sup>, (2) wanneer de klacht anoniem is ingediend of wanneer de tegenpartij niet kan worden geïdentificeerd<sup>298</sup>, (3) wanneer de klacht reeds door een gekwalificeerde entiteit werd behandeld<sup>299</sup> en (4) wanneer de klacht de regeling van een geschil beoogt dat reeds het voorwerp heeft uitgemaakt van een vordering in rechte<sup>300</sup>. De Consumentenombudsdienst heeft ook de mogelijkheid om de behandeling van een klacht te weigeren (1) wanneer de betreffende klacht niet voorafgaandelijk bij de betrokken onderneming werd ingediend<sup>301</sup>, (2) wanneer de betreffende klacht meer dan een jaar geleden bij de betrokken onderneming werd ingediend<sup>302</sup> en (3) wanneer de behandeling van het geschil de effectieve werking van de Consumentenombudsdienst ernstig in het gedrang zou brengen<sup>303</sup>. Voornamelijk de mogelijkheid tot weigering de klacht in behandeling te nemen omwille van het feit dat er geen voorafgaandelijke klacht bij de onderneming werd ingediend kan m.i. voor problemen zorgen. Hoewel de wetgever de intentie heeft om de onderneming in bescherming te nemen tegen het "misbruik" dat een consument van zijn recht tot aanvraag bij de Consumentenombudsdienst kan maken, zal er bij het hanteren van voornoemde mogelijkheid tot weigering toch enige voorzichtigheid aan de dag gelegd moeten worden. Het kan immers zijn dat de consument wel degelijk meermaals een klacht bij de onderneming neerlegde maar deze toch zonder gevolg bleef. Het lijkt oneerlijk dat een consument die wenst gebruik te maken van een buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen omwille van deze elementen geweigerd wordt door de Consumentenombudsdienst. Ook de Belgische wetgever was deze mening toegedaan, aangezien uit de parlementaire voorbereiding blijkt dat er aan de consument die zich in het verleden meermaals tevergeefs tot de onderneming richtte niet in redelijkheid kan worden tegengeworpen dat hij zich deze keer niet opnieuw eerst tot de

---

<sup>290</sup> MvT, *Parl. St.* Kamer 2013-14, nr. 53K3360/001, 8; S. VOET, Buitengerechtelijke regeling consumentengeschillen, *NjW* 2014, 674-685.

<sup>291</sup> Art. XVI.16, §1 WER.

<sup>292</sup> Art. XVI.16, §4 WER; S. VOET, Buitengerechtelijke regeling consumentengeschillen, *NjW* 2014, 674-685.

<sup>293</sup> Art. XVI.17, §1 WER; S. VOET, Buitengerechtelijke regeling consumentengeschillen, *NjW* 2014, 674-685.

<sup>294</sup> Art. XVI.18 WER; S. VOET, Buitengerechtelijke regeling consumentengeschillen, *NjW* 2014, 674-685.

<sup>295</sup> Art. XVI.21 WER.

<sup>296</sup> Verslag, *Parl. St.* Kamer 2013-14, nr. 53K3360/004, 16; S. VOET, Buitengerechtelijke regeling consumentengeschillen, *NjW* 2014, 674-685.

<sup>297</sup> Art. XVI.16, §2, 1° WER.

<sup>298</sup> Art. XVI.16, §2, 2° WER.

<sup>299</sup> Art. XVI.16, §2, 3° WER.

<sup>300</sup> Art. XVI.16, §2, 4° WER.

<sup>301</sup> Art. XVI.16, §3, 1° WER.

<sup>302</sup> Art. XVI.16, §3, 2° WER.

<sup>303</sup> Art. XVI.16, §3, 3° WER.

onderneming heeft gewend<sup>304</sup>. De Consumentenombudsdienst deelt binnen een termijn van drie weken na ontvangst van de volledige aanvraag zijn beslissing om de behandeling van de aanvraag verder te zetten of te weigeren aan de partijen mee. In geval van weigering dient de beslissing gemotiveerd te zijn<sup>305</sup>.

112. De Consumentenombudsdienst heeft tijdens de behandeling van de klacht voornamelijk een bemiddelende functie. Hij treedt bemiddelend op tussen de onderneming en de consument om alzo een minnelijke schikking te bekomen. De Consumentenombudsdienst beschikt hierbij over een periode van 90 kalenderdagen, die omwille van uitzonderlijke omstandigheden eenmalig met eenzelfde termijn verlengd kan worden<sup>306</sup>.

113. Wanneer de Consumentenombudsdienst een minnelijke regeling heeft bereikt, sluit hij het dossier af en stuurt hij daarvan een bevestiging aan alle partijen<sup>307</sup>. Wanneer geen minnelijke schikking kan worden bereikt, deelt de Consumentenombudsdienst dit mede aan de partijen en kan hij tezelfdertijd een aanbeveling formuleren t.a.v. de betrokken onderneming<sup>308</sup>. Wanneer de betrokken onderneming de aanbeveling niet volgt, beschikt zij over een termijn van 30 kalenderdagen om haar gemotiveerd standpunt ter kennis te brengen<sup>309</sup>. Hoewel vanuit consumenten oogpunt betreurd kan worden dat de onderneming een aanbeveling van de Consumentenombudsdienst naast zich neer kan leggen, kan m.i. deze regeling toch bijdragen tot het consumentenvertrouwen. Ondernemingen die een aanbeveling naast zich neerleggen dienen immers een gemotiveerd standpunt hieromtrent over te maken aan de consumentenombudsdienst en de aanvrager. De consument zal dan toch enige uitleg ontvangen over de reden van het niet volgen van de aanbeveling door de onderneming. Een ander element dat kan spelen is dat ondernemingen toch de aanbevelingen van de Consumentenombudsdienst zullen volgen uit respect voor het engagement. Dit is iets dat teruggevonden kan worden bij de adviezen van de Bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen. Toch lijkt het me weinig waarschijnlijk dat dit zal gebeuren aangezien de "residuele consumentengeschillen" niet steeds betrekking zullen hebben op een bepaalde sector.

114. Wanneer er een bevoegde gekwalificeerde entiteit voorhanden is, dan wordt de zaak door de Consumentenombudsdienst doorverwezen naar deze entiteit. Maar wat is nu juist een gekwalificeerde entiteit? Een gekwalificeerde entiteit is *"elke 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, K.M.O., Middenstand en Energie opstelt en notificeert aan de Europese Commissie"*<sup>310</sup>. De wet bepaalt verder nog de voorwaarden waaraan een ADR-entiteit moet voldoen alvorens hij beschouwd kan worden als een

---

<sup>304</sup> MvT, *Parl. St.* Kamer 2013-14, nr. 53K3360/001, 18; S. VOET, Buitengerechtelijke regeling consumentengeschillen, *NjW* 2014, 674-685.

<sup>305</sup> Art. XVI.16, §4 WER.

<sup>306</sup> Art. XVI.17, §1 WER, S. VOET, Buitengerechtelijke regeling consumentengeschillen, *NjW* 2014, 674-685.

<sup>307</sup> Art. XVI.17, §2, 1<sup>e</sup> lid WER.

<sup>308</sup> Art. XVI.17, §2, 2<sup>e</sup> lid WER.

<sup>309</sup> Art. XVI.17, §2, 3<sup>e</sup> lid WER.

<sup>310</sup> Art. I.19, 4<sup>o</sup> WER.

gekwalificeerde entiteit, namelijk: (1) de entiteit is onafhankelijk en onpartijdig<sup>311</sup>, (2) de natuurlijke personen die binnen de entiteit belast zijn met de buitengerechterlijke regeling van consumentengeschillen, beschikken over de vereiste deskundigheid<sup>312</sup>, (3) de entiteit is transparant wat betreft haar samenstelling, procedurereglement, financiering en activiteit<sup>313</sup>, (4) de entiteit is zowel offline als online gemakkelijk toegankelijk voor de partijen<sup>314</sup>, (5) de procedures zijn gratis of tegen geringe vergoeding voor de consumenten<sup>315</sup>, (6) het procedurereglement bepaalt voldoende duidelijk wanneer de entiteit een aanvraag als volledig beschouwt<sup>316</sup>, (7) het procedurereglement bepaalt op uitputtende wijze de motieven om de behandeling van een aanvraag tot buitengerechterlijke regeling van een consumentengeschil te weigeren, wat enkel kan steunen op de in de wet opgesomde weigeringsgronden<sup>317</sup>, (8) het procedurereglement bepaalt dat de entiteit, binnen drie weken na ontvangst van de volledige aanvraag, de partijen haar beslissing mededeelt om de aanvraag al dan niet verder te behandelen<sup>318</sup>, (9) het procedurereglement bepaalt dat de regeling van de geschillen gebeurt binnen een termijn van 90 kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag<sup>319</sup>, (10) het procedurereglement geeft iedere partij de gelegenheid om haar standpunt duidelijk te maken en om kennis te nemen van de opgeworpen argumenten en feiten<sup>320</sup>, (11) de entiteit waarborgt het vertrouwelijke karakter van de inlichtingen die de partijen meedelen<sup>321</sup> en (12) elke partij wordt op een gemotiveerde wijze schriftelijk of op duurzame gegevensdrager op de hoogte gebracht van de uitkomst van de procedure<sup>322</sup>. Deze criteria kennen een overlap met de aanbevelingen die de Europese Commissie in het verleden uitvaardigde m.b.t. de buitengerechterlijke beslechting van consumentengeschillen<sup>323</sup>. De Consumentenombudsdienst, die dienst zal doen als vangnet voor de residuele consumentengeschillen, zal bovendien zelf aan de kwaliteitscriteria uit de Richtlijn ADR Consumenten moeten voldoen. Dit blijkt duidelijk uit de reden die opgegeven werd om de lancering van de Consumentenombudsdienst uit te stellen tot juni 2015 (infra nr. 40)<sup>324</sup>.

115. Om terug te keren naar de essentie van deze masterscriptie dient er te worden nagegaan of de uiteengezette regeling bijdraagt tot het doel dat alternatieve geschillenbeslechting nastreeft. Het doel, zoals geformuleerd in de richtlijn ADR Consumenten, is het bereiken van een hoog niveau van consumentenbescherming door *“te verzekeren dat consumenten op vrijwillige basis klachten kunnen voorleggen aan entiteiten die onafhankelijke, onpartijdige, transparante, doeltreffende, snelle en billijke procedures voor alternatieve geschillenbeslechting aanbieden”* (infra nr. 75)<sup>325</sup>. Het doel op zich is dus het bereiken van een hoog niveau van consumentenbescherming. De wijze

---

<sup>311</sup> Art. XVI.25, §1, 1° WER.

<sup>312</sup> Art. XVI.25, §1, 2° WER.

<sup>313</sup> Art. XVI. 25, §1, 3° WER.

<sup>314</sup> Art. XVI.25, §1, 4° WER.

<sup>315</sup> Art. XVI.25, §1, 5° WER.

<sup>316</sup> Art. XVI.25, §1, 6° WER.

<sup>317</sup> Art. XVI.25, §1, 7° WER.

<sup>318</sup> Art. XVI.25, §1, 8° WER.

<sup>319</sup> Art. XVI. 25, §1, 9° WER.

<sup>320</sup> Art. XVI.25, §1, 11° WER.

<sup>321</sup> Art. XVI.25, §1, 12° WER.

<sup>322</sup> Art. XVI.25, §1, 13° WER.

<sup>323</sup> Aanbeveling van de Commissie van 30 maart 1998 betreffende de principes die van toepassing zijn op de organen die verantwoordelijk zijn voor de buitengerechterlijke beslechting van consumentengeschillen, *Pb.L.* 17 april 1998, afl. 115, 31-34; Aanbeveling van de Commissie van 4 april 2001 met betrekking tot de beginselen voor de buitengerechterlijke organen die bij de consensuele beslechting van consumentengeschillen betrokken zijn, *Pb.L.* 19 april 2001, afl. 109, 56-61.

<sup>324</sup> Aanhef KB 16 december 2014.

<sup>325</sup> Art. 1 Richtlijn ADR Consumenten.

om dit doel te bereiken valt uiteen in twee elementen. Een eerste element luidt dat het voor consumenten mogelijk moet zijn op vrijwillige basis klachten neer te leggen. Hoewel het vrijwillige karakter van de handeling onderstreept wordt in de doelstelling van de Richtlijn ADR Consumenten<sup>326</sup>, werd er hierover niets uitdrukkelijk bepaald in de Belgische wet van 4 april 2014. Toch kan gesteld worden dat aan dit element tegemoetgekomen wordt door o.a. de parlementaire voorbereidingen. In deze documenten wordt immers gestipuleerd dat het doorlopen van de buitengerechtelijke procedure geen voorwaarde mag vormen voor het instellen van een vordering in rechte (infra nr. 111)<sup>327</sup>. Er wordt dus op impliciete wijze benadrukt dat de consument een keuzemogelijkheid blijft behouden. Verder wordt de "vrijheid" van de partijen nog onderstreept in het Koninklijk besluit van 16 februari 2015 tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteit moet voldoen<sup>328</sup>. Dit KB lijst de elementen op die bepalend zijn voor het waarborgen van de vrijheid van de partijen in artikel 5<sup>329</sup>. Dit artikel onderstreept enerzijds het recht van de partijen om zich in elk stadium van de procedure terug te trekken<sup>330</sup> en anderzijds het recht van de partijen om de voorgestelde oplossing al dan niet te aanvaarden of te volgen<sup>331</sup>. Bovendien kan ook de schorsing van de verjaringstermijn vanaf ontvangst van een volledige aanvraag tot buitengerechtelijke beslechting van het consumentengeschil tot het meedelen van de beslissing om de aanvraag niet te behandelen of tot het meedelen van de oplossing van de minnelijke regeling gezien worden als een extra element dat de "vrijheid" van de partijen onderstreept<sup>332</sup>. Het tweede element dat vervat ligt in de doelstelling is dat de betrokken ADR-entiteit een onafhankelijke, onpartijdige, transparante, doeltreffende, snelle en billijke procedure voor alternatieve geschillenbeslechting aanbiedt (infra nr. 75)<sup>333</sup>. Hieruit kunnen zes sub-elementen gehaald worden waaraan de betrokken ADR-entiteit moet voldoen, m.n. onafhankelijkheid, onpartijdigheid, transparantie, doeltreffendheid, snelheid en billijkheid. De onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de ADR-instantie werd zowel in de Richtlijn ADR Consumenten<sup>334</sup> als in de wet van 4 april 2014<sup>335</sup> ingeschreven. De Richtlijn ADR Consumenten gaat dieper in op de onafhankelijkheid en onpartijdigheid door o.a. te bepalen dat de met ADR belaste personen aangewezen worden voor een voldoende lange ambtstermijn<sup>336</sup>, dat ze een vergoeding ontvangen los van de uitkomst van de procedure<sup>337</sup> en dat ze de verplichting hebben de ADR-entiteit op de hoogte te stellen van omstandigheden die een invloed op hun onafhankelijkheid of onpartijdigheid zouden kunnen hebben<sup>338</sup>. Het Koninklijk Besluit van 16 februari 2015 voorziet in artikel 2 een opsomming die de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de met ADR belaste dienst moet waarborgen<sup>339</sup>. Zo dient een gekwalificeerde entiteit te beschikken over een eigen budget<sup>340</sup>, worden de personen werkzaam binnen de entiteit voor minimaal drie jaar

<sup>326</sup> Art. 1 juncto art 10 Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>327</sup> Verslag, *Parl. St.* Kamer 2013-14, nr. 53K3360/004, 16; S. VoET, Buitengerechtelijke regeling consumentengeschillen, *NjW* 2014, 674-685.

<sup>328</sup> Koninklijk besluit van 16 februari 2015 tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteit bedoeld in boek XVI van het Wetboek van economisch recht moet voldoen, *B.S.* 25 februari 2015 (Hierna: KB 16 februari 2015).

<sup>329</sup> Art. 5 KB 16 februari 2015.

<sup>330</sup> Art. 5, 1°, A) KB 16 februari 2015.

<sup>331</sup> Art. 5, 2°, a) KB 16 februari 2015.

<sup>332</sup> Art. XVI.27 WER.

<sup>333</sup> Art. 1 Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>334</sup> Art. 1 juncto art 6 Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>335</sup> Art. XVI.25§1 WER.

<sup>336</sup> Art. 6, 1, b) Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>337</sup> Art. 6, 1, d) Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>338</sup> Art. 6, 1, e) Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>339</sup> Art. 2 KB 16 februari 2015.

<sup>340</sup> Art. 2, 3° KB 16 februari 2015.

tewerkgesteld<sup>341</sup> en wordt er niet vergoed in functie van de uitkomst van het geschil<sup>342</sup>. Met het oog op de transparantie van de met ADR belaste dienst voorziet de Richtlijn ADR Consumenten in een resem informatie die voor het publiek toegankelijk moet zijn<sup>343</sup>. Het KB van 16 februari 2015 lijst eveneens de informatie op die de gekwalificeerde entiteit beschikbaar moet stellen<sup>344</sup>. De doeltreffendheid van de ADR-instantie beslaat volgens de Richtlijn ADR Consumenten volgende thema's: de dienst moet zowel online als offline beschikbaar zijn<sup>345</sup>, partijen kunnen niet verplicht worden een advocaat of juridisch adviseur te raadplegen<sup>346</sup>, de procedure is kosteloos of tegen een geringe vergoeding<sup>347</sup> en de uitkomst van het geschil wordt binnen 90 kalenderdagen aan de partijen meegedeeld<sup>348</sup>. De Belgische wet gebruikt de term doeltreffendheid niet, maar behandelt wel de thema's uit de Richtlijn ADR Consumenten die betrekking hebben op het doeltreffende karakter van de dienst. Zo stipuleert de wet van 4 april 2014 dat de gekwalificeerde entiteit zowel online als offline gemakkelijk toegankelijk moet zijn<sup>349</sup>. De behandeling van een klacht gebeurt gratis of tegen een geringe vergoeding<sup>350</sup> en de wet voorziet in een termijn van 90 kalenderdagen voor de behandeling van een klacht<sup>351</sup>. De snelheid waarmee de met ADR-belaste dienst handelt is één van de elementen uit de doelstelling. Toch kreeg dit element geen verdere uitleg in een afzonderlijk artikel. Mogelijks slaat de "snelheid" op de termijn van 90 kalenderdagen waarbinnen de klacht behandeld moet worden<sup>352</sup>. Het laatste element uit de doelstelling beslaat het billijke karakter van de ADR-procedure. De Richtlijn ADR Consumenten benadert het billijkheidsprincipe vanuit twee richtingen. Een eerste benadering heeft betrekking op de procedure zelf. Partijen moeten binnen een redelijke termijn hun standpunt kenbaar kunnen maken<sup>353</sup>, mogen niet verplicht worden een advocaat of juridisch adviseur te raadplegen<sup>354</sup> en moeten in kennis worden gesteld van de uitkomst van de procedure<sup>355</sup>. De tweede benadering spitst zich toe op de periode na kennisgeving van de uitkomst<sup>356</sup>. De Belgische wetgever regelde beide benaderingen en volgde hiermee de bepalingen uit de richtlijn<sup>357</sup>. Alzo komt de Belgische wetgever tegemoet aan de vereisten van onafhankelijkheid, onpartijdigheid, transparantie, doeltreffendheid, snelheid en billijkheid. In onderstaande tabel wordt een weergave gegeven van waar de kwaliteitscriteria teruggevonden kunnen worden in de Richtlijn ADR Consumenten en in de Belgische wetgeving.

---

<sup>341</sup> Art. 2, 5° KB 16 februari 2015.

<sup>342</sup> Art. 2, 7° KB 16 februari 2015.

<sup>343</sup> Art. 7 Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>344</sup> Art. 3 KB 16 februari 2015.

<sup>345</sup> Art. 8, A) Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>346</sup> Art. 8, b) Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>347</sup> Art. 8, c) Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>348</sup> Art. 8, e) Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>349</sup> Art. XVI. 25§1, 4° WER.

<sup>350</sup> Art. XVI.25§1, 5° WER.

<sup>351</sup> Art. XVI.25§1, 9° WER.

<sup>352</sup> Art. 8, e) Richtlijn ADR Consumenten; Art. XVI.25§1, 9° WER.

<sup>353</sup> Art. 9,1, a) Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>354</sup> Art. 9,1, b) Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>355</sup> Art. 9,1, c) Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>356</sup> Art. 9, 2 Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>357</sup> Artt. 5 en 6 KB 16 februari 2015.

<b>Doelstelling</b>	<b>Belgische wetgeving</b>	<b>Richtlijn ADR Consumenten</b>
Op vrijwillige basis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parlementaire voorbereiding</li> <li>• Art 5 KB 16 februari 2015</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art 1 juncto art 10</li> </ul>
Onafhankelijkheid en onpartijdigheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art XVI. 25§1, 1° en § 3 WER</li> <li>• Art 2 KB 16 februari 2015</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art 1 juncto art 6</li> </ul>
transparantie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art XVI. 25§1, 3° en §3 WER</li> <li>• Art 3 KB 16 Februari 2015</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art 1 juncto art 7</li> </ul>
Doeltreffendheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art XVI. 25§1 WER</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art 1 juncto art 8</li> </ul>
Snelheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art XVI.25§1, 9° WER</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art 8, e)</li> </ul>
billijkheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art 5 KB 16 februari 2015</li> <li>• Art 6 KB 16 februari 2015</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art 9</li> </ul>

Tabel 2: Kwaliteitscriteria in de Richtlijn ADR Consumenten en de Belgische omzettingwet

116. De nieuwe Belgische regelgeving ter omzetting van de Richtlijn ADR Consumenten bestaat aldus uit de wet van 4 april 2014 en het Koninklijk Besluit van 16 februari 2015. Bij het opstellen van beide regelgevende instrumenten heeft de Belgische wetgever de bepalingen uit de richtlijn gevolgd. Hierdoor werden de Belgische en Europese regels mooi op elkaar afgestemd. Nu de Europese wetgever de regels uit de Richtlijn ADR Consumenten uitwerkte om zo de doelstelling uit de richtlijn te behalen, m.n. een hoog niveau van consumentenbescherming door *"te verzekeren dat consumenten op vrijwillige basis klachten kunnen voorleggen aan entiteiten die onafhankelijke, onpartijdige, transparante, doeltreffende, snelle en billijke procedures voor alternatieve geschillenbeslechting aanbieden"* (infra nr. 75)<sup>358</sup>, kan hieruit afgeleid worden dat ook de Belgische wetgeving in staat is om de vooropgestelde doelstelling te behalen. De elementen van "vrijheid", onafhankelijkheid, onpartijdigheid, transparantie, doeltreffendheid, snelheid en billijkheid kunnen bereikt worden door de besproken wetgeving en zullen zo hun steentje bijdragen aan een hoog niveau van consumentenbescherming.

117. Toch kunnen er een aantal bedenkingen geformuleerd worden over de invloed van deze nieuwe regels. In eerste instantie lijkt het dat de consumentenvoorlichting uitgebreid wordt doordat ook de mogelijkheid tot informatie-inwinning uitgebreid wordt. Het bestaande BELMED wordt immers aangevuld met het contactpunt via de Consumentenombudsdienst. Een heikel punt hierbij is dat er in de nieuwe wetgeving niets bepaald wordt over de rol van BELMED. Tot op heden functioneert BELMED niet enkel als informatiepunt maar ook als uniek loket en doorgeefluik inzake alternatieve geschillenbeslechting. Het is maar zeer de vraag hoe BELMED zal ingepast worden in de structuur van de Consumentenombudsdienst. De taken van beide instanties overlappen immers wat betreft het in ontvangst nemen van ADR-aanvragen en het doorsturen ervan naar de bevoegde instanties<sup>359</sup>. Een tweede punt van kritiek is dat er geen volwaardige integratie van de bestaande ombudsdiensten plaatsvindt. Hoewel de ombudsdiensten ondergebracht worden in eenzelfde gebouw, worden enkel de informatieverplichtingen gelijkgeschakeld. Iedere ombudsdienst blijft dus zijn eigen autonomie en wettelijk kader behouden waardoor er verschillende ADR-statuten en

<sup>358</sup> Art. 1 Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>359</sup> S. VOET, Buitengerechtelijke regeling consumentengeschillen, *NjW* 2014, 674-685.

-processen blijven bestaan<sup>360</sup>. Dat er geen uniforme wetgeving over de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen tot stand werd gebracht, kan met het oog op de consumentenbescherming en het consumentenvertrouwen betreurd worden<sup>361</sup>. Een uniform wettelijk kader zou m.i. het vertrouwen van de consumenten in alternatieve geschillenbeslechting kunnen versterken, waardoor de consument ook sneller geneigd zal zijn een beroep op deze alternatieve afhandelingsmethodes te doen. Een derde, en laatste opmerking, heeft betrekking op het takenpakket van de Consumentenombudsdienst. De rol van de Consumentenombudsdienst blijft onder de besproken regeling beperkt tot het louter bemiddelen tussen de consument en de onderneming. Bij het uitblijven van een minnelijk akkoord kan de Consumentenombudsdienst enkel een aanbeveling formuleren t.a.v. de betrokken onderneming. Het zou, zoals S. Voet suggereert, beter geweest zijn zou er binnen de Consumentenombudsdienst een kamer opgericht zijn die daadwerkelijk een bindende uitspraak over het consumentengeschil kon doen<sup>362</sup>. Zulks een oplossing zou de rechtszekerheid in de hand gewerkt hebben.

118. Uit dit alles kan besloten worden dat de Belgische wetgeving inzake buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen een snelle en in overeenstemming met de richtlijn zijnde omzetting is van de Richtlijn ADR Consumenten. De omzetting strookt bovendien ook met de doelstelling die de richtlijn nastreeft (infra nr. 75). Toch kunnen de kleine tekortkomingen, zoals het uitblijven van integratie en wisselwerking met bestaande initiatieven alsook het onbevoegd zijn bindende uitspraken af te leveren, afbreuk doen aan de consumentenbescherming.

#### *Afdeling IV: Toekomst gericht*

119. Hoewel de wetgever de afgelopen jaren een wettelijk kader voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen heeft gecreëerd, blijft de vraag welke initiatieven zullen volgen.

120. Om te weten of de wetgever enigszins van plan is om tijdens de huidige legislatuur stappen te ondernemen op het vlak van alternatieve geschillenbeslechting moeten we het regeerakkoord van 9 oktober 2014 raadplegen<sup>363</sup>. Hierin wordt met het oog op de ontwikkeling van de elektronische handel vastgelegd dat de regering een onderzoek zal voeren "naar de haalbaarheid van een volledig dekkend en meer frequent gebruikt ADR-systeem zodat een onderling vergelijk vloter buiten de rechtbank gevonden kan worden"<sup>364</sup>. De beweegredenen van de regering om dit onderzoek op te nemen in het regeerakkoord is m.i. te wijten aan het feit dat een volledig dekkend en frequent gebruikt ADR-systeem het vertrouwen van zowel de consument als de handelaar in elektronische handel kan versterken. Doordat het vertrouwen in de elektronische handel toeneemt,

---

<sup>360</sup> S. VOET, Buitengerechtelijke regeling consumentengeschillen, *NjW* 2014, 674-685.

<sup>361</sup> In 2012 werd een poging ondernomen door het wetsvoorstel van 13 september 2012 tot inrichting aan 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* 2011-12, nr. 5-1790/1). Via amendement probeerde men dit wetsvoorstel opnieuw op te vissen om te verwerken in de nieuwe wet (Verslag, *Parl. St. Kamer* 2013-14, nr. 53K3360/004, 34 en Verslag *Parl. St. Senaat* 2013-14, nr. 5-2766/3, 5).

<sup>362</sup> S. VOET, Buitengerechtelijke regeling consumentengeschillen, *NjW* 2014, 674-685.

<sup>363</sup> FOD KANSELARIJ VAN DE EERSTE MINISTER, *Regeerakkoord*, internet, gepubliceerd in oktober 2014, laatst geraadpleegd in mei 2015, [http://www.premier.be/sites/default/files/articles/Accord\\_de\\_Gouvernement\\_-\\_Regeerakkoord.pdf](http://www.premier.be/sites/default/files/articles/Accord_de_Gouvernement_-_Regeerakkoord.pdf).

<sup>364</sup> FOD KANSELARIJ VAN DE EERSTE MINISTER, *Regeerakkoord*, internet, gepubliceerd in oktober 2014, laatst geraadpleegd in mei 2015, [http://www.premier.be/sites/default/files/articles/Accord\\_de\\_Gouvernement\\_-\\_Regeerakkoord.pdf](http://www.premier.be/sites/default/files/articles/Accord_de_Gouvernement_-_Regeerakkoord.pdf), 20.

zal ook het gebruik ervan stijgen. Tot nog toe werd er door bevoegde instantie geen uitvoering gegeven aan de intentie om een onderzoek te voeren.

121. Een tweede plaats waar gezocht kan worden naar initiatieven is het Justitieplan van Koen Geens, de Minister van Justitie<sup>365</sup>. In dit Justitieplan komt naar voren dat de Minister van Justitie de alternatieve geschillenoplossing wenst te promoten<sup>366</sup>. Het betreffen voornamelijk maatregelen die een invloed hebben op de gerechtelijke bemiddeling en de minnelijke schikkingen. Het bevorderen van bemiddeling zou leiden tot een ontlasting van de rechtbanken. Een bemiddelde oplossing zou bovendien de partijen verzoenen terwijl dit minder het geval is wanneer de rechter een beslissing aan de partijen oplegt<sup>367</sup>. Het Justitieplan viseert de "rechterlijke" alternatieve geschillenbeslechting en niet zo zeer de alternatieve geschillenbeslechting in het consumentenrecht.

122. Het regeerakkoord en het Justitieplan geven beide een weergave van de rol die de alternatieve geschillenbeslechting in de samenleving inneemt. Het oefent wel degelijk een invloed uit op de handel en het justitiële. Vanuit consumenten oogpunt is voornamelijk het onderzoek naar een volledig dekkend en meer frequent gebruikt ADR-systeem, dat in het regeerakkoord werd ingeschreven, van belang<sup>368</sup>. Naar mijn mening zou een volledig dekkend en frequent gebruikt ADR-systeem de handel in het algemeen stimuleren. Bovendien zou een dergelijk systeem de consument meer vertrouwen geven. Op te merken valt nog dat wanneer het komt tot het op poten zetten van een volledig dekkend ADR-systeem, dit systeem de kwaliteitscriteria uit de Richtlijn ADR Consumenten zal moeten naleven.

---

<sup>365</sup> FOD Justitie, *Het Justitieplan: een efficiëntere justitie voor meer rechtvaardigheid*, internet, gepubliceerd in maart 2015, laatst geraadpleegd in mei 2015, [http://justitie.belgium.be/nl/binaries/Plan%20justitie\\_18maart\\_NL\\_tcm265-264636.pdf](http://justitie.belgium.be/nl/binaries/Plan%20justitie_18maart_NL_tcm265-264636.pdf).

<sup>366</sup> FOD Justitie, *Het Justitieplan: een efficiëntere justitie voor meer rechtvaardigheid*, internet, gepubliceerd in maart 2015, laatst geraadpleegd in mei 2015, [http://justitie.belgium.be/nl/binaries/Plan%20justitie\\_18maart\\_NL\\_tcm265-264636.pdf](http://justitie.belgium.be/nl/binaries/Plan%20justitie_18maart_NL_tcm265-264636.pdf), 11, 34-25.

<sup>367</sup> FOD Justitie, *Het Justitieplan: een efficiëntere justitie voor meer rechtvaardigheid*, internet, gepubliceerd in maart 2015, laatst geraadpleegd in mei 2015, [http://justitie.belgium.be/nl/binaries/Plan%20justitie\\_18maart\\_NL\\_tcm265-264636.pdf](http://justitie.belgium.be/nl/binaries/Plan%20justitie_18maart_NL_tcm265-264636.pdf), 34-25.

<sup>368</sup> FOD KANSELARIJ VAN DE EERSTE MINISTER, *Regeerakkoord*, internet, gepubliceerd in oktober 2014, laatst geraadpleegd in mei 2015, [http://www.premier.be/sites/default/files/articles/Accord\\_de\\_Gouvernement\\_-\\_Regeerakkoord.pdf](http://www.premier.be/sites/default/files/articles/Accord_de_Gouvernement_-_Regeerakkoord.pdf), 20.





## DEEL III: ALTERNATIEVE GESCHILLENBESLECHTING OVER DE GRENZEN HEEN: EEN RECHTSVERGELIJKENDE STUDIE

123. Aangezien de Richtlijn ADR Consumenten een relatief nieuwe richtlijn is, die minimumharmonisatie beoogt in de verschillende lidstaten, is het aangewezen om in dit rechtsvergelijkend onderdeel eerst de regelgeving daterend van voor de richtlijn te bekijken. In tweede instantie wordt er nagegaan welke initiatieven de betrokken landen namen met het oog op de omzetting van de richtlijn.

### Hoofdstuk I: De noorderburen: de Nederlandse alternatieve geschillenbeslechting onder de loep

#### *Afdeling I: De Nederlandse situatie voor het uitvoerdigen van de richtlijn ADR Consumenten*

124. Het palet aan alternatieve verhaalsmogelijkheden is in Nederland zeer uitgebreid, aangezien het verhaal bij de rechter er beschouwd wordt als een *ultimum remedium*<sup>369</sup>. Uit het *EU Justice Scoreboard* blijkt dat Nederland de vormen van bemiddeling en arbitrage kent<sup>370</sup>. In tegenstelling tot België vinden we hier dus geen verzoeningsprocedure terug (infra nr. 83). Hoewel er verschillende vormen voor alternatieve geschillenbeslechting voor handen zijn beweert 60% van de Nederlanders te weinig geïnformeerd te zijn over de alternatieve geschillenbeslechting (bijlage 3). Hiermee scoort Nederland het beste in vergelijking met België en het Verenigd Koninkrijk waar nog minder mensen beweren geïnformeerd te zijn over de alternatieve geschillenbeslechting<sup>371</sup>. Uit een *impact assessment* die de Europese Commissie uitvoerde blijkt daarenboven dat Nederland over een vrijwel volledige ADR-dekking beschikt (bijlage 1), d.w.z. dat er in iedere sector een mogelijkheid tot alternatieve geschillenbeslechting bestaat<sup>372</sup>. Deze volledige ADR-dekking wordt bereikt door de werking van de vier ADR-instanties<sup>373</sup> die Nederland aan de Europese Commissie meedeelde (bijlage 2)<sup>374</sup>. Indien we deze gegevens vergelijken met de huidige situatie in België, dan zien we dat er in België nog geen volledige ADR-dekking bestaat ondanks het feit dat België reeds 25 ADR-instanties aan de Europese Commissie meedeelde<sup>375</sup>. Slechts vanaf de inwerkingtreding van de Consumentenombudsdienst zal er in België sprake zijn van een volledige ADR-dekking (infra nr.106 e.v.)<sup>376</sup>

<sup>369</sup> H.J. SNIJDERS, C.J.M. KLAASEN EN G.J. MEIJER, *Nederlands burgerlijk procesrecht*, Deventer, Kluwer, 2007, 56; C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 130.

<sup>370</sup> EUROPEAN COMMISSION, *The 2014 EU Justice Scoreboard*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/justice/effective-justice/files/justice\\_scoreboard\\_2014\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/justice/effective-justice/files/justice_scoreboard_2014_en.pdf), 20.

<sup>371</sup> EUROPEAN COMMISSION, *Flash Eurobarometer 385: justice in the EU report*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/flash/fl\\_385\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_385_en.pdf), 20.

<sup>372</sup> CIVIC CONSULTING OF THE CONSUMER POLICY EVALUATION CONSORTIUM, *Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union*, internet, gepubliceerd in 2009, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress\\_cons/adr\\_study.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/adr_study.pdf), 18.

<sup>373</sup> De ADR-instanties die Nederland meedeelde aan de Europese Commissie zijn: Dutch Securities Institute (DSI), de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken, het Klachteninstituut Verzekeringen en Advertising Standards Authority.

<sup>374</sup> CIVIC CONSULTING OF THE CONSUMER POLICY EVALUATION CONSORTIUM, *Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union*, internet, gepubliceerd in 2009, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress\\_cons/adr\\_study.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/adr_study.pdf), 19.

<sup>375</sup> CIVIC CONSULTING OF THE CONSUMER POLICY EVALUATION CONSORTIUM, *Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union*, internet, gepubliceerd in 2009, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress\\_cons/adr\\_study.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/adr_study.pdf), 18-19.

<sup>376</sup> Art XVI.15, §3 WER; Verslag, *Parl. St.* Kamer 2013-14, nr. 53K3360/004, 8; S. VOËT, Buitengerechtelijke regeling consumentengeschillen, *NjW* 2014, 674-685.

125. Vooraleer de alternatieve geschillenbeslechting in Nederland in grote lijnen weergegeven kan worden, is het belangrijk om te weten wat in Nederland beschouwd wordt als een "geschil". Volgens de Sociaal Economische Raad ontstaat een geschil pas "wanneer een klacht die een consument heeft ingediend bij een ondernemer, niet in onderling overleg kan worden opgelost"<sup>377</sup>. De Sociaal Economische Raad beschouwt m.a.w. de interne klachtenprocedure niet als een vorm van alternatieve geschillenbeslechting. In het verlengde van dit standpunt, richtte de Nederlandse overheid de ConsuWijzer op<sup>378</sup>. Aangezien de interne klachtenprocedure niet door gespecialiseerde ADR-mechanismen opgelost wordt, biedt ConsuWijzer de consument gratis informatie en advies, waarmee hij dan zelf aan de slag moet. De ConsuWijzer lost het probleem van de consument niet op, maar het helpt de consument wel op weg naar het vinden van een oplossing<sup>379</sup>.

126. De buitengerechtelijke geschillenbeslechting in Nederland kent twee hoofdvormen, nl. (1) *mediation* en andere vormen van bemiddeling (infra nr. 28 e.v.) en (2) buitengerechtelijke geschillenbeslechting waarin een uitspraak wordt gedaan met een al dan niet bindend karakter. Onder deze tweede vorm kunnen o.a. arbitrage (infra nr. 33 e.v.) en het doen van een bindend advies ondergebracht worden<sup>380</sup>. In onderzoek uitgevoerd in opdracht van de Nederlandse Justitie wordt de werkwijze van een bindend advies als volgt omschreven: "Bij een bindend advies leggen partijen hun geschil voor aan een derde, die een interpretatie van of aanvulling geeft op de overeenkomst en daarmee een nieuwe bindende overeenkomst genereert"<sup>381</sup>. Bij deze vorm van alternatieve geschillenbeslechting nemen geschillencommissies een belangrijke plaats in. Een geschillencommissie is "een commissie, die uitspraken doet in de vorm van arbitrage of bindend advies in geschillen, die hun oorsprong vinden in consumentenklachten"<sup>382</sup>. Een geschillencommissie die door de Minister van Justitie erkend wordt via de Erkenningsregeling Geschillencommissies Consumentenklachten, wordt geacht een goede rechtsgang te hebben en onpartijdige uitspraken af te leveren aan de consument<sup>383</sup>. Erkenning van de geschillencommissie kan slecht via schriftelijk verzoek tot erkenning<sup>384</sup> en mits aansluiting bij de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken<sup>385</sup>. Verder worden er nog eisen gesteld qua samenstelling van de geschillencommissie<sup>386</sup> en de te volgen procedure<sup>387</sup>. De eisen m.b.t. de procedure bevatten een opsomming over welke procedurele elementen de schriftelijke procedureregeling van de erkende geschillencommissie moet bevatten, zoals de wijze van aanhangigmaking<sup>388</sup>, het recht van hoor en wederhoor<sup>389</sup>, het beroep op deskundigen of getuigen<sup>390</sup> en de wijze waarop de uitslag van de geschillenbeslechting bekend gemaakt wordt<sup>391</sup>.

<sup>377</sup> SER, *Advies 12/03: Alternatieve geschilbeslechting in de EU*, internet, gepubliceerd in 2012, laatst geraadpleegd in april 2015, [https://www.ser.nl/~media/db\\_adviezen/2010\\_2019/2012/b30970.ashx](https://www.ser.nl/~media/db_adviezen/2010_2019/2012/b30970.ashx), 15.

<sup>378</sup> SER, *Advies 12/03: Alternatieve geschilbeslechting in de EU*, internet, gepubliceerd in 2012, laatst geraadpleegd in april 2015, [https://www.ser.nl/~media/db\\_adviezen/2010\\_2019/2012/b30970.ashx](https://www.ser.nl/~media/db_adviezen/2010_2019/2012/b30970.ashx), 17.

<sup>379</sup> ConsuWijzer, *Over ons*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, <https://www.consuwijzer.nl/over-ons>.

<sup>380</sup> SER, *Advies 12/03: Alternatieve geschilbeslechting in de EU*, internet, gepubliceerd in 2012, laatst geraadpleegd in april 2015, [https://www.ser.nl/~media/db\\_adviezen/2010\\_2019/2012/b30970.ashx](https://www.ser.nl/~media/db_adviezen/2010_2019/2012/b30970.ashx), 18.

<sup>381</sup> WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK- EN DOCUMENTATIECENTRUM – MINISTERIE VAN VEILIGHEID EN JUSTITIE, *Rechtspleging Civiel en Bestuur 2010*, gepubliceerd in 2011, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://wodc.nl/onderzoeksdatabase/rechtspleging-civiel-en-bestuur-2010.aspx?cp=44&cs=6836>.

<sup>382</sup> Art. 1, d. Erkenningsregeling geschillencommissies consumentenklachten 1997.

<sup>383</sup> DE GESCHILLENCOMMISSIE, *Jaarverslag 2012 – Consumentenzaken*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/file/Jaarverslag\\_2012\\_SGC.pdf](http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/file/Jaarverslag_2012_SGC.pdf), 8.

<sup>384</sup> Art. 3.5 Erkenningsregeling geschillencommissies consumentenklachten 1997.

<sup>385</sup> Art. 3.4 Erkenningsregeling geschillencommissies consumentenklachten 1997.

<sup>386</sup> Art. 4.1 Erkenningsregeling geschillencommissies consumentenklachten 1997.

<sup>387</sup> Art. 4.2 Erkenningsregeling geschillencommissies consumentenklachten 1997.

<sup>388</sup> Art. 4.2.b. Erkenningsregeling geschillencommissies consumentenklachten 1997.

## 1.1. De Geschillencommissie

127. De Geschillencommissie is een samenwerkingsverband tussen de consumentenbond en vele brancheorganisaties in Nederland<sup>392</sup>. Deze organisatie bestaat uit de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken en de Stichting Geschillencommissies voor Beroep en Bedrijven<sup>393</sup>. De Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken is één van de vier ADR-instanties die Nederland meedeelde aan de Europese Commissie<sup>394</sup>. Binnen deze stichting opereren 54 afzonderlijke geschillencommissies<sup>395</sup>. Deze geschillencommissies werden paritair samengesteld en hebben de mogelijkheid om een deskundige in te schakelen<sup>396</sup>. Wanneer we de globale cijfers bekijken dan zien we dat de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken 4.759 klachten ontving in 2014<sup>397</sup>. Afhandeling van een klacht kwam er o.a. door uitspraken van de Geschillencommissie, schikkingen van deskundigen en onderlinge oplossingen door de partijen<sup>398</sup>. In het licht van deze masterthesis is het bovendien ook aangewezen te vermelden dat de Geschillencommissie volgens de Sociaal Economische Raad materieel voldoet aan de kwaliteitscriteria van deskundigheid, onpartijdigheid, transparantie, doeltreffendheid en billijkheid zoals neergelegd in de doelstelling van de Richtlijn ADR Consumenten<sup>399</sup>. Het is dus vrij duidelijk dat de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken ook zal voorkomen op de lijst van onder de Richtlijn ADR Consumenten aangemelde ADR-instanties. De Europese Commissie zal

<sup>389</sup> Art. 4.2.e. Erkenningsregeling geschillencommissies consumentenklachten 1997.

<sup>390</sup> Art. 4.2.g. Erkenningsregeling geschillencommissies consumentenklachten 1997.

<sup>391</sup> Art. 4.2.m Erkenningsregeling geschillencommissies consumentenklachten 1997.

<sup>392</sup> SER, *Advies 12/03: Alternatieve geschilbeslechting in de EU*, internet, gepubliceerd in 2012, laatst geraadpleegd in april 2015, [https://www.ser.nl/~media/db\\_adviezen/2010\\_2019/2012/b30970.ashx](https://www.ser.nl/~media/db_adviezen/2010_2019/2012/b30970.ashx), 18-19.

<sup>393</sup> DE GESCHILLENCOMMISSIE, *Over de organisatie*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/over-de-organisatie>.

<sup>394</sup> EUROPEAN COMMISSION CONSUMERS, *ADR in your country: The Netherlands*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/adr\\_in\\_your\\_country/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/adr_in_your_country/index_en.htm).

<sup>395</sup> DE GESCHILLENCOMMISSIE, *Jaarverslag 2014 – Consumentenzaken*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/Over\\_ons/Jaarverslag\\_SGC\\_2014.pdf](http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/Over_ons/Jaarverslag_SGC_2014.pdf), 7; DE GESCHILLENCOMMISSIE, *Over de organisatie*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/over-de-organisatie>; DE GESCHILLENCOMMISSIE, *De commissies*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies>; Deze 54 afzonderlijke geschillencommissies zijn: de Geschillencommissie Advocatuur, de Geschillencommissie Afbouw, de Geschillencommissie Bouw- en Afbouwmaterialen, de Geschillencommissie Dakbedekking, de Geschillencommissie Garantiewoningen, de Geschillencommissie Installerende Bedrijven, de Geschillencommissie Klussenbedrijven, de Geschillencommissie Schilders-Behangers- en Glaszetbedrijf, de Geschillencommissie Verbouwingen en Nieuwbouw, de Geschillencommissie Elektro, de Geschillencommissie Energie, de geschillencommissie Energielabel, de Geschillencommissie Water, de Geschillencommissie Airconditioning, de Geschillencommissie Bestratingsbedrijf, de Geschillencommissie Doe-Het-Zelfbedrijven, de Geschillencommissie Groen, De Geschillencommissie Natuursteen, de Geschillencommissie Parket, de Geschillencommissie Wonen, de Geschillencommissie Zonwering, de Geschillencommissie Centrale Antenne Inrichtingen, de Geschillencommissie Elektronische Communicatiediensten, de Geschillencommissie Post, de Geschillencommissie Telecommunicatie, de Geschillencommissie Bruidsmode en Maatwerk, de Geschillencommissie Makelaardij, de Geschillencommissie Notariaat, de Geschillencommissie Particuliere Onderwijsinstellingen, de Geschillencommissie Rijopleidingen, de Geschillencommissie Directe Verkoop, de Geschillencommissie Gezelschapsdieren, de Geschillencommissie Glas, Porselein en Aardewerk, de Geschillencommissie Sieraden en Uurwerken, de Geschillencommissie Sport en Beweging, de Geschillencommissie Thuiswinkel, de Geschillencommissie Webshop, de Geschillencommissie Uiterlijke Verzorging, de Geschillencommissie Recreatie, de Geschillencommissie Reizen, de Geschillencommissie Waterrecreatie, de Geschillencommissie Autoverhuur, de Geschillencommissie Openbaar Vervoer, de Geschillencommissie Taxivervoer, de Geschillencommissie Tweewielers, de Geschillencommissie Verhuizen, de Geschillencommissie Voertuigen, de Geschillencommissie Geestelijke Gezondheidszorg, de Geschillencommissie Kinderopvang, de Geschillencommissie Optiek, de Geschillencommissie Verzorging en Thuiszorg, de Geschillencommissie Zelfstandige Klinieken en de Geschillencommissie Zorginstellingen.

<sup>396</sup> DE GESCHILLENCOMMISSIE, *Jaarverslag 2014 – Consumentenzaken*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/Over\\_ons/Jaarverslag\\_SGC\\_2014.pdf](http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/Over_ons/Jaarverslag_SGC_2014.pdf), 9.

<sup>397</sup> DE GESCHILLENCOMMISSIE, *Jaarverslag 2014 – Consumentenzaken*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/Over\\_ons/Jaarverslag\\_SGC\\_2014.pdf](http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/Over_ons/Jaarverslag_SGC_2014.pdf), 7-8.

<sup>398</sup> DE GESCHILLENCOMMISSIE, *Jaarverslag 2014 – Consumentenzaken*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/Over\\_ons/Jaarverslag\\_SGC\\_2014.pdf](http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/Over_ons/Jaarverslag_SGC_2014.pdf), 7.

<sup>399</sup> SER, *Advies 12/03: Alternatieve geschilbeslechting in de EU*, internet, gepubliceerd in 2012, laatst geraadpleegd in april 2015, [https://www.ser.nl/~media/db\\_adviezen/2010\\_2019/2012/b30970.ashx](https://www.ser.nl/~media/db_adviezen/2010_2019/2012/b30970.ashx), 38.

overeenkomstig artikel 20.4 van de Richtlijn ADR Consumenten deze lijst opstellen, bijwerken en beschikbaar stellen op haar website<sup>400</sup>.

128. Voor de verdere bespreking van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken wordt er dieper ingegaan op een specifieke geschillencommissie, hierbij wordt een parallel getrokken met de Belgische instantie die werd besproken (infra nr. 89).

## De Geschillencommissie Energie

129. De Geschillencommissie Energie behandelt klachten van consumenten tegen het energiebedrijf dat gas, elektriciteit of warmte levert. Een consument kan slechts een klacht bij de Geschillencommissie Energie indienen wanneer hij voorafgaandelijk een schriftelijke klacht richtte tot de ondernemer en deze klacht zonder gevolg of oplossing bleef<sup>401</sup>. De consument beschikt hierbij over een termijn van drie maanden na afhandeling van de interne klachtenprocedure bij de onderneming om een klacht bij de Geschillencommissie neer te leggen<sup>402</sup>. Bovendien moet de ondernemer aangesloten zijn bij de Geschillencommissie alvorens deze de zaak in behandeling kan nemen<sup>403</sup>. De bevoegdheid van de Geschillencommissie Energie is beperkt tot geschillen waarvan het financieel belang het bedrag van 5.000 euro niet overschrijdt, tenzij partijen anders overeenkomen<sup>404</sup>. Een klacht kan zowel digitaal als schriftelijk ingediend worden<sup>405</sup>. Diegene die een klacht indient bij de Geschillencommissie Energie moet 27,50 euro aan klachtengeld betalen ongeacht de financiële waarde van het geschil. Dit klachtengeld dient betaald te worden vooraleer de Geschillencommissie Energie de zaak in behandeling zal nemen. Wanneer de consument in zijn gelijk wordt gesteld, dan kan hij dit bedrag verhalen op de tegenpartij<sup>406</sup>.

130. Na ontvangst van de klacht en de betaling van het klachtengeld neemt de Geschillencommissie Energie de zaak in behandeling<sup>407</sup>. In een eerste stap zal de Geschillencommissie contact opnemen met de desbetreffende onderneming. Wanneer de tegenpartij schriftelijk reageert, dan wordt dit aan de consument meegedeeld. Reageert de

---

<sup>400</sup> Art. 20.4 Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>401</sup> Art. 6.1. a) Reglement Geschillencommissie Energie ([http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/file/ENG\\_SGC\\_reglement\\_010713.pdf](http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/file/ENG_SGC_reglement_010713.pdf)); De GESCHILLENCOMMISSIE, *Hoe werkt de Geschillencommissie Energie?*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/BTW\\_Brochures/ENG\\_\(SGC\)\\_brochure\\_140527.pdf](http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/BTW_Brochures/ENG_(SGC)_brochure_140527.pdf), 2.

<sup>402</sup> De GESCHILLENCOMMISSIE, *Hoe werkt de Geschillencommissie Energie?*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/BTW\\_Brochures/ENG\\_\(SGC\)\\_brochure\\_140527.pdf](http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/BTW_Brochures/ENG_(SGC)_brochure_140527.pdf), 2.

<sup>403</sup> De GESCHILLENCOMMISSIE, *De procedure. Zo is de gang van zaken.*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.degeschillencommissie.nl/klacht-indienen/de-procedure>.

<sup>404</sup> Art 5.1. d) Reglement Geschillencommissie Energie; De GESCHILLENCOMMISSIE, *Hoe werkt de Geschillencommissie Energie?*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/BTW\\_Brochures/ENG\\_\(SGC\)\\_brochure\\_140527.pdf](http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/BTW_Brochures/ENG_(SGC)_brochure_140527.pdf), 1; De GESCHILLENCOMMISSIE, *Jaarverslag 2013 – Consumentenzaken*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/file/Jaarverslag\\_SGC\\_2013.pdf](http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/file/Jaarverslag_SGC_2013.pdf), 51-53.

<sup>405</sup> De GESCHILLENCOMMISSIE, *De procedure. Zo is de gang van zaken.*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.degeschillencommissie.nl/klacht-indienen/de-procedure>.

<sup>406</sup> De GESCHILLENCOMMISSIE, *Hoe werkt de Geschillencommissie Energie?*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/BTW\\_Brochures/ENG\\_\(SGC\)\\_brochure\\_140527.pdf](http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/BTW_Brochures/ENG_(SGC)_brochure_140527.pdf), 1; De GESCHILLENCOMMISSIE, *Jaarverslag 2013 – Consumentenzaken*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/file/Jaarverslag\\_SGC\\_2013.pdf](http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/file/Jaarverslag_SGC_2013.pdf), 18-19, Art 8 Reglement Geschillencommissie Energie.

<sup>407</sup> Artt. 9 en 10 Reglement Geschillencommissie Energie; De GESCHILLENCOMMISSIE, *De procedure. Zo is de gang van zaken.*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.degeschillencommissie.nl/klacht-indienen/de-procedure>.

ondernemer niet, dan gaat de Geschillencommissie verder met de behandeling van de klacht<sup>408</sup>. Indien nodig schakelt de geschillencommissie een deskundige in<sup>409</sup>. Wanneer voldoende informatie werd verzameld, zal de Geschillencommissie een zitting houden. Een onafhankelijke commissie bestaande uit een voorzitter, een commissielid voorgedragen door de brancheorganisatie en een commissielid voorgedragen door een consumentenorganisatie beoordeelt de klacht. De Commissie doet schriftelijk uitspraak en deelt deze binnen een maand na de zitting per post mee. De uitspraak is bindend en hoger beroep is niet mogelijk<sup>410</sup>.

131. Uit het jaarverslag 2014 blijkt dat de Geschillencommissie Energie 954 klachten behandelde<sup>411</sup>. De behandelde klachten handelden o.a. over de meterstand, de jaarafrekening en de omvang van de levering<sup>412</sup>. Er werden 338 uitspraken verzonden waarvan 51 procent de ongegrondheid van de klacht vaststelde en vijf procent de onontvankelijkheid<sup>413</sup>. In vergelijking met de Ombudsdienst voor Energie in België zien we dat er meer klachten ingediend worden bij de Belgische instantie (infra nr. 92 e.v.), nl. 6.657<sup>414</sup>. Ruim 55 procent van de klachten bij de Ombudsdienst voor Energie werden onontvankelijk verklaard<sup>415</sup>. In vergelijking met de Nederlandse Geschillencommissie Energie is dit zeer opmerkelijk aangezien er daar slecht vijf procent van de klachten onontvankelijk verklaard wordt<sup>416</sup>.

132. Hoewel de Sociaal Economische Raad reeds vermeldde dat de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken materieel voldoet aan de kwaliteitscriteria van deskundigheid, onpartijdigheid, transparantie, doeltreffendheid en billijkheid uit de Richtlijn ADR Consumenten, moeten m.i. de afzonderlijke geschillencommissies die opereren onder de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken op zichzelf ook voldoen aan deze kwaliteitscriteria. De onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de Geschillencommissie Energie wordt gewaarborgd door te voorzien in een onafhankelijke paritaire samenstelling van de commissie<sup>417</sup>. De gegevens die beschikbaar gesteld worden op de website van de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken en de bepalingen uit het Reglement Geschillencommissie Energie zorgen ervoor dat de dienst beschouwd kan worden als een transparante dienst. De doeltreffendheid evenals de billijkheid van de Geschillencommissie Energie blijkt uit de procedurevoorschriften van

---

<sup>408</sup> Artt. 13 en 14 Reglement Geschillencommissie Energie; DE GESCHILLENCOMMISSIE, *Hoe werkt de Geschillencommissie Energie?*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/BTW\\_Brochures/ENG\\_\(SGC\)\\_brochure\\_140527.pdf](http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/BTW_Brochures/ENG_(SGC)_brochure_140527.pdf), 4; DE GESCHILLENCOMMISSIE, *De procedure. Zo is de gang van zaken.*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.degeschillencommissie.nl/klacht-indienen/de-procedure>.

<sup>409</sup> Art. 15 Reglement Geschillencommissie Energie; DE GESCHILLENCOMMISSIE, *De procedure. Zo is de gang van zaken.*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.degeschillencommissie.nl/klacht-indienen/de-procedure>.

<sup>410</sup> DE GESCHILLENCOMMISSIE, *Hoe werkt de Geschillencommissie Energie?*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/BTW\\_Brochures/ENG\\_\(SGC\)\\_brochure\\_140527.pdf](http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/BTW_Brochures/ENG_(SGC)_brochure_140527.pdf), 4-5; DE GESCHILLENCOMMISSIE, *De procedure. Zo is de gang van zaken.*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.degeschillencommissie.nl/klacht-indienen/de-procedure>.

<sup>411</sup> DE GESCHILLENCOMMISSIE, *Jaarverslag 2014 – Consumentenzaken*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/Over\\_ons/Jaarverslag\\_SGC\\_2014.pdf](http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/Over_ons/Jaarverslag_SGC_2014.pdf), 54.

<sup>412</sup> DE GESCHILLENCOMMISSIE, *Jaarverslag 2014 – Consumentenzaken*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/Over\\_ons/Jaarverslag\\_SGC\\_2014.pdf](http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/Over_ons/Jaarverslag_SGC_2014.pdf), 55.

<sup>413</sup> DE GESCHILLENCOMMISSIE, *Jaarverslag 2014 – Consumentenzaken*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/Over\\_ons/Jaarverslag\\_SGC\\_2014.pdf](http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/Over_ons/Jaarverslag_SGC_2014.pdf), 54-55.

<sup>414</sup> OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE, *Jaarverslag 2013*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.ombudsmanenergie.be/images/PDF/Ombudsdienst\\_voor\\_Energie\\_Activiteitenverslag\\_2013.pdf](http://www.ombudsmanenergie.be/images/PDF/Ombudsdienst_voor_Energie_Activiteitenverslag_2013.pdf), 2.

<sup>415</sup> OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE, *Jaarverslag 2013*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.ombudsmanenergie.be/images/PDF/Ombudsdienst\\_voor\\_Energie\\_Activiteitenverslag\\_2013.pdf](http://www.ombudsmanenergie.be/images/PDF/Ombudsdienst_voor_Energie_Activiteitenverslag_2013.pdf), 30.

<sup>416</sup> DE GESCHILLENCOMMISSIE, *Jaarverslag 2014 – Consumentenzaken*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/Over\\_ons/Jaarverslag\\_SGC\\_2014.pdf](http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/Over_ons/Jaarverslag_SGC_2014.pdf), 54-55.

<sup>417</sup> Art. 2 Reglement Geschillencommissie Energie.

de dienst. Wat betreft de doeltreffendheid kan erop gewezen worden dat de Geschillencommissie Energie zowel digitale als schriftelijke klachten in behandeling neemt<sup>418</sup>. Partijen hebben het recht, maar niet de plicht om zich bij de behandeling van het geschil door een derde te laten bijstaan of te vertegenwoordigen<sup>419</sup>. Bovendien gebeurt de behandeling van een klacht tegen een geringe vergoeding<sup>420</sup>. De billijkheid van de dienst komt naar voren doordat de partijen gehoord kunnen worden indien de commissie dit noodzakelijk acht of indien de partijen dit wensen<sup>421</sup>. De beoordeling van de klacht gebeurt door de commissie ter zitting. Na de zitting ontvangen de partijen de uitspraak per post<sup>422</sup>. De uitspraak van de Geschillencommissie Energie is een bindende uitspraak, wat impliceert dat een beroep bij de rechter slecht beperkt mogelijk is. Dit strookt met de bepalingen uit de Richtlijn ADR Consumenten aangezien de partijen minnelijk kunnen schikken of onderling overeen kunnen komen dat de Geschillencommissie een bindend advies zal uitbrengen waardoor ze gebonden zullen zijn<sup>423</sup>.

## 1.2. Kifid

133. Het Kifid of Klachteninstituut Financiële Dienstverlening treedt bemiddelend op tussen consumenten en financiële dienstverleners<sup>424</sup>. Het klachteninstituut bestaat uit verschillende organen die instaan voor de alternatieve geschillenbeslechting, nl. de Financiële Ombudsman, de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening en de Commissie van Beroep<sup>425</sup>. Kifid verzekert aan de consument een objectieve, onafhankelijke, deskundige, laagdrempelige, snelle en betaalbare behandeling van een klacht<sup>426</sup>. Bovendien is Kifid een door de Minister van Financiën erkend bemiddelingsorgaan en adviescollege<sup>427</sup>. Dit strookt met de bevindingen van de Tweede Kamer waaruit blijkt dat Kifid aan de kwaliteitscriteria uit de Richtlijn ADR Consumenten voldoet. Bijgevolg stelt de Tweede Kamer dat de behandeling van een geschil bij het Kifid weinig zal veranderen voor consument en ondernemer door omzetting van de richtlijn<sup>428</sup>. Verder vermeldt de Tweede Kamer nog dat Kifid één van de ADR-instanties is die aan de Europese Commissie meegedeeld zullen worden<sup>429</sup>.

134. De behandeling van een klacht door het Kifid kan slechts na het doorlopen van de interne klachtenprocedure bij de onderneming<sup>430</sup>. Slechts wanneer de financiële dienstverlener schriftelijk aangeeft dat er geen minnelijke schikking mogelijk is, kan de consument zich tot het Kifid

---

<sup>418</sup> DE GESCHILLENCOMMISSIE, *De procedure. Zo is de gang van zaken.*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.degeschillencommissie.nl/klacht-indienen/de-procedure>.

<sup>419</sup> Art. 7 Reglement Geschillencommissie Energie.

<sup>420</sup> Art. 8 Reglement Geschillencommissie Energie.

<sup>421</sup> Art. 14 Reglement Geschillencommissie Energie.

<sup>422</sup> DE GESCHILLENCOMMISSIE, *De procedure. Zo is de gang van zaken*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in 2015, <http://www.degeschillencommissie.nl/klacht-indienen/de-procedure>.

<sup>423</sup> Art. 3 Reglement Geschillencommissie Energie.

<sup>424</sup> KIFID, *Over Kifid*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.kifid.nl/overkifid/home>.

<sup>425</sup> Art. 3.2. Statuten Kifid, Stichting Klachteninstituut Financiële Dienstverlening ([http://www.kifid.nl/fileupload/Statuten\\_Kifid\\_2014\\_.pdf](http://www.kifid.nl/fileupload/Statuten_Kifid_2014_.pdf)).

<sup>426</sup> KIFID, *Wat kan Kifid voor u doen?*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.kifid.nl/consumenten/wat-kan-kifid-voor-mij-doen>.

<sup>427</sup> KIFID, *Kifid 2013 in bedrijf: profiel & kerncijfers*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://jaarverslag.kifid.nl/profiel-en-kerncijfers.html>.

<sup>428</sup> *Kamerstukken II* 2014/15, 33982, NV 6, 1.

<sup>429</sup> *Kamerstukken II* 2014/15, 33982, NV 6, 3.

<sup>430</sup> KIFID, *Wat kan Kifid voor u doen?*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.kifid.nl/consumenten/wat-kan-kifid-voor-mij-doen>

richten<sup>431</sup> door invulling van het klachtenformulier<sup>432</sup>. De Ombudsman Financiële Dienstverlening bemiddelt bij klachten waar een minnelijke schikking nog tot de mogelijkheden behoort. Wanneer de Ombudsman erin slaagt een minnelijke schikking te bekomen, dan is de desbetreffende klacht opgelost. Wanneer de Ombudsman er niet in slaagt de partijen tot een minnelijke schikking te brengen, dan wordt de klacht doorgestuurd naar de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening<sup>433</sup>. De consument en de financiële dienstverlener moeten voor de start van de procedure bij de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening duidelijk overeenkomen of ze zich al dan niet zullen houden aan de beslissing van de Geschillencommissie. De partijen moeten m.a.w. beslissen of de Geschillencommissie een bindend advies zal uitvaardigen of niet. Tijdens de behandeling van de klacht door de Geschillencommissie kan er aan de partijen bijkomende informatie gevraagd worden en kunnen de partijen uitgenodigd worden voor een gesprek alvorens de Geschillencommissie een beslissing over de klacht neemt. Indien de partijen afgesproken hadden zich aan de beslissing te houden dan zijn ze, ongeacht de beslissing van de Geschillencommissie, verplicht dit te doen<sup>434</sup>. Tegen beslissingen van de Geschillencommissie die zijn gegeven in de vorm van een bindend advies staat nog een beroep open bij de Commissie van Beroep<sup>435</sup>.

135. Uit het jaarverslag 2013 van het Kifid blijkt dat het Klachteninstituut Financiële Dienstverlening 7.318 klachten ontving. Dit cijfer duidt een kleine stijging aan ten opzicht van het jaar 2012. De meeste klachten hadden o.a. betrekking op schadeverzekeringen (32%) en levensverzekeringen (27%). Ruim 15% van de klachten gericht aan het Kifid werd onontvankelijk verklaard omdat men niet eerst de interne klachtenprocedure bij de onderneming zelf doorliep<sup>436</sup>. In vergelijking met de Ombudsfin, de Ombudsman in financiële geschillen in België (infra nr. 96 e.v.), zien we een gelijklopende trend. Hoewel het onontvankelijkheidscijfer van de Ombudsfin procentueel hoger ligt dan dit van het Kifid, is er toch een gelijklopende trend merkbaar. In beide ADR-instanties is de hoofdreden voor het onontvankelijk verklaren van een klacht het niet doorlopen van de interne klachtenprocedure bij de onderneming.

136. In onderstaande tabel wordt er een vergelijking gemaakt tussen de Belgische en Nederlandse alternatieve geschillenbeslechting van voor de omzetting van de Richtlijn ADR Consumenten. In

---

<sup>431</sup> KIFID, *Wat kan Kifid voor u doen?*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.kifid.nl/consumenten/wat-kan-kifid-voor-mij-doen>; KIFID, *Hoe wordt uw klacht behandeld?*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht>.

<sup>432</sup> KIFID, *Hoe dient u uw klacht in?*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-dient-u-uw-klacht-in>.

<sup>433</sup> KIFID, *Hoe dient u uw klacht in?*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-dient-u-uw-klacht-in>; KIFID, *Financiële Ombudsman*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.kifid.nl/overkifid/organisatie/financiele-ombudsman>; KIFID, *Hoe wordt uw klacht behandeld?*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht>.

<sup>434</sup> KIFID, *Hoe dient u uw klacht in?*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-dient-u-uw-klacht-in>; KIFID, *Geschillencommissie*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.kifid.nl/overkifid/organisatie/geschillencommissie>; KIFID, *Hoe wordt uw klacht behandeld?*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht>.

<sup>435</sup> KIFID, *Hoe dient u uw klacht in?*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-dient-u-uw-klacht-in>; KIFID, *Commissie van Beroep*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.kifid.nl/overkifid/organisatie/commissie-van-beroep>; KIFID, *Hoe wordt uw klacht behandeld?*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht>.

<sup>436</sup> KIFID, *Kifid 2013 in bedrijf: Kifid jaarverslag 2013*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://jaarverslag.kifid.nl/bladerbare-pdf-1.html>, 14-17.



eerste instantie wordt er weergegeven of de lidstaat al dan niet beschikt over een volledige ADR-dekking. Daarna wordt opgelijst welke ADR-mechanismen er volgens het *EU Justice Scoreboard* aanwezig zijn in de besproken lidstaten. Met deze twee elementen wordt het algemeen beeld van de alternatieve geschillenbeslechting in Nederland en België overzichtelijk weergegeven. Na het algemene beeld volgt dan een vergelijking van de Belgische Ombudsdienst voor Energie met de Nederlandse Geschillencommissie Energie en de Belgische Ombudsfin met het Nederlandse Kifid. In dit vergelijk wordt er nagegaan (1) welke ADR-vorm de instantie aanneemt, (2) of het doen van een klacht bij de instantie al dan niet beperkt wordt, (3) wat de kostprijs van de klachtenbehandeling is, evenals (4) het al dan niet bindende karakter van de uitspraak en (5) de mogelijkheid om in beroep te gaan bij een rechterlijke instantie.

	<b>België</b>	<b>Nederland</b>
ADR-dekking	<u>On</u> volledig	volledig
ADR-vormen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verzoening</li> <li>2. Bemiddeling</li> <li>3. Arbitrage</li> <li>4. Ombudsdiensten</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bemiddeling</li> <li>2. Arbitrage</li> <li>3. Bindend advies</li> <li>4. Ombudsdiensten</li> </ol>
BE: Ombudsdienst voor Energie  NL: Geschillencommissie Energie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ombudsdienst</li> <li>• Onbeperkt</li> <li>• gratis</li> <li>• Niet-bindend</li> <li>• Verhaal bij rechter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschillencommissie</li> <li>• <u>Begrensd</u> tot €5.000</li> <li>• €27, 50 <u>klachtengeld</u></li> <li>• <u>Bindend</u> advies</li> <li>• <u>Geen hoger beroep</u></li> </ul>
BE: Ombudsfin  Ombudsman van de Verzekeringen  NL: Kifid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ombudsdienst</li> <li>• Onbeperkt</li> <li>• Gratis</li> <li>• Niet-bindend</li> <li>• Verhaal bij rechter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ombudsdienst, Geschillencommissie &amp; Commissie van Beroep</li> <li>• Onbeperkt</li> <li>• Gratis</li> <li>• (Niet-) <u>bindend</u> advies</li> <li>• <u>Hoger beroep</u> bij Commissie van Beroep</li> </ul>

Tabel 3: Rechtsvergelijking België – Nederland

## *Afdeling II: De nieuwe wetgeving na implementatie van de richtlijn ADR Consumenten*

137. De Nederlandse wetgever heeft reeds enkele stappen ondernomen in de implementatieprocedure ter omzetting van de Richtlijn ADR Consumenten. Hierbij heeft de wetgever geprobeerd zoveel mogelijk aan te sluiten bij het bestaande Nederlandse systeem<sup>437</sup>.

138. Een eerste stap richting implementatie werd gezet op 2 juli 2014. Op deze dag werd er een wetsvoorstel aangeboden in de Tweede Kamer der Staten-Generaal (hierna: Tweede Kamer) d.m.v. een Koninklijke Boodschap<sup>438</sup>. Zoals steeds ging deze boodschap gepaard met een voorstel van wet<sup>439</sup>, een memorie van toelichting<sup>440</sup> en een advies van de Raad van State<sup>441</sup>. De Commissie voor Veiligheid en Justitie, belast met het voorbereidend onderzoek, bracht op 3 oktober 2014 verslag uit<sup>442</sup>. Waarna er op 27 januari 2015 een gewijzigd voorstel van wet<sup>443</sup> gestemd werd door de Tweede Kamer<sup>444</sup>. Hierna werd het gestemde voorstel van wet doorverzonden naar de Eerste Kamer der Staten-Generaal (hierna: Eerste Kamer). Daar werd er op 17 maart 2015 een voorlopig verslag opgemaakt waarin vragen en opmerkingen geformuleerd werden<sup>445</sup>. Op 1 april 2015 werd er een memorie van antwoord ingediend<sup>446</sup>. Een eindverslag<sup>447</sup> werd uitgebracht op 7 april 2015 en op 14 april 2015 werd het voorstel als hamerstuk afgedaan, d.w.z. dat het voorstel zonder stemming wordt aanvaard<sup>448</sup>. Op 30 april 2015 werd de implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten gepubliceerd in het Staatsblad van het Koninkrijk der Nederlanden<sup>449</sup>.

139. De implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten bevat zeven hoofdstukken. In het eerste hoofdstuk komen de definities en het toepassingsbereik aan bod<sup>450</sup>. Artikel 2 van de implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten bepaalt dat de wet van toepassing is op procedures tot buitengerechtelijke beslechting van binnenlandse en grensoverschrijdende geschillen voortvloeiend uit een koop- of dienstenovereenkomst<sup>451</sup>. Het toepassingsgebied van deze wet is aldus beperkter dan dit van de Belgische omzettingwet aangezien ook de gebruiker van het product onder het toepassingsgebied van de wet van 4 april

<sup>437</sup> EERSTE KAMER DER STATEN-GENERAAL, *Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, [https://www.eerstekamer.nl/wetsvoorstel/33982\\_implementatiewet](https://www.eerstekamer.nl/wetsvoorstel/33982_implementatiewet).

<sup>438</sup> *Kamerstukken II* 2013/14, 33982, 1 (Koninklijke boodschap); EERSTE KAMER DER STATEN-GENERAAL, *Koninklijke boodschap*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, [https://www.eerstekamer.nl/begrip/koninklijke\\_boodschap](https://www.eerstekamer.nl/begrip/koninklijke_boodschap).

<sup>439</sup> *Kamerstukken II* 2013/14, 33982, 2; EERSTE KAMER DER STATEN-GENERAAL, *Wetsvoorstel*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <https://www.eerstekamer.nl/begrip/wetsvoorstel>.

<sup>440</sup> *Kamerstukken II*, 2013/14, 33982, 3 (MVT); EERSTE KAMER DER STATEN-GENERAAL, *Memorie van toelichting*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, [https://www.eerstekamer.nl/begrip/memorie\\_van\\_toelichting](https://www.eerstekamer.nl/begrip/memorie_van_toelichting).

<sup>441</sup> *Kamerstukken II* 2013/14, 33982, 4.

<sup>442</sup> *Kamerstukken II* 2014/15, 33982, 5 (verslag); *Kamerstukken* 2014/15, 33982, 6 (NV).

<sup>443</sup> *Kamerstukken II* 2014/15, 33982, 6 (nota van wijziging); *Kamerstukken II* 2014/15, 33982, A (gewijzigd voorstel van wet).

<sup>444</sup> Handelingen TK 2014/15, nr. 46, item 14.

<sup>445</sup> *Kamerstukken I* 2014/15, 33982, B (VV).

<sup>446</sup> *Kamerstukken I* 2014/15, 33982, C (MvA).

<sup>447</sup> *Kamerstukken I* 2014/15, 33982, D (EV).

<sup>448</sup> EERSTE KAMER DER STATEN-GENERAAL, *Hamerstuk*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <https://www.eerstekamer.nl/begrip/hamerstuk>.

<sup>449</sup> Wet van 16 april 2015 tot implementatie van de 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 nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG en uitvoering van de Verordening 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG, *Staatsblad van het Koninkrijk der Nederlanden* 30 april 2015, 160 (hierna: implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten).

<sup>450</sup> Artt. 1 en 2 implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten.

<sup>451</sup> Art. 2.1 implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten.

2014 valt (infra nr. 103)<sup>452</sup>. In hoofdstuk twee wordt er melding gemaakt van een vangnetcommissie, dit is "een geschillencommissie waaraan de consument een geschil met de ondernemer kan voorleggen, indien er geen sectorspecifieke instantie tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting is"<sup>453</sup>. Hiervoor zal er een nieuwe geschillencommissie opgericht worden binnen de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken, nl. de Geschillencommissie Algemeen<sup>454</sup>. In België wordt er eveneens afzonderlijke instantie opgericht voor de behandeling van de "residuele consumentengeschillen". Deze geschillen zullen behandeld worden door de nog op te richten Consumentenombudsdienst (infra nr. 105)<sup>455</sup>. Hierdoor zullen zowel België als Nederland voldoen aan één van de belangrijkste doelstellingen uit de Richtlijn ADR Consumenten nl. het voorzien in een volledige sectorale en geografische dekking inzake alternatieve beslechting van consumentengeschillen<sup>456</sup>. De kwaliteitscriteria van onafhankelijkheid<sup>457</sup>, onpartijdigheid<sup>458</sup>, transparantie<sup>459</sup>, doeltreffendheid<sup>460</sup> en billijkheid<sup>461</sup> kunnen eveneens teruggevonden worden in de implementatiewet alternatieve geschillenbeslechting consumenten.

140. Om tot een antwoord te komen op de centrale onderzoeksvraag "Bereikt de (nieuwe) regelgeving op het vlak van alternatieve en online geschillenbeslechting haar doel?" gaan we dieper in op bovengenoemde kwaliteitscriteria. Het is immers zo dat de Europese wetgever via deze kwaliteitscriteria wil bijdragen tot een hoog niveau van consumentenbescherming in het kader van de totstandbrenging van de interne markt (infra nr. 75)<sup>462</sup>. Een eerste element dat voorkomt in de doelstelling van de Richtlijn ADR Consumenten is dat het voor consumenten mogelijk moet zijn op vrijwillige basis klachten tegen ondernemers voor te leggen aan entiteiten die procedures voor alternatieve geschillenbeslechting aanbieden. Dat vrijwillige karakter kan in de Richtlijn ADR Consumenten teruggevonden worden aangezien er uitdrukkelijk bepaald wordt dat de overeenkomst tussen ondernemer en consument om geschillen voor te leggen aan een ADR-entiteit niet bindend is indien die overeenkomst voor het ontstaan van het geschil gesloten is en dit tot gevolg heeft dat de consument zich niet meer tot de rechter kan wenden<sup>463</sup> of nog dat partijen slechts gebonden zullen zijn door een 'bindend advies' wanneer zij vooraf op de hoogte zijn gesteld van het bindend karakter van de uitspraak en hier uitdrukkelijk hebben mee ingestemd<sup>464</sup>. Artikel 9 van de implementatiewet alternatieve geschillenbeslechting consumenten bevat dezelfde bepalingen die het vrijwillige karakter dienen te waarborgen<sup>465</sup>. Verder waarborgt de Richtlijn ADR Consumenten nog de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de met ADR belaste deinst<sup>466</sup>. De Nederlandse wet bevat, in overeenstemming met de bepalingen uit de richtlijn, regels i.v.m. de

---

<sup>452</sup> Art 2 wet 4 april 2014; Art. I.19 WER; *Parl. St. Kamer*, 2013-2014, nr. 53K3360/001, 9-10; S. VOET, Buitengerechtelijke regeling consumentengeschillen, *NjW* 2014, 674-685.

<sup>453</sup> Art 3.1 implementatiewet alternatieve geschillenbeslechting consumenten; *Kamerstukken II* 2014/15, 33982, 6 (NV), p. 2.

<sup>454</sup> *Kamerstukken II* 2014/15, 33982, 6 (NV), p. 4.

<sup>455</sup> Art XVI.15 §3 WER; *Verslag, Parl. St. Kamer* 2013-14, nr. 53K3360/004, 8; S. VOET, Buitengerechtelijke regeling consumentengeschillen, *NjW* 2014, 674-685.

<sup>456</sup> Art. 5 Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>457</sup> Art. 5 implementatiewet alternatieve geschillenbeslechting consumenten.

<sup>458</sup> Art. 5 implementatiewet alternatieve geschillenbeslechting consumenten.

<sup>459</sup> Art. 6 implementatiewet alternatieve geschillenbeslechting consumenten.

<sup>460</sup> Art. 7 implementatiewet alternatieve geschillenbeslechting consumenten.

<sup>461</sup> Art. 8 implementatiewet alternatieve geschillenbeslechting consumenten.

<sup>462</sup> Art 1 Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>463</sup> Art 10.1 Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>464</sup> Art 10.2 Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>465</sup> Art. 9 implementatiewet alternatieve geschillenbeslechting consumenten.

<sup>466</sup> Art. 6 Richtlijn ADR Consumenten.

duurtijd van de arbeidstermijn<sup>467</sup> en het feit dat vergoedingen betaald worden los van de uitkomst van het geschil<sup>468</sup>. Ook de lijst met gegevens die de met ADR belaste dienst ter beschikking dient te stellen werd in de implementatiewet alternatieve geschillenbeslechting consumenten opgenomen overeenkomstig de bepalingen uit de Richtlijn ADR Consumenten<sup>469</sup>. De doeltreffendheid, zoals neergelegd in artikel 8 van de Richtlijn ADR Consumenten, wordt in de implementatiewet alternatieve geschillenbeslechting consumenten behandeld in artikel 7. Zo wordt er onder meer geregeld dat de procedure zowel elektronisch als niet elektronisch gemakkelijk toegankelijk moet zijn voor de partijen<sup>470</sup>, dat partijen toegang tot de procedure hebben zonder verplichting een advocaat of juridisch adviseur te raadplegen<sup>471</sup>, dat de procedure kosteloos of tegen een geringe vergoeding gevoerd zal worden<sup>472</sup> en dat de termijn voor de behandeling van een klacht 90 kalenderdagen bevat<sup>473</sup>. Wat betreft de snelheid van de procedure wordt er niets uitdrukkelijk bepaald, toch kan men ervan uitgaan dat de termijn van 90 kalenderdagen voor de behandeling van de klacht moet waarborgen dat de ADR-procedure op een relatief snelle termijn doorlopen kan worden<sup>474</sup>. Een laatste element dat bijdraagt tot de verwezenlijking van een hoog niveau van consumentenbescherming is de billijkheid van de ADR-procedure. De Nederlandse implementatiewet alternatieve geschillenbeslechting consumenten waarborgt deze billijkheid door het de partijen mogelijk te maken om binnen een redelijke termijn hun standpunt kenbaar te maken<sup>475</sup> en door partijen schriftelijk of op een duurzame gegevensdrager in kennis te stellen van de uitkomst van de ADR-procedure<sup>476</sup>. Bovendien moeten de partijen bij aanvang van de procedure op de hoogte gesteld worden van het feit dat ze zich in ieder stadium van het geding kunnen terugtrekken uit de ADR-procedure<sup>477</sup>. Daarnaast moeten de partijen nog geïnformeerd worden over de keuze die ze hebben om de voorgestelde oplossing al dan niet te aanvaarden<sup>478</sup>, over de rechtsgevolgen die ontstaan door de aanvaarding van de voorgestelde oplossing<sup>479</sup> en over de tijd die de partijen krijgen om over het voorstel na te denken<sup>480</sup>. Dit laatste element werd ook in de Richtlijn ADR Consumenten ingeschreven, maar kan niet teruggevonden worden in de Belgische omzettingwet<sup>481</sup>. Alzo komt de Nederlandse wetgever tegemoet aan de vereisten van onafhankelijkheid, onpartijdigheid, transparantie, doeltreffendheid, snelheid en billijkheid.

141. In tabel 4 wordt weergegeven waar de kwaliteitscriteria uit de Richtlijn ADR Consumenten teruggevonden kunnen worden in de richtlijn zelf, maar ook in de Belgische en Nederlandse omzettingswetten.

---

<sup>467</sup> Art 5.1.b implementatiewet alternatieve geschillenbeslechting consumenten.

<sup>468</sup> Art 5.1.d implementatiewet alternatieve geschillenbeslechting consumenten.

<sup>469</sup> Art. 7 Richtlijn ADR Consumenten; Art.6 implementatiewet alternatieve geschillenbeslechting consumenten.

<sup>470</sup> Art. 7.a implementatiewet alternatieve geschillenbeslechting consumenten; Art 8, a) Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>471</sup> Art. 7.b implementatiewet alternatieve geschillenbeslechting consumenten; Art 8, b) Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>472</sup> Art. 7.c implementatiewet alternatieve geschillenbeslechting consumenten; Art 8, c) Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>473</sup> Art. 7.e implementatiewet alternatieve geschillenbeslechting consumenten; Art 8, e) Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>474</sup> Art 7.e implementatiewet alternatieve geschillenbeslechting consumenten.

<sup>475</sup> Art. 8.1.a implementatiewet alternatieve geschillenbeslechting consumenten; Art. 9.1, a) Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>476</sup> Art. 8.1.c implementatiewet alternatieve geschillenbeslechting consumenten; Art. 9.1, c) Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>477</sup> Art. 8.2.a implementatiewet alternatieve geschillenbeslechting consumenten; Art. 9.2, a) Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>478</sup> Art. 8.2.b.i. implementatiewet alternatieve geschillenbeslechting consumenten; Art. 9.2, b), i) Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>479</sup> Art. 8.2.c. implementatiewet alternatieve geschillenbeslechting consumenten; Art. 9.2, c) Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>480</sup> Art. 8.2.d. implementatiewet alternatieve geschillenbeslechting consumenten; Art. 9.2, d) Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>481</sup> Zowel de wet van 4 april 2014 als het KB van 6 februari 2015 vermelden niets over een bedenktijd die aan de partijen toegekend moet worden om na te denken over het gedane voorstel.

<b>Doelstelling</b>	<b>Belgische wetgeving</b>	<b>Nederlandse implementatiewet alternatieve geschillenbeslechting consumenten</b>	<b>Richtlijn ADR Consumenten</b>
Op vrijwillige basis	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Parlementaire voorbereiding</li> <li>• Art 5 KB 16 februari 2015</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art 9</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art 1 juncto art 10</li> </ul>
Onafhankelijkheid en onpartijdigheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art XVI. 25§1, 1° en § 3 WER</li> <li>• Art 2 KB 16 februari 2015</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art 5</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art 1 juncto art 6</li> </ul>
transparantie	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art XVI. 25§1, 3° en §3 WER</li> <li>• Art 3 KB 16 Februari 2015</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art 6</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art 1 juncto art 7</li> </ul>
Doeltreffendheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art XVI. 25§1 WER</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art 7</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art 1 juncto art 8</li> </ul>
Snelheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art XVI.25§1, 9° WER</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art 7.e</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art 8, e)</li> </ul>
billijkheid	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art 5 KB 16 februari 2015</li> <li>• Art 6 KB 16 februari 2015</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art 8</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Art 9</li> </ul>

Tabel 4: Kwaliteitscriteria in de Richtlijn ADR Consumenten, de Belgische omzettingwet en het Nederlandse wetsvoorstel.

142. De Nederlandse implementatiewet alternatieve geschillenbeslechting consumenten ter omzetting van de Richtlijn ADR Consumenten volgt de bepalingen uit die richtlijn. Hierdoor werden de Nederlandse en Europese regels mooi op elkaar afgestemd. Aangezien de Europese wetgever de regels uit de Richtlijn ADR Consumenten uitwerkte om zo de doelstelling uit de richtlijn te behalen (infra nr. 75), kan hieruit worden afgeleid dat ook de Nederlandse implementatiewet alternatieve geschillenbeslechting consumenten in staat is om de vooropgestelde doelstelling te behalen. De kwaliteitsvereisten van onafhankelijkheid, onpartijdigheid, transparantie, doeltreffendheid, snelheid en billijkheid kunnen alvast bereikt worden door de implementatiewet alternatieve geschillenbeslechting consumenten. Dit alles zal op zijn beurt kunnen bijdragen tot een hoger niveau van consumentenbescherming.

## Hoofdstuk II: Het Verenigd Koninkrijk: de oudste en tevens ook de beste leerling van de klas?

### *Afdeling I: De situatie in het Verenigd Koninkrijk voor het uitvaardigen van de Richtlijn ADR Consumenten*

143. Het Verenigd Koninkrijk was het eerste Europese land waar alternatieve geschillenbeslechting aansloeg (infra nr. 10)<sup>482</sup>, hierdoor is het gebruik van ADR tegenwoordig sterk ontwikkeld in het Verenigd Koninkrijk<sup>483</sup>. Ondanks het feit dat de alternatieve geschillenbeslechting er zo sterk ontwikkeld is, beweert toch 63% van de bevolking onvoldoende geïnformeerd te zijn over de beschikbare alternatieve methoden van geschillenbeslechting (bijlage 3)<sup>484</sup>. Bovendien is er geen sprake van dat alle sectoren gedekt worden door een ADR-entiteit. Uit de *Impact Assessment* die de Europese Commissie doorvoerde blijkt immers dat het Verenigd Koninkrijk, net zoals België, beschikt over tal van sectorspecifieke en lokale ADR-entiteiten (bijlage 1)<sup>485</sup>. Uit Bijlage twee blijkt dat het Verenigd Koninkrijk achttien ADR-instanties meedeelde aan de Europese Commissie terwijl nog steeds 21 ADR-instanties niet meegedeeld werden<sup>486</sup>.

144. Het Verenigd Koninkrijk ziet alternatieve geschillenbeslechting als een goedkoop en snel alternatief voor de beslechting van geschillen die de betrokken partijen niet zelf kunnen oplossen<sup>487</sup>. Ook hier wordt de interne klachtenprocedure dus niet als alternatieve geschillenbeslechting beschouwd. In het Burgerlijk procesrecht wordt ADR gedefinieerd als “*collective description of methods of resolving disputes otherwise than through the normal trial process*”<sup>488</sup>. Hoewel binnen het burgerlijk procesrecht voornamelijk bemiddeling of *mediation* als alternatieve geschillenbeslechting beschouwd wordt, bestaan er verschillende vormen<sup>489</sup>.

---

<sup>482</sup> L. DEMEYERE, Hoe alternatief is alternatieve geschillenbeslechting (ADR-alternative dispute resolution)?, *R.W.* 1996, 521-530; F. FLEERACKERS, *Het recht van de filosoof: juridisch glossarium voor geschillenregeling*, Brussel, Lancier, 2009, 51-58.

<sup>483</sup> C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 251.

<sup>484</sup> EUROPEAN COMMISSION, *Flash Eurobarometer 385: justice in the EU report*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/flash/fl\\_385\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_385_en.pdf), 20.

<sup>485</sup> EUROPEAN COMMISSION, *Commission Staff Working Paper: Impact Assessment*, internet, gepubliceerd in 2011, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress\\_cons/docs/impact\\_assessment\\_adr\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/docs/impact_assessment_adr_en.pdf), 18.

<sup>486</sup> EUROPEAN COMMISSION, *Commission Staff Working Paper: Impact Assessment*, internet, gepubliceerd in 2011, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress\\_cons/docs/impact\\_assessment\\_adr\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/docs/impact_assessment_adr_en.pdf), 18-19; De ADR-instanties die het Verenigd Koninkrijk aan de Europese Commissie meedeelde zijn: The Energy Ombudsman, the Office of the Telecommunications Ombudsman (Otelco), the Financial Ombudsman Service, the Direct Selling Association, the Property Ombudsman, the Association of British Travel Agents (ABTA Ltd), the Furniture Ombudsman, the British Vehicle Rental and Leasing Association (BVRLA), the Finance and Leasing Association Conciliation and Arbitration Scheme (FLA), the Surveyors Ombudsman Service, the Communications and Internet Services Adjudication Scheme (CISAS), The CEDR Solve Low Cost Mediation Service, The CEDR Solve Low Cost Mediation Service for Northern Ireland, The CEDR Solve Small Claims Arbitration Service, The CEDR Solve Credit Agreement Arbitration Service, the Consumer Credit Trade Association, the Chartered Institute of Arbitrators en the Postal Redress Service (POSTRS); EUROPEAN COMMISSION CONSUMERS, *ADR in your country: United Kingdom*, internet, gepubliceerd in maart 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/adr\\_in\\_your\\_country/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/adr_in_your_country/index_en.htm).

<sup>487</sup> DEPARTMENT FOR BUSINESS, INNOVATION & SKILLS, *Alternative Dispute Resolution for Consumers: Government response to the consultation on implementing the Alternative Dispute Resolution Directive and the Online Dispute Resolution Regulation*, internet, gepubliceerd in November 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/377522/bis-14-1122-alternative-dispute-resolution-for-consumers.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/377522/bis-14-1122-alternative-dispute-resolution-for-consumers.pdf), 8.

<sup>488</sup> MINISTRY OF JUSTICE, *Procedure Rules – Glossary*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in april 2015, <https://www.justice.gov.uk/courts/procedure-rules/civil/glossary>.

<sup>489</sup> C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 254-259; C. HODGES EN M. TULIBACKA, *Civil justice in England and Wales – beyond the courts*, internet, gepubliceerd in 2009, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.google.be/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCAQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.csls.o.x.ac.uk%2Fdocuments%2FENGLISHJUSTICESYSTEM->

145. De alternatieve geschillenbeslechting speelt voornamelijk een rol op sectoraal niveau. Helaas bestaat er geen uniform model<sup>490</sup>. In het consumentenrecht wordt er gebruik gemaakt van *adjudication*<sup>491</sup>, arbitrage, verzoening, bemiddeling en het doen van een beroep op een ombudsdienst. De meeste ADR-entiteiten staan onder toezicht van sectorale toezichthouders<sup>492</sup>.

146. Het ontstaan van alternatieve methoden van geschillenbeslechting gebeurde in een aantal sectoren spontaan, d.w.z. zonder tussenkomst van de wetgever. Tegenwoordig wordt ADR steeds vaker opgenomen in wetgeving, meestal als onderdeel van een nieuwe regelgeving binnen de sector<sup>493</sup>.

### 1.1. The Energy Ombudsman

147. *The Energy Supply Ombudsman* werd in 2005 opgericht op initiatief van OFGEM<sup>494</sup>. OFGEM was immers van mening dat een vrijwillige verhaalsmogelijkheid op poten gezet moest worden door de zes grootste energieleveranciers in het Verenigd Koninkrijk<sup>495</sup>. Door *The Consumers, Estate Agents and Redress Act 2007*, werd de *Gas and Electricity Markets Authority* (GEMA) verplicht te voorzien in een bindende klachtenbehandeling voor energieleveranciers. In 2008 werd de vrijwillige verhaalsmogelijkheid dan ook omgevormd tot een wettelijke verhaalsmogelijkheid, nl. *The Energy Ombudsman*<sup>496</sup>.

148. *The Energy Ombudsman* behandelt, in volledige onafhankelijkheid, klachten tussen consumenten en een gas- of elektriciteitsbedrijf. De diensten aangeboden door de ombudsdienst zijn volledig gratis voor de consument<sup>497</sup>. Bovendien is *The Energy Ombudsman* één van de ADR-instanties die het Verenigd Koninkrijk aan de Europese Commissie meedeelde<sup>498</sup>.

---

RESEARCHDOC.docx&ei=CrInVbPoH4LvauGfgMgH&usg=AFQjCNEWVQY9er3iWDztZGF5KHdb7kwPiQ&bvm=bv.90491159,d.d.2s, 22.

<sup>490</sup> C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 253.

<sup>491</sup> *Adjudication* vertoont gelijkenissen met arbitrage. Zo is er binnen de procedure sprake van een onafhankelijke derde. Het verschilpunt is dat de beslissing van die onafhankelijke derde niet dezelfde bindende kracht heeft als een uitspraak van de arbiter (ze binden wel de onderneming, maar niet de consument); C. HODGES EN M. TULIBACKA, *Civil justice in England and Wales – beyond the courts*, internet, gepubliceerd in 2009, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.google.be/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCAQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.csls.ox.ac.uk%2Fdocuments%2FENGLISHJUSTICESYSTEM-RESEARCHDOC.docx&ei=CrInVbPoH4LvauGfgMgH&usg=AFQjCNEWVQY9er3iWDztZGF5KHdb7kwPiQ&bvm=bv.90491159,d.d.2s, 22>.

<sup>492</sup> C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 259; C. HODGES EN M. TULIBACKA, *Civil justice in England and Wales – beyond the courts*, internet, gepubliceerd in 2009, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.google.be/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCAQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.csls.ox.ac.uk%2Fdocuments%2FENGLISHJUSTICESYSTEM-RESEARCHDOC.docx&ei=CrInVbPoH4LvauGfgMgH&usg=AFQjCNEWVQY9er3iWDztZGF5KHdb7kwPiQ&bvm=bv.90491159,d.d.2s, 22-31>.

<sup>493</sup> C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 261-262.

<sup>494</sup> OFGEM is de instantie die de energie- en gasmarkt in Engeland, Schotland en Wales regelt; C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 307.

<sup>495</sup> C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 307.

<sup>496</sup> *Consumers, Estate Agents and Redress Act 2007*, ss 42-52; C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 307.

<sup>497</sup> OMBUDSMAN SERVICES, *About the Ombudsman*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsman-services.org/energy.html>; OMBUDSMAN SERVICES, *About Ombudsman Services: Energy*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.ombudsman-services.org/downloads/OSEnergy\\_factsheet.pdf](http://www.ombudsman-services.org/downloads/OSEnergy_factsheet.pdf), 1; C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 307-311.

<sup>498</sup> EUROPEAN COMMISSION CONSUMERS, *ADR in your country: United Kingdom*, internet, gepubliceerd in maart 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/adr\\_in\\_your\\_country/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/adr_in_your_country/index_en.htm).

149. Een beroep doen op *The Energy Ombudsman* kan slechts wanneer de consument zich in een eerste poging tot de onderneming richtte<sup>499</sup>. Wanneer de behandeling van de klacht door de onderneming niet zelf het gewenste resultaat oplevert of helemaal niet gebeurde dan kan de klacht door de ombudsdienst in behandeling worden genomen<sup>500</sup>. Bij de behandeling van een klacht kan blijken dat het geschil eenvoudig op te lossen valt. De ombudsdienst zal dan via een *early resolution* een beslissing uitbrengen die bindend is voor de onderneming<sup>501</sup>. Wanneer de zaak meer complex is, dan heeft de ombudsdienst de bevoegdheid om meer informatie op te vragen bij de onderneming. Als alle informatie verzameld is, dan kan de ombudsdienst overgaan tot het onderzoeken van de klacht. Indien via deze weg een *mutually acceptable settlement* bereikt kan worden, is deze beslissing bindend voor de onderneming en kan ze niet meer aangevochten worden<sup>502</sup>. Bij het doen van een uitspraak zal de ombudsdienst steeds rekening houden met beide partijen, de wettelijke regels, de *codes of practice* en hetgeen beschouwd wordt als goede praktijken binnen de sector<sup>503</sup>.

150. Uit het jaarrapport van *The Energy Ombudsman* blijkt dat er gedurende het werkjaar 2013/14 ruim 28.640 klachten behandeld werden. Dit maakt een stijging van 46 procent uit ten opzichte van het werkjaar 2012/13<sup>504</sup>. Van de behandelde klachten werd er zes procent afgesloten via een *early resolution*, 45% via een *mutually acceptable settlement* en 47% via een *Ombudsman Services decision*<sup>505</sup>.

151. Zal *The Energy Ombudsman* na omzetting van de Richtlijn ADR Consumenten nog steeds voorkomen op de lijst van meegedeelde ADR-instanties aan de Europese Commissie, m.a.w. voldoet *The Energy Ombudsman* aan de kwaliteitscriteria uit de Richtlijn ADR Consumenten? De kwaliteitscriteria die vervat liggen in de doelstelling van de richtlijn (infra nr. 75) zijn onafhankelijkheid, onpartijdigheid, transparantie, doeltreffendheid en billijkheid<sup>506</sup>. De onafhankelijkheid en onpartijdigheid van *The Energy Ombudsman* zijn twee basiselementen binnen het concept "ombudsdienst"<sup>507</sup>. De onafhankelijkheid blijkt uit het feit dat de ombudsdienst gefinancierd wordt met eigen middelen. De ondernemingen die aangesloten zijn bij de ombudsdienst moeten een jaarlijkse bijdrage leveren, als het ware een soort van lidmaatschap.

<sup>499</sup> OMBUDSMAN SERVICES, *About the Ombudsman*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsman-services.org/energy.html>; OMBUDSMAN SERVICES, *About Ombudsman Services: Energy*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.ombudsman-services.org/downloads/OSenergy\\_factsheet.pdf](http://www.ombudsman-services.org/downloads/OSenergy_factsheet.pdf), 1; OMBUDSMAN SERVICES, *How we work – Resolving complaints*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsman-services.org/how-we-work-os.html> - process quick link; C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 307-311.

<sup>500</sup> OMBUDSMAN SERVICES, *How we work – Our processes*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsman-services.org/how-we-work-os.html> - process quick link; C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 307-311.

<sup>501</sup> OMBUDSMAN SERVICES, *How we work – Our processes – Early resolution (ER)*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsman-services.org/how-we-work-os.html> - process quick link; C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 307-311.

<sup>502</sup> OMBUDSMAN SERVICES, *How we work – Our processes – Mutually acceptable settlement (MAS)*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsman-services.org/how-we-work-os.html> - process quick link; C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 307-311.

<sup>503</sup> OMBUDSMAN SERVICES, *How we work – Our processes – Ombudsman Services decision (OSD)*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsman-services.org/how-we-work-os.html> - process quick link; C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 307-311.

<sup>504</sup> OMBUDSMAN SERVICES, *Annual report and accounts 2013/14*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.ombudsman-services.org/downloads/OS\\_annualreport\\_core\\_1314.pdf](http://www.ombudsman-services.org/downloads/OS_annualreport_core_1314.pdf), 2.

<sup>505</sup> OMBUDSMAN SERVICES, *Annual report and accounts 2013/14*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.ombudsman-services.org/downloads/OS\\_annualreport\\_core\\_1314.pdf](http://www.ombudsman-services.org/downloads/OS_annualreport_core_1314.pdf), 5-6.

<sup>506</sup> Art. 1 Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>507</sup> OMBUDSMAN SERVICES, *What is an ombudsman?*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in mei 2015, <http://www.ombudsman-services.org/downloads/What is an ombudsman and why join us.pdf>.



Bovendien wordt de ombudsdienst beheerd door een raad van bestuur die instaat voor de onafhankelijkheid van de dienst<sup>508</sup>. De onpartijdigheid is een basiswaarde waar veel belang aan gehecht wordt. Zo wordt er door de ombudsdienst meermaals onderstreept dat het onpartijdig is doordat het steeds de standpunten van beide partijen mee in overweging neemt<sup>509</sup>. De dienst kan ok transparant genoemd worden aangezien alle contactgegevens evenals het verloop van de procedure vrij op de website te vinden zijn. De doeltreffendheid van *The Energy Ombudsman* valt af te leiden uit het feit dat de dienst zowel online als offline voor de consument toegankelijk is en dat de partijen niet verplicht worden zich te laten bijstaan door een advocaat of juridisch adviseur. Bovendien behandelt *The Energy Ombudsman* een consumentenklacht volledig gratis<sup>510</sup>. Het billijke karakter blijkt voornamelijk uit de naleving van het principe van hoor en wederhoor. Aldus zal *The Energy Ombudsman*, naar mijn mening, ook na omzetting van de Richtlijn ADR Consumenten nog steeds voorkomen op de lijst van ADR-instanties die aan de Europese Commissie werden meegedeeld.

## 1.2. The Financial Ombudsman Service

152. *The Financial Ombudsman Service* werd in 2001 opgericht als gevolg van de *Financial Services and Markets Act 2000*<sup>511</sup>. De ombudsdienst is een onafhankelijke instantie die in staat voor het snel en informeel oplossen van geschillen tussen consumenten en financiële aanbieders. De diensten van de ombudsdienst zijn gratis voor de consument en de aanbevelingen die worden gedaan zijn bindend voor de financiële aanbieders<sup>512</sup>. Bovendien is *The Financial Ombudsman Service* één van de ADR-instanties die het Verenigd Koninkrijk meedeelde aan de Europese Commissie<sup>513</sup>.

153. Een klacht bij *The Financial Ombudsman Service* kan slechts ingediend worden indien de consument zich eerst tot de onderneming richtte. De onderneming heeft tot acht weken de tijd om op deze klacht te reageren. Wanneer de onderneming niet binnen de genoemde termijn reageert of wanneer de consument ontevreden is met de reactie van de onderneming, dan kan hij zich tot de ombudsdienst richten. Hiervoor beschikt de consument over een termijn van 6 maanden, die begint te lopen vanaf ontvangst van de reactie van de onderneming. Een klacht richten tot de ombudsdienst kan via elektronische weg of schriftelijk gebeuren door invulling van een

---

<sup>508</sup> OMBUDSMAN SERVICES, *The independence of Ombudsman Services*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in mei 2015, [http://www.ombudsman-services.org/downloads/OSindependence\\_factsheet.pdf](http://www.ombudsman-services.org/downloads/OSindependence_factsheet.pdf).

<sup>509</sup> OMBUDSMAN SERVICES, *What is an ombudsman?*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in mei 2015, [http://www.ombudsman-services.org/downloads/What\\_is\\_an\\_ombudsman\\_and\\_why\\_join\\_us.pdf](http://www.ombudsman-services.org/downloads/What_is_an_ombudsman_and_why_join_us.pdf).

<sup>510</sup> OMBUDSMAN SERVICES, *About the Ombudsman*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsman-services.org/energy.html>; OMBUDSMAN SERVICES, *About Ombudsman Services: Energy*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.ombudsman-services.org/downloads/OSenergy\\_factsheet.pdf](http://www.ombudsman-services.org/downloads/OSenergy_factsheet.pdf), 1; C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 307-311.

<sup>511</sup> *Financial Services and Markets Act 2000*, ss 226, 226a, 227.

<sup>512</sup> C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 272-281; FINANCIAL OMBUDSMAN SERVICE, *About the Financial Ombudsman Service*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.financial-ombudsman.org.uk/about/index.html>; FINANCIAL OMBUDSMAN SERVICE, *A service for everyone: an intro to the ombudsman*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.financial-ombudsman.org.uk/about/ombudsman-intro.html>; FINANCIAL OMBUDSMAN SERVICE, *Our aims and values*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.financial-ombudsman.org.uk/about/aims.htm>.

<sup>513</sup> EUROPEAN COMMISSION CONSUMERS, *ADR in your country: United Kingdom*, internet, gepubliceerd in maart 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/adr\\_in\\_your\\_country/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/adr_in_your_country/index_en.htm).

formulier<sup>514</sup>. Eens *The Financial Ombudsman Service* de zaak in behandeling neemt, zal het standpunt van beide partijen beluisterd worden. De feiten zullen door de ombudsdienst in overweging genomen worden en de partijen worden op de hoogte gesteld van de beslissing die de dienst genomen heeft. Wanneer de ombudsdienst beslist dat het geschil op een misverstand berust of dat het antwoord van de onderneming juist is, dan zal *The Financial Ombudsman Service* aan de consument uitleggen waarom ze deze mening toegedaan is. Wanneer de ombudsdienst daarentegen van mening is dat de onderneming wel degelijk verkeerd gehandeld heeft, dan zal zij deze aanmanen de situatie recht te zetten. Deze beslissing is niet bindend aangezien zowel de consument als de onderneming aan *The Financial Ombudsman* een formele definitieve beslissing kunnen vragen. Eens de ombudsman zijn beslissing gemaakt heeft, stopt de procedure bij *The Financial Ombudsman Service*. Bij ontevredenheid over de beslissing kan er nog steeds verhaal bij de rechter gezocht worden<sup>515</sup>.

154. Uit het jaarverslag 2013/14 van *The Financial Ombudsman Service* blijkt dat de ombudsdienst 512.167 effectieve klachten ontving<sup>516</sup>. Deze nieuwe klachten handelden over *payment protection insurance* (78%) en *banking and credit* (13%)<sup>517</sup>. Ook de voorgaande jaren spanden deze twee topics de kroon. Hoewel er materiaal voorhanden is om te vergelijken tussen de Belgische Ombudsfin (infra nr. 89 e.v.) en *The Financial Ombudsman Service* blijkt dit niet mogelijk nu *The Financial Ombudsman Service* ook verzekeringsgeschillen behandelt. In België is er een afzonderlijke instantie bevoegd voor verzekeringsgeschillen, nl. de Ombudsman van de Verzekeringen (infra nr. 92 e.v.). Toch zijn er voor *The Financial Ombudsman Service* ook cijfers beschikbaar die enkel betrekking op klachten inzake '*banking and credit*'. Deze gegevens kunnen wel ter vergelijking gebruikt worden aangezien zij handelen over het toepassingsgebied *ratione materiae* van de Belgische Ombudsfin. Net zoals in België spitsen de meeste klachten zich toe op betaalrekeningen (30,5%) en ook kredieten komen in de behandelde thema's aan bod<sup>518</sup>. Ook over de uitkomst van het geschil werden er cijfers gepubliceerd. In 58% van de gevallen werd een uitspraak gedaan in het voordeel van de consument<sup>519</sup>. In zes procent van de bemiddelde zaken werd er verzocht om een definitieve uitspraak door een ombudsman. Wanneer om een definitieve uitspraak bij een ombudsman verzocht werd, werd dit verzoek in 76% van de gevallen gedaan door de consument. In 89% van de definitieve uitspraken waren deze identiek aan de

---

<sup>514</sup> FINANCIAL OMBUDSMAN SERVICE, *How to complain*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.financial-ombudsman.org.uk/consumer/complaints.htm>; FINANCIAL OMBUDSMAN SERVICE, *Our consumer leaflet – your complaint and the ombudsman*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/consumer-leaflet.htm>; C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 272-281.

<sup>515</sup> FINANCIAL OMBUDSMAN SERVICE, *Our consumer leaflet – your complaint and the ombudsman*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/consumer-leaflet.htm>; FINANCIAL OMBUDSMAN SERVICE, *Consumer factsheet on... How we deal with your complaint*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/factsheets/how-we-deal-with-your-complaint.pdf>; C. HODGES, I. BENÖHR EN N. CREUTSFELDT-BANDA, *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 272-281.

<sup>516</sup> FINANCIAL OMBUDSMAN SERVICE, *Annual review of consumer complaints about insurance, credit, banking, savings, investments*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ar14/ar14.pdf>, 35.

<sup>517</sup> FINANCIAL OMBUDSMAN SERVICE, *Annual review of consumer complaints about insurance, credit, banking, savings, investments*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ar14/ar14.pdf>, 42-44.

<sup>518</sup> FINANCIAL OMBUDSMAN SERVICE, *Annual review of consumer complaints about insurance, credit, banking, savings, investments*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ar14/ar14.pdf>, 57.

<sup>519</sup> FINANCIAL OMBUDSMAN SERVICE, *Annual review of consumer complaints about insurance, credit, banking, savings, investments*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ar14/ar14.pdf>, 78.

aangevochten uitspraak<sup>520</sup>. Verder werd er nog toegelicht hoe *The Financial Ombudsman Service* de onderneming aanzet tot het rechtzetten van de situatie wanneer de consument in zijn gelijk wordt gesteld. Dit kan uiteenlopen van een simpel excuus tot het betalen van een geldelijke compensatie<sup>521</sup>.

155. In het licht van deze masterthesis is het belangrijk na te gaan of *The Financial Ombudsman Service* voldoet aan de kwaliteitscriteria uit de Richtlijn ADR Consumenten. De kwaliteitscriteria uit de Richtlijn ADR Consumenten zijn onafhankelijkheid, onpartijdigheid, transparantie, doeltreffendheid en billijkheid en hebben betrekking op de aangeboden ADR-procedure (infra nr. 75). Rechtvaardigheid wordt binnen *The Financial Ombudsman Service* gezien als fundament van de ombudsdienst. Deze rechtvaardigheid impliceert ook de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de dienst. De onpartijdigheid van de met ADR belaste personen wordt gewaarborgd doordat ze benoemd worden door een raad van bestuur die zelf niet betrokken is bij de uitvoering van de taken van de ombudsdienst<sup>522</sup>. Dat de ombudsdienst transparant is blijkt uit het feit dat de contactgegevens evenals de procedure duidelijk weergegeven worden op de website. De doeltreffendheid en billijkheid van de dienst blijkt uit de beschrijving van de procedure. De doeltreffendheid beslaat voornamelijk het feit dat de procedure zowel online als offline voor consumenten toegankelijk. Bovendien wijst ook het kosteloze karakter van de procedure op de doeltreffendheid van *The Financial Ombudsman Service*. De billijkheid van de procedure betreft voornamelijk de naleving van het principe van hoor en wederhoor. Al deze elementen in overweging genomen voldoet *The Financial Ombudsman Service*, naar mijn mening, aan de kwaliteitscriteria uit de Richtlijn ADR Consumenten en draagt het dus bij tot een hoog niveau van consumentenbescherming.

156. In onderstaande tabel wordt er een vergelijking gemaakt tussen de Belgische, Nederlandse en Engelse alternatieve geschillenbeslechting van voor de omzetting van de Richtlijn ADR Consumenten. In eerste instantie wordt er weergegeven of de lidstaat al dan niet beschikt over een volledige ADR-dekking. Daarna wordt opgelijst welke ADR-mechanismen er aanwezig zijn in de besproken lidstaten. Met deze twee elementen wordt het algemeen beeld van de alternatieve geschillenbeslechting in België, Nederland en het Verenigd Koninkrijk overzichtelijk weergegeven. Na het algemene beeld volgt dan een vergelijking van de Belgische Ombudsdienst voor Energie met de Nederlandse Geschillencommissie Energie en *The Energy Ombudsman*. Later in de tabel volgt nog een vergelijking van de Belgische Ombudsfin met het Nederlandse Kifid en *The Financial Ombudsman Service*. In deze vergelijkingen wordt er nagegaan (1) welke ADR-vorm de instantie aanneemt, (2) of het doen van een klacht bij de instantie al dan niet beperkt wordt, (3) wat de kostprijs van de klachtenbehandeling is, evenals (4) het al dan niet bindende karakter van de uitspraak en (5) de mogelijkheid om in beroep te gaan bij een rechterlijke instantie.

---

<sup>520</sup> FINANCIAL OMBUDSMAN SERVICE, *Annual review of consumer complaints about insurance, credit, banking, savings, investments, internet*, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ar14/ar14.pdf>, 75.

<sup>521</sup> FINANCIAL OMBUDSMAN SERVICE, *Annual review of consumer complaints about insurance, credit, banking, savings, investments, internet*, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ar14/ar14.pdf>, 79-80.

<sup>522</sup> FINANCIAL OMBUDSMAN SERVICE, *Official documents*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in mei 2015, <http://www.financial-ombudsman.org.uk/about/official-documents.html>.

	<b>België</b>	<b>Nederland</b>	<b>Het Verenigd Koninkrijk</b>
ADR-dekking	<u>Onvolledig</u>	volledig	<u>Onvolledig</u>
ADR-vormen	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verzoening</li> <li>2. Bemiddeling</li> <li>3. Arbitrage</li> <li>4. Ombudsdiensten</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bemiddeling</li> <li>2. Arbitrage</li> <li>3. Bindend advies</li> <li>4. Ombudsdiensten</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Adjudication</i></li> <li>2. Arbitrage</li> <li>3. Verzoening</li> <li>4. Bemiddeling</li> <li>5. Ombudsdiensten</li> </ol>
<p>BE: Ombudsdienst voor Energie</p> <p>NL: Geschillencommissie Energie</p> <p>UK: <i>The Energy Ombudsman</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ombudsdienst</li> <li>• Onbeperkt</li> <li>• Gratis</li> <li>• Niet-bindend</li> <li>• Verhaal bij rechter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Geschillencommissie</li> <li>• <u>Begrensd</u> tot €5.000</li> <li>• €27, 50 <u>klachtengeld</u></li> <li>• <u>Bindend</u> advies</li> <li>• <u>Geen</u> hoger beroep</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ombudsdienst</li> <li>• Onbeperkt</li> <li>• Gratis</li> <li>• <u>Bindende</u> uitspraak</li> <li>• <u>Geen</u> hoger beroep</li> </ul>
<p>BE: Ombudsfin</p> <p>Ombudsman van de Verzekeringen</p> <p>NL: Kifid</p> <p>UK: <i>The Financial Ombudsman Service</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ombudsdienst</li> <li>• Onbeperkt</li> <li>• Gratis</li> <li>• Niet-bindend</li> <li>• Verhaal bij rechter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ombudsdienst, Geschillencommissie &amp; Commissie van Beroep</li> <li>• Onbeperkt</li> <li>• Gratis</li> <li>• (Niet-) <u>bindend</u> advies</li> <li>• <u>Hoger beroep</u> bij Commissie van Beroep</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ombudsdienst</li> <li>• Onbeperkt</li> <li>• Gratis</li> <li>• <u>Bindende</u> aanbeveling</li> <li>• Verhaal bij rechter</li> </ul>

Tabel 5: Rechtsvergelijking België – Nederland – Verenigd Koninkrijk

## Afdeling II: De nieuwe wetgeving na implementatie van de Richtlijn ADR Consumenten

157. Het Verenigd Koninkrijk heeft al enkele maatregelen genomen ter omzetting van de Richtlijn ADR Consumenten. In maart 2014 voerde de regering een *impact assessment* door. Hieruit blijkt dat de reden voor hervorming van het consumentenrecht het stimuleren van de economische groei is<sup>523</sup>. Het beleidsdoel van het Verenigd Koninkrijk is het tegemoetkomen aan de bepalingen uit de Richtlijn ADR Consumenten. Dit zal gebeuren door te voorzien dat alternatieve geschillenbeslechting beschikbaar zal zijn in alle sectoren, door de kosten en verplichtingen voor de onderneming zo laag mogelijk te houden terwijl toch een hoog niveau van consumentenbescherming gegarandeerd wordt en door te verzekeren dat het ADR-landschap gestructureerd zal worden waardoor er geen twijfel meer zal zijn bij de consument<sup>524</sup>. Met het oog op het voorzien dat ADR beschikbaar zal zijn bij alle consumentengeschillen reikt de wetgever vier mogelijkheden aan. Een eerste mogelijkheid is het nalaten maatregelen te nemen. Een tweede optie is het voorzien in een minimale bescherming door het uitbouwen van een residuele ADR-instantie die naast de bestaande ADR-systemen zal functioneren. Een derde optie bouwt voort op de tweede maar voorziet nog extra in het op poten zetten van een *helpdesk*. De vierde, en laatste, mogelijkheid is het samenbrengen van bestaande ADR-instanties in een consumentenombudsdienst die actief zal zijn naast de door de wetgeving verplichte ADR-instanties<sup>525</sup>. Het opzetten van een residuele ADR-instantie én een *helpdesk* lijkt op de meeste bijstand te kunnen rekenen<sup>526</sup>. Het Verenigd Koninkrijk zal door het uitbouwen van een residuele ADR-instantie voldoen aan één van de belangrijkste doelstellingen uit de Richtlijn ADR Consumenten, nl. het voorzien in een volledige sectorale en geografische dekking inzake alternatieve beslechting van consumentengeschillen<sup>527</sup>. Door enkel het op poten zetten van een residuele ADR-instantie blijven de bestaande ADR-instanties wel overeind. Hierdoor zal het ADR-landschap zeer uitgebreid zijn, waardoor er twijfel bij de consument kan ontstaan over welke ADR-

<sup>523</sup> DEPARTMENT FOR BUSINESS INNOVATION & SKILLS, *Alternative Dispute Resolution for Consumers – Implementing the Alternative Dispute Resolution Directive and Online Dispute Resolution Regulation – Impact Assessment*, internet, gepubliceerd in maart 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/288200/bis-14-594-implementing-alternative-dispute-resolution-directive-and-online-dispute-resolution-regulation-impact.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/288200/bis-14-594-implementing-alternative-dispute-resolution-directive-and-online-dispute-resolution-regulation-impact.pdf), 11.

<sup>524</sup> DEPARTMENT FOR BUSINESS INNOVATION & SKILLS, *Alternative Dispute Resolution for Consumers – Implementing the Alternative Dispute Resolution Directive and Online Dispute Resolution Regulation – Impact Assessment*, internet, gepubliceerd in maart 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/288200/bis-14-594-implementing-alternative-dispute-resolution-directive-and-online-dispute-resolution-regulation-impact.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/288200/bis-14-594-implementing-alternative-dispute-resolution-directive-and-online-dispute-resolution-regulation-impact.pdf), 12.

<sup>525</sup> DEPARTMENT FOR BUSINESS INNOVATION & SKILLS, *Alternative Dispute Resolution for Consumers – Implementing the Alternative Dispute Resolution Directive and Online Dispute Resolution Regulation – Impact Assessment*, internet, gepubliceerd in maart 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/288200/bis-14-594-implementing-alternative-dispute-resolution-directive-and-online-dispute-resolution-regulation-impact.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/288200/bis-14-594-implementing-alternative-dispute-resolution-directive-and-online-dispute-resolution-regulation-impact.pdf), 16-26.

<sup>526</sup> DEPARTMENT FOR BUSINESS INNOVATION & SKILLS, *Alternative Dispute Resolution for Consumers – Implementing the Alternative Dispute Resolution Directive and Online Dispute Resolution Regulation – Impact Assessment*, internet, gepubliceerd in maart 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/288199/bis-14-575-implementing-alternative-dispute-resolution-directive-and-online-dispute-resolution-regulation-consultation.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/288199/bis-14-575-implementing-alternative-dispute-resolution-directive-and-online-dispute-resolution-regulation-consultation.pdf), 21-23; DEPARTMENT FOR BUSINESS INNOVATION & SKILLS, *Alternative Dispute Resolution for Consumers – Government response to the consultation on implementing the Alternative Dispute Resolution Directive and the Online Dispute Resolution Regulation*, internet, gepubliceerd in November 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/377522/bis-14-1122-alternative-dispute-resolution-for-consumers.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/377522/bis-14-1122-alternative-dispute-resolution-for-consumers.pdf), 14-15.

<sup>527</sup> Art. 5 Richtlijn ADR Consumenten.

instantie precies bevoegd is. Het uitbouwen van een *helpdesk* moet hieraan tegemoetkomen. Deze *helpdesk* heeft als primair doel consumenten te helpen in het ADR-landschap door te informeren over de bevoegde ADR-instanties. Een tweede doel zal zijn de consumenten te informeren over het correcte gebruik van alternatieve geschillenbeslechting, door hen o.a. te wijzen op het feit dat eerst de interne klachtenprocedure bij de onderneming zelf afgehandeld dient te worden. Hiermee beoogt de wetgever meer gebruik van alternatieve geschillenbeslechting<sup>528</sup>. Uiteindelijk resulteerde deze consulterende stappen in *The Alternative Dispute Resolution for Consumers Disputes Regulations 2015*. Het doel van deze wetgeving is het aanduiden van de bevoegde autoriteit die zal instaan voor de erkenning en opvolging van de ADR-instanties die voldoen aan de kwaliteitscriteria uit de Richtlijn ADR Consumenten<sup>529</sup>.

158. Nu we willen nagaan of deze nieuwe regels het doel dat ADR nastreeft bereikt, moeten we ons afvragen of de regels "verzekeren dat consumenten op vrijwillige basis klachten tegen ondernemers kunnen voorleggen aan entiteiten die onafhankelijke, onpartijdige, transparante, doeltreffende, snelle en billijke procedures voor alternatieve geschillenbeslechting aanbieden" (infra nr. 75)<sup>530</sup>. Om tot een antwoord op deze vraag te komen zijn vooral *schedule 2* en *3* uit *The Alternative Dispute Resolution for Consumers Disputes Regulations 2015* van belang. Een eerste element uit de doelstelling is de vrijwillige basis waarop consumenten klachten moeten kunnen voorleggen aan een ADR-entiteit. Hierover kan niets teruggevonden worden in *The Alternative Dispute Resolution for Consumers Disputes Regulations 2015*. Een volgende vereiste is de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de met ADR belaste dienst. Onder *Schedule 3: Requirements that a competent authority must be satisfied that the body meets* werd er een titel *Expertise, Independence and Impartiality* ingebouwd. Met het oog op de onafhankelijkheid en onpartijdigheid wordt er onder meer bepaald dat de met ADR belaste personen voor een voldoende lange tijd aangesteld worden en dat ze niet vergoed worden in functie van de uitkomst van het geschil<sup>531</sup>. Dit stemt overeen met de bepalingen uit de Richtlijn ADR Consumenten die handelen over de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de ADR-instantie<sup>532</sup>. Transparantie is de volgende kwaliteitsvereiste die verscholen zit in de doelstelling van de Richtlijn ADR Consumenten (infra nr. 75)<sup>533</sup>. *Schedule 2* en *3* van *The Alternative Dispute Resolution for Consumers Disputes Regulations 2015* bevatten beiden een resem informatie die de ADR-instantie beschikbaar moet stellen voor de consument<sup>534</sup>. Ook de doeltreffendheid van de met ADR belaste dienst werd in *The Alternative*

---

<sup>528</sup> DEPARTMENT FOR BUSINESS INNOVATION & SKILLS, *Alternative Dispute Resolution for Consumers – Implementing the Alternative Dispute Resolution Directive and Online Dispute Resolution Regulation*, internet, gepubliceerd in maart 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/288199/bis-14-575-implementing-alternative-dispute-resolution-directive-and-online-dispute-resolution-regulation-consultation.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/288199/bis-14-575-implementing-alternative-dispute-resolution-directive-and-online-dispute-resolution-regulation-consultation.pdf), 24; DEPARTMENT FOR BUSINESS INNOVATION & SKILLS, *Alternative Dispute Resolution for Consumers – Government response to the consultation on implementing the Alternative Dispute Resolution Directive and the Online Dispute Resolution Regulation*, internet, gepubliceerd in november 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/377522/bis-14-1122-alternative-dispute-resolution-for-consumers.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/377522/bis-14-1122-alternative-dispute-resolution-for-consumers.pdf), 16.

<sup>529</sup> DEPARTMENT FOR BUSINESS, INNOVATION AND SKILLS, *Explanatory Memorandum to The Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (competent authorities and information) Regulations 2015*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.legislation.gov.uk/ukxi/2015/542/pdfs/ukxiem\\_20150542\\_en.pdf](http://www.legislation.gov.uk/ukxi/2015/542/pdfs/ukxiem_20150542_en.pdf).

<sup>530</sup> Art 1 Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>531</sup> Alternative Dispute Resolution for Consumers Disputes Regulations 2015, *schedule 3* ss 3.

<sup>532</sup> Art. 6 Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>533</sup> Art. 1 Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>534</sup> Alternative Dispute Resolution for Consumers Disputes Regulations 2015, *schedule 2* en *schedule 3* ss 5; Art. 7 Richtlijn ADR Consumenten.

*Dispute Resolution for Consumers Disputes Regulations 2015* opgenomen<sup>535</sup> door onder meer te bepalen dat partijen niet verplicht zijn een advocaat of juridisch adviseur te raadplegen<sup>536</sup> en dat de ADR-procedure gratis of tegen een geringe prijs beschikbaar moet zijn<sup>537</sup>. Verder wordt er nog gewag gemaakt van een termijn van 90 kalenderdagen waarover de ADR-instantie beschikt om de zaak te behandelen<sup>538</sup>. Ook de billijkheid werd in *The Alternative Dispute Resolution for Consumers Disputes Regulations 2015* opgenomen<sup>539</sup>. Zo moeten partijen de mogelijkheid krijgen om hun standpunt duidelijk te maken<sup>540</sup> en het standpunt van de tegenpartij te ontvangen<sup>541</sup>. De met ADR belaste dienst deelt de partijen ook mee dat ze zich in ieder stadium van het geding kunnen terugtrekken<sup>542</sup>, dat ze de mogelijkheid hebben om al dan niet met de voorgestelde oplossing in te stemmen<sup>543</sup> en van wat de gevolgen van een mogelijke aanvaarding zijn<sup>544</sup>. Partijen dienen bovendien ook een bedenktijd te krijgen om na te denken over het gedane voorstel<sup>545</sup>.

159. *The Alternative Dispute Resolution for Consumers Disputes Regulations 2015* ter omzetting van de Richtlijn ADR Consumenten volgt de bepalingen uit die richtlijn. Hierdoor werden de Engelse en Europese regels mooi op elkaar afgestemd. Aangezien de Europese wetgever de regels uit de Richtlijn ADR Consumenten uitwerkte om zo de doelstelling uit de richtlijn te behalen (infra nr. 75), kan hieruit worden afgeleid dat ook *The Alternative Dispute Resolution for Consumers Disputes Regulations 2015* in staat is om de vooropgestelde doelstelling te behalen. De kwaliteitsvereisten van onafhankelijkheid, onpartijdigheid, transparantie, doeltreffendheid, snelheid en billijkheid kunnen alvast bereikt worden door *The Alternative Dispute Resolution for Consumers Disputes Regulations 2015*. Dit alles zal op zijn beurt kunnen bijdragen tot een hoger niveau van consumentenbescherming.

---

<sup>535</sup> Alternative Dispute Resolution for Consumers Disputes Regulations 2015, schedule 3 ss 6; Art. 8 Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>536</sup> Alternative Dispute Resolution for Consumers Disputes Regulations 2015, schedule 3 ss 6, (b), (i); Art. 8, b) Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>537</sup> Alternative Dispute Resolution for Consumers Disputes Regulations 2015, schedule 3 ss 6, (b), (i); Art. 8, c) Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>538</sup> Alternative Dispute Resolution for Consumers Disputes Regulations 2015, schedule 3 ss 6, (d); Art. 8, e) Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>539</sup> Alternative Dispute Resolution for Consumers Disputes Regulations 2015, schedule 3 ss 7; Art. 9 Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>540</sup> Alternative Dispute Resolution for Consumers Disputes Regulations 2015, schedule 3 ss 7, (a); Art. 9.1, a) Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>541</sup> Alternative Dispute Resolution for Consumers Disputes Regulations 2015, schedule 3 ss 7, (b); Art. 9.1, b) Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>542</sup> Alternative Dispute Resolution for Consumers Disputes Regulations 2015, schedule 3 ss 8, (a); Art. 9.2, a) Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>543</sup> Alternative Dispute Resolution for Consumers Disputes Regulations 2015, schedule 3 ss 8, (c),(i), Art. 9.2, b), i) Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>544</sup> Alternative Dispute Resolution for Consumers Disputes Regulations 2015, schedule 3 ss 8, (b); Art. 9.2, c) Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>545</sup> Alternative Dispute Resolution for Consumers Disputes Regulations 2015, schedule 3 ss 8, (d); Art. 9.2, d) Richtlijn ADR Consumenten.

### Hoofdstuk III: Algemene vergelijking

160. Nu de stand van zaken op ADR-vlak weergegeven werd voor België, Nederland en het Verenigd Koninkrijk is het tijd om na te gaan welk land het best bijdraagt tot het doel dat alternatieve geschillenbeslechting nastreeft. Welk land draagt m.a.w. bij tot een hoog niveau van consumentenbescherming door te *“verzekeren dat consumenten op vrijwillige basis klachten tegen ondernemers kunnen voorleggen aan entiteiten die onafhankelijke, onpartijdige, transparante, doeltreffende, snelle en billijke procedures voor alternatieve geschillenbeslechting aanbieden”* (infra nr. 75)<sup>546</sup>.

161. Wanneer we de situatie voor implementatie van de Richtlijn ADR Consumenten bekijken, dan zien we dat Nederland, naar mijn mening, de beste bescherming biedt. Alleen dit land biedt een volledige ADR-dekking, d.w.z. dat er in Nederland voor ieder consumentengeschild een ADR-instantie bevoegd is (bijlage 1)<sup>547</sup>. Andere cijfers uit de *impact assessment* van de Europese Commissie tonen aan dat Nederland het land is dat de minste ADR-mechanismen meedeelde (bijlage 2)<sup>548</sup>. Ondanks het feit dat Nederland het minst aantal ADR-mechanismen meedeelde, biedt het toch een volledige ADR-dekking. Impliceert dit dat alternatieve geschillenbeslechting in Nederland minder omslachtig geregeld werd dan in België en het Verenigd Koninkrijk? Het antwoord hierop, klinkt m.i. ontkennend. Het is immers zo dat de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken één van de ADR-instanties is die Nederland aan de Europese Commissie meedeelde. Deze Stichting werd samengesteld uit 54 afzonderlijke geschillencommissies(!)<sup>549</sup>. In feite erkende de Europese Commissie dus onrechtstreeks 54 afzonderlijke ADR-instanties, wat een volledig ander beeld weergeeft. Daarnaast blijkt uit tabel 5 duidelijk dat het doen van een bindend advies door de geschillencommissies als één van de ADR-vormen beschouwd wordt, terwijl in België en het Verenigd Koninkrijk de vorm van een bindend advies onbestaande of slechts optioneel is. Uit het voorgaande blijken al enkele elementen die erop duiden dat Nederland een betere consumentenbescherming biedt dan België en het Verenigd Koninkrijk, nl. het aanwezig zijn van een volledige ADR-dekking, het centreren van ADR-instanties in één overkoepelende stichting en het doen van een bindend advies wat een invloed uitoefent op het consumentenvertrouwen. Nu vaststaat dat Nederland als beste leerling naar voren komt, dan stelt zich automatisch ook de vraag welk land het slechts presteert. Wanneer we mee in overweging nemen dat zowel België als het Verenigd Koninkrijk slechts sectorspecifieke ADR-instanties kennen en bijgevolg geen volledige ADR-dekking aan de consument kunnen bieden, lijkt het aangewezen te bekijken welk land het consumentenvertrouwen in ADR-instanties bevordert doordat deze instanties de bevoegdheid hebben bindende uitspraken te genereren. Het antwoord luidt volgens mij dan dat het Verenigd Koninkrijk het betere land is. Dit land beschikt immers over ADR-instanties die bindende uitspraken

---

<sup>546</sup> Art 1 Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>547</sup> EUROPEAN COMMISSION, *Commission Staff Working Paper: Impact Assessment*, internet, gepubliceerd in 2011, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress\\_cons/docs/impact\\_assessment\\_adr\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/docs/impact_assessment_adr_en.pdf), 18.

<sup>548</sup> EUROPEAN COMMISSION, *Commission Staff Working Paper: Impact Assessment*, internet, gepubliceerd in 2011, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress\\_cons/docs/impact\\_assessment\\_adr\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/docs/impact_assessment_adr_en.pdf), 18-19.

<sup>549</sup> DE GESCHILLENCOMMISSIE, *Jaarverslag 2014 – Consumentenzaken*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/Over\\_ons/Jaarverslag\\_SGC\\_2014.pdf](http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/Over_ons/Jaarverslag_SGC_2014.pdf), 7; DE GESCHILLENCOMMISSIE, *Over de organisatie*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/over-de-organisatie>; DE GESCHILLENCOMMISSIE, *De commissies*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies>.



of bindende adviezen kunnen doen en over ADR-instanties die de keuze laten aan de partijen (tabel 5).

162. Na uitvaardiging van de Richtlijn ADR Consumenten heeft iedere lidstaat de verplichting om deze richtlijn om te zetten naar nationaal recht. Oefent deze implementatie enige invloed uit op de positie van de lidstaten? Uit bovenstaande besprekingen van België, Nederland en het Verenigd Koninkrijk kwam al naar voren dat elk land op zich voldoet aan de doelstelling uit de richtlijn om te voorzien in ADR-instanties die onafhankelijk, onpartijdig, transparant, doeltreffend en billijk te werk gaan. Wanneer we de verzamelde informatie ter hand nemen, dan beschikt naar mijn mening België over de beste papieren. Op een aantal vlakken gaat de Belgische regelgeving aanzienlijk verder dan de minimumregels die de Europese Unie in de Richtlijn ADR Consumenten inschreef. Zo voorziet de Belgische omzettingwet dat niet enkel consumenten maar ook ondernemingen een klacht moeten kunnen neerleggen bij de ADR-instantie<sup>550</sup> en dat een klacht niet enkel betrekking kan hebben op de aan- of verkoop van goederen en/of diensten maar ook op het gebruik van een goed waardoor ook de gebruiker van het goed een klacht tot de ADR-instantie kan richten<sup>551</sup>. Nederland en het Verenigd Koninkrijk bleven dicht bij de Richtlijn ADR Consumenten en voorzien enkel in de mogelijkheid voor consumenten om een klacht over de aankoop van een goed of een dienst aan de ADR-instantie te richten. Daarnaast voorzien zowel de Belgische omzettingwet als de Nederlandse implementatiewet alternatieve geschillenbeslechting consumenten in een instantie die de residuele consumentengeschillen zal behandelen. In België zal de nog op te richten Consumentenombudsdienst bevoegd zijn voor de behandeling van residuele geschillen<sup>552</sup>, in Nederland zal deze eer te beurt vallen aan de Geschillencommissie Algemeen die zal opgericht worden binnen de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken<sup>553</sup>. Een bijzonder pluspunt binnen de nieuwe Belgische wetgeving is dat de Consumentenombudsdienst niet alleen bevoegd zal zijn voor de residuele consumentengeschillen, maar dat het ook zal functioneren als informatiepunt<sup>554</sup> en doorgeefloket<sup>555</sup>. De Consumentenombudsdienst zal met andere woorden informatie verschaffen over de verschillende ADR-instanties en zal iedere klacht in ontvangst nemen waarna het deze klacht zal doorsturen naar de bevoegde ADR-instantie. In het Verenigd Koninkrijk spreekt de regering in zijn *impact assessment* over het oprichten van een instantie bevoegd voor de behandeling van de residuele consumentengeschillen en een *helpdesk*<sup>556</sup>, mogelijks zal dit in toekomstige wetgevende stappen verder uitgewerkt worden. Nederland en het Verenigd Koninkrijk voorzien niet in een instantie die zal functioneren als doorgeefloket. Door omzetting van de Richtlijn ADR Consumenten benen België en het Verenigd Koninkrijk, Nederland

---

<sup>550</sup> H. DE CONINCK, Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen – Vanaf 1 januari 2015 staat de "Consumentenombudsdienst" tot uw dienst!, *DCCR* 2014, 23-35; Considerans 16 bij de Richtlijn ADR Consumenten.

<sup>551</sup> Art. I.19 WER; *Parl. St. Kamer*, 2013-2014, nr. 53K3360/001, 9-10; S. VOET, Buitengerechtelijke regeling consumentengeschillen, *NjW* 2014, 674-685.

<sup>552</sup> Art. XVI.15, §3 WER.

<sup>553</sup> *Kamerstukken II* 2014/15, 33982, 6 (NV), p. 4.

<sup>554</sup> Art. XVI.13 WER; S. VOET, Buitengerechtelijke regeling consumentengeschillen, *NjW* 2014, 674-685.

<sup>555</sup> S. VOET, Buitengerechtelijke regeling consumentengeschillen, *NjW* 2014, 674-685.

<sup>556</sup> DEPARTMENT FOR BUSINESS INNOVATION & SKILLS, *Alternative Dispute Resolution for Consumers – Implementing the Alternative Dispute Resolution Directive and Online Dispute Resolution Regulation*, internet, gepubliceerd in maart 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/288199/bis-14-575-implementing-alternative-dispute-resolution-directive-and-online-dispute-resolution-regulation-consultation.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/288199/bis-14-575-implementing-alternative-dispute-resolution-directive-and-online-dispute-resolution-regulation-consultation.pdf), 24; DEPARTMENT FOR BUSINESS INNOVATION & SKILLS, *Alternative Dispute Resolution for Consumers – Government response to the consultation on implementing the Alternative Dispute Resolution Directive and the Online Dispute Resolution Regulation*, internet, gepubliceerd in November 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/377522/bis-14-1122-alternative-dispute-resolution-for-consumers.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/377522/bis-14-1122-alternative-dispute-resolution-for-consumers.pdf), 16.

bij wat betreft de ADR-dekking. Het is immers één van de voornaamste doelstellingen uit de richtlijn ADR Consumenten dat er in iedere lidstaat sprake is van een volledige sectorale en geografische dekking inzake alternatieve beslechting van consumentengeschillen<sup>557</sup>. Daarnaast verbreedt België de aangeboden consumentenbescherming door in de omzettingwet net iets verder te gaan dan de minimale bepalingen uit de Richtlijn ADR Consumenten. In dit opzicht biedt België een betere bescherming dan Nederland en het Verenigd Koninkrijk. Toch blijft het al dan niet bindende karakter van de ADR-uitspraak een heikel punt. Op dat vlak blijft Nederland uiteraard het beste scoren.

---

<sup>557</sup> Art. 5 Richtlijn ADR Consumenten.



## BESLUIT

163. In deze masterthesis gingen we op zoek naar het antwoord op de centrale onderzoeksvraag: *"Bereikt de (nieuwe) regelgeving op het vlak van alternatieve en online geschillenbeslechting haar doel?"*. Om deze vraag te beantwoorden werd de doelstelling uit de Richtlijn ADR Consumenten als maatstaf genomen. Er werd m.a.w. nagegaan of er bijgedragen werd tot een hoog niveau van consumentenbescherming door te *"verzekeren dat consumenten op vrijwillige basis klachten tegen ondernemers kunnen voorleggen aan entiteiten die onafhankelijke, onpartijdige, transparante, doeltreffende, snelle en billijke procedures voor alternatieve geschillenbeslechting aanbieden"*<sup>558</sup>.

164. De ontstaansgeschiedenis van de alternatieve geschillenbeslechting bracht naar voren dat voornamelijk de nood aan een goedkope, snelle en doeltreffende oplossing van geschillen de basisgedachte vormde om over te gaan tot de ontwikkeling van alternatieve vormen van geschillenbeslechting. Deze elementen komen ook naar voren in de aangehaalde definities aangaande alternatieve geschillenbeslechting. Verder werden ook de belangrijkste ADR-mechanismen kort toegelicht. Hieruit kwam alvast naar voren dat de onafhankelijkheid en onpartijdigheid van de met ADR belaste dienst gewaarborgd werd doordat een neutrale derde zou optreden bij oplossing van het consumentengeschil. Toch werd er alsnog een vraagteken geplaatst bij de effectiviteit van de besproken diensten aangezien enkel arbitrage voorzag in het doen van een bindende uitspraak.

165. De Europese wetgevende initiatieven die genomen werden op het vlak van alternatieve en online geschillenbeslechting waren voornamelijk *soft law*-instrumenten, waardoor de afdwingbaarheid ervan in gevaar kwam. Met het uitvaardigen van de Richtlijn ADR Consumenten en de Verordening ODR Consumenten heeft de Europese wetgever voor het eerst bindende kwaliteitscriteria uitgewerkt voor diensten die alternatieve methoden van geschillenbeslechting aanbieden. Dit kan vanuit consumentenoogpunt toegejuicht worden aangezien er aan de consumenten gewaarborgd wordt dat de aan de Europese Commissie meegedeelde ADR-instanties aan deze kwaliteitscriteria voldoen. Bovendien rust er op de lidstaten een verplichting om te voorzien in een volledige sectorale en geografische dekking van consumentengeschillen wat ervoor zorgt dat iedere consument indien hij dit wenst zich kan richten tot een ADR-stantie.

166. De Belgische wetgever had via het BELMED systeem al een informatieloket en doorgeefluik op poten gezet dat enkel werkte met de ADR-stanties die voldeden aan de kwaliteitscriteria uit de Europese aanbevelingen van 1998 en 2001. Door de komst van de Richtlijn ADR Consumenten heeft de Belgische wetgever door de omzettingwet van 4 april 2014 getracht een aantal veranderingen door te voeren. Zo brengt hij een aantal ombudsdiensten onder in één gebouw, wat voor de consument positief is nu hij zich slechts tot één adres moet wenden om de juiste dienst aan te spreken. Een ander initiatief is de oprichting van de Consumentenombudsdienst die zal instaan voor de informatieverstrekking m.b.t. de alternatieve geschillenbeslechting, het doorgeven van een consumentenklacht aan de bevoegde autoriteit en de behandeling van de residuele consumentengeschillen. De oprichting van de Consumentenombudsdienst is met het oog op de

---

<sup>558</sup> Art. 1 Richtlijn ADR Consumenten.

consumentenbescherming een hele stap vooruit en dit omwille van twee redenen. Vooreerst zullen consumenten zich, doordat de Consumentenombudsdienst de klacht overmaakt aan de juiste ADR-entiteit, slechts moeten richten tot één adres voor de behandeling van hun klacht. Een tweede reden is het feit dat er vanaf de komst van de Consumentenombudsdienst sprake zal zijn van een volledige sectorale en geografische dekking van consumentengeschillen. Voornamelijk deze laatste reden draagt bij tot een betere consumentenbescherming nu ook de consumentengeschillen die niet onder de bevoegdheid van een specifieke ADR-instantie vallen, behandeld kunnen worden door de consumentenombudsdienst. Daarnaast kunnen we nog stellen dat de Ombudsdienst voor Energie, de Ombudsfin en de Ombudsman van de Verzekeringen voldoen aan de kwaliteitscriteria uit de Richtlijn ADR Consumenten.

167. Het Nederlandse systeem dat sterk verschilt van het Belgische systeem wordt gekenmerkt door verschillende geschillencommissies die allen de bevoegdheid hebben om een bindend advies uit te brengen. Het doen van een bindend advies op zich is al lovend met het oog op de consumentenbescherming, nu de consument zich beter beschermd zal voelen indien de uitspraak door de ADR-instantie bindend is en niet meer vatbaar voor beroep bij de gewone rechter. Daarnaast speelt ook op dat de verschillende geschillencommissies allen samengebracht werden in de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken, waardoor de consument het makkelijker heeft om de bevoegde geschillencommissie te vinden. Een ander element waar Nederland beter scoort dan België is de ADR-dekking. Zelfs voor de uitvaardiging van de Richtlijn ADR Consumenten kent het Nederlandse ADR-landschap reeds een volledige dekking. Na uitvaardiging van de Richtlijn ADR Consumenten veranderd in Nederland niet veel aangezien de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken volgens de Nederlandse regering voldoet aan alle kwaliteitscriteria uit de Richtlijn ADR Consumenten en aldus één van de instanties wordt die het zal meedelen aan de Europese Commissie. Wat wel verandert is de oprichting van een Geschillencommissie Algemeen binnen de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken. Deze Geschillencommissie zal zich enkel bezig houden met de behandeling van de residuele consumentengeschillen, waardoor ook Nederland een volledige sectorale en geografische ADR-dekking zal hebben.

168. Het Verenigd Koninkrijk biedt, indien we de situatie van voor het uitvaardigen van de Richtlijn ADR Consumenten bekijken, een aantal ADR-instanties aan die ofwel een bindend advies kunnen uitbrengen ofwel de keuze aan de partijen laten om al dan niet gebonden te zijn door de uitspraak van de ADR -instantie. Deze situatie is goed voor het consumentenvertrouwen aangezien alleszins de mogelijkheid geboden wordt om een bindende uitspraak te bekomen. De situatie na implementatie van de Richtlijn ADR Consumenten heeft in het Verenigd Koninkrijk totnogtoe minder vorm gekregen dan in België en Nederland. De wetgever maakt melding van de verplichting om te voorzien in een volledige ADR-dekking, maar geeft in zijn verkenningsronde geen verder uitleg over hoe hij dit wenst in te vullen. Ook de oprichting van een *helpdesk* wordt in de verkenningsronde genoemd, maar ook dit gegeven komt niet voor in *The Alternative Dispute Resolution for Consumers Disputes Regulations 2015*. Wat deze regels wel bepalen zijn de kwaliteitscriteria waaraan een gekwalificeerde entiteit zal moeten voldoen.

169. Uit het rechtsvergelijkend onderzoek komt naar voren dat Nederland het beste scoort qua consumentenbescherming in de situatie voor implementatie van de Richtlijn ADR Consumenten. Het bundelt namelijk verschillende geschillencommissies in de Stichting Geschillencommissies voor Consumentenzaken waardoor het voor de consument makkelijker is om de bevoegde instantie te vinden. Andere elementen die in het voordeel van Nederland pleiten zijn de mogelijkheid tot het doen van een bindend advies en de volledige ADR-dekking van het land. In de situatie na implementatie van de Richtlijn ADR Consumenten scoort België het beste volgens mij. Door de oprichting van de Consumentenombudsdienst zal België niet alleen beschikken over een volledige ADR-dekking, maar ook over een instantie die functioneert als informatiepunt en doorgeefluik. Enkel het ontbreken van de mogelijkheid tot het doen van een bindend advies blijft naar mijn mening een heikel punt.

170. Uiteindelijk kan gesteld worden dat de kwaliteitscriteria uit de Richtlijn ADR Consumenten bijdragen tot een hoger niveau van consumentenbescherming aangezien aan de consumenten een duidelijke kwaliteit wordt geboden. De nieuwe regels in België, Nederland en het Verenigd Koninkrijk nemen de regels uit de richtlijn over, waardoor de ADR-instanties in deze landen een bepaalde kwaliteitsgarantie bieden. Wat op zich een positief effect heeft op de consumentenbescherming. Aldus zal de regelgeving op het vlak van alternatieve en online geschillenbeslechting haar doel bereiken.



## BIJLAGEN

### BIJLAGE 1: ADR-DEKKING IN DE LIDSTATEN

<b>ADR coverage</b>	<b>Member States</b>
<b>1. No ADR</b>	Slovenia, Slovakia
<b>2. Partial coverage</b> (few sector-specific or local ADR schemes)	Ireland, Italy (few sector-specific and local), Cyprus (one sector-specific), Poland (few sector-specific), Romania (one sector-specific)
<b>3. Numerous sector-specific or local ADR schemes</b>	Belgium (numerous sector-specific), Bulgaria (numerous local), Czech Republic (numerous local), Germany (numerous local), Spain (numerous local), France (numerous sector-specific), Luxemburg (numerous sector-specific), Hungary (numerous local), Austria (numerous sector-specific), Portugal (numerous local), UK (numerous sector-specific)
<b>4. Full coverage</b>	Denmark, Estonia, Greece, Latvia, Lithuania, Malta, Netherlands, Finland, Sweden



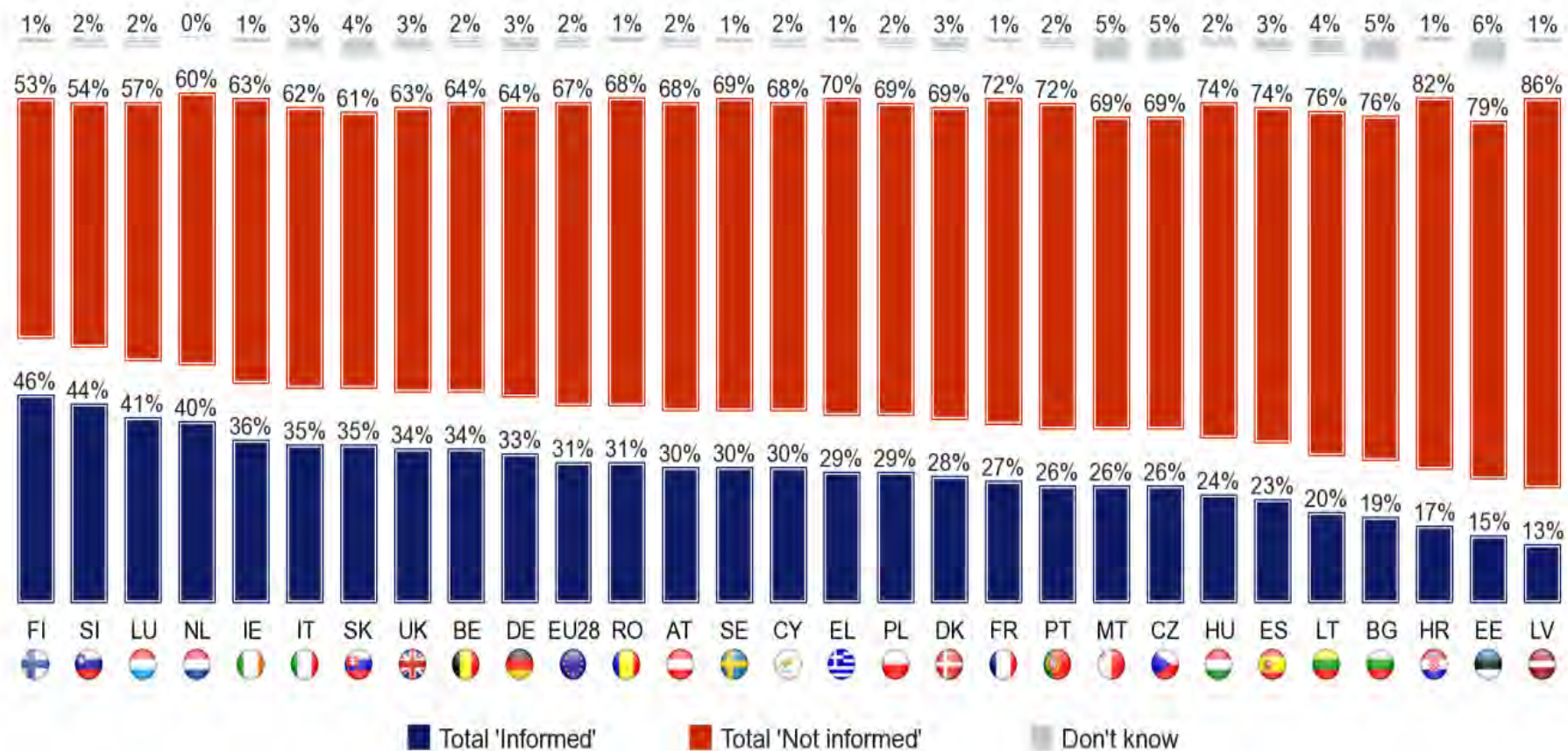


BIJLAGE 2: AANWEZIGE ADR-MECHANISMEN IN DE LIDSTATEN

Member States	ADR schemes notified to the EC until 2009	Non-notified ADR schemes	ADR schemes currently notified to the EC (2011)
AT	18	4	18
BE	24	14	25
BG	0	3	25
CY	1	0	1
CZ	0	5	20
DE	223	24	203
DK	19	2	19
EE	2	0	2
ES	74	2	73
FI	2	1	4
FR	18	17	20
GR	3	0	3
HU	18	2	17
IE	5	10	5
IT	4	125	4
LT	1	4	1
LU	5	1	5
LV	1	2	1
MT	0	5	4
NL	4	0	4
PL	3	21	4
PT	13	0	14
RO	1	1	1
SE	1	15	1
SK	0	3	0
SL	0	6	0
UK	22	21	18
<b>EU</b>	<b>462</b>	<b>288</b>	<b>492</b>



### BIJLAGE 3: INFORMATIEGRAAD ALTERNATIEVE GESCHILLENBESLECHTING PER LIDSTAAT





## BIBLIOGRAFIE

### 1. WETGEVING

#### 1.1. EUROPEESRECHTELIJKE NORMEN

- ☒ Verdrag van Amsterdam houdende wijziging van het Verdrag betreffende de Europese Unie, de Verdragen tot oprichting van de Europese Gemeenschappen en sommige bijbehorende akten, *Pb.C.* 10 november 1997, afl. 340, 1-144.
- ☒ Verdrag van Lissabon tot wijziging van het Verdrag betreffende de Europese Unie en het Verdrag tot oprichting van de Europese Gemeenschap, *Pb. C.* 17 december 2007, afl. 306, 1- 271.
- ☒ Richtlijn 2008/52/EG van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2008 betreffende bepaalde aspecten van bemiddeling/mediation in burgerlijke en handelszaken, *Pb.L.* 24 mei 2008, afl. 136, 3-8.
- ☒ 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 nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG, *Pb.L.*, 18 juni 2013, afl. 165, 63-79.
- ☒ Verordening Nr. 524/2013 van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende onlinebeslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG, *Pb.L.*, 18 juni 2013, afl. 195, 1-12 .
- ☒ Aanbeveling van de Commissie van 30 maart 1998 betreffende de principes die van toepassing zijn op de organen die verantwoordelijk zijn voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen, *Pb.L.* 17 april 1998, afl. 115, 31-34.
- ☒ Aanbeveling van de Commissie van 4 april 2001 met betrekking tot de beginselen voor de buitengerechtelijke organen die bij de consensuele beslechting van consumentengeschillen betrokken zijn, *Pb.L.* 19 april 2001, afl. 109, 56-61.

#### 1.2. BELGISCHE NORMEN

- ☒ De Wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt, *B.S.* 11 mei 1999, 16.264.
- ☒ De wet van 4 april 2014 houdende de invoeging van Boek XVI, "Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen" in het Wetboek van economisch recht, *B.S.* 12 mei 2014, 38.262.
- ☒ Koninklijk Besluit van 21 juni 2006 tot wijziging wat de buitengerechtelijke klachtenregeling in de verzekeringssector betreft, van het koninklijk besluit van 22 februari 1991 houdende algemeen reglement betreffende de controle op de verzekeringsondernemingen en van het koninklijk besluit van 25 maart 1996 tot uitvoering van de artikelen 9, 10, 2°, 4° en 6°, en artikel 11, §3, van de wet van 27 maart 1995 betreffende de verzekeringsbemiddeling en de distributie van verzekeringen, *B.S.* 4 juli 2006, 33.539.

- ☒ Koninklijk Besluit van 18 januari 2008 betreffende de ombudsdienst voor energie, *B.S.* 12 februari 2008, 09136.
- ☒ Koninklijk Besluit van 16 december 2014 tot wijziging van het koninklijk besluit van 10 april 2014 betreffende de inwerkingtreding van de wet van 4 april 2014 houdende de invoeging van boek XVI "Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen" in het Wetboek van economisch recht, *B.S.* 22 december 2014, 104.850.
- ☒ Koninklijk besluit van 16 februari 2015 tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteit bedoeld in boek XVI van het Wetboek van economisch recht moet voldoen, *B.S.* 25 februari 2015, 14.287.
- ☒ Huishoudelijk Reglement van de Ombudsdienst Energie (<http://www.ombudsmanenergie.be/home/H3483/ombudsmanenergie.be/images/PDF/ADVIES%2013%20005%20NL.pdf>).
- ☒ Gedragscode van de erkende bemiddelaar (<http://5033.fedimbo.belgium.be/sites/5033.fedimbo.belgium.be/files/explorer/Gedragscode.pdf>).
- ☒ Reglement van procedure van Ombudsfin ([http://www.ombudsfin.be/sites/default/files/ProcedureOmbudsfin\(NDL\)\\_0.pdf](http://www.ombudsfin.be/sites/default/files/ProcedureOmbudsfin(NDL)_0.pdf)).

### 1.3. NEDERLANDSE NORMEN

- ☒ Erkenningregeling geschillencommissies consumentenklachten 1997, *Staatscourant* 1996, nr. 248, 8.
- ☒ Reglement Geschillencommissie Energie ([http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/file/ENG\\_SGC\\_reglement\\_010713.pdf](http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/file/ENG_SGC_reglement_010713.pdf)).
- ☒ Statuten Kifid ([http://www.kifid.nl/fileupload/Statuten\\_Kifid\\_2014\\_.pdf](http://www.kifid.nl/fileupload/Statuten_Kifid_2014_.pdf)).

### 1.4. ENGELSE NORMEN

- ☒ The Financial Services and Markets Act 2000.
- ☒ The Consumers, Estate Agents and Redress Act 2007.
- ☒ The Alternative Dispute Resolution for Consumers Disputes Regulations 2015.

## 2. PARLEMENTAIRE VOORBEREIDINGEN/ PARLEMENTAIRE STUKKEN

### 2.1. EUROPEES RECHTELIJKE DOCUMENTEN

- ☒ COM/2010/245def. [Commissiedocument nr. 245 van 2010, definitieve versie].
- ☒ COM/2011/206def. [Commissiedocument nr. 206 van 2011, definitieve versie].
- ☒ COM/2011/0793def. [Commissiedocument nr. 793 van 2011, definitieve versie].
- ☒ COM/2011/0794def. [Commissiedocument nr. 794 van 2011, definitieve versie].

## 2.2. BELGISCHE DOCUMENTEN

- ❏ *Parl. St. Senaat 2011-12*, nr. 5-1790/1.
- ❏ *Vr. en Antw. Kamer 2011-2012*, 2 april 2012, 59 (Vr. nr. 71 K. JADIN).
- ❏ *Parl. St. Kamer, 2013-2014*, nr. 53K3360/001.
- ❏ *Verslag Parl. St. Senaat 2013-14*, nr. 5-2766/3.
- ❏ *Verslag, Parl. St. Kamer 2013-14*, nr. 53K3360/004.
- ❏ *MvT, Parl. St. Kamer 2013-14*, nr. 53K336/001.

## 2.3. NEDERLANDSE DOCUMENTEN

- ❏ *Kamerstukken II 2013/14*, 33982.

## 3. RECHTSLEER

### 3.1. BOEKEN

#### 3.1.1. ALGEMEEN

- ❏ ATLAS, N., HUBER, S., TRACHTE-HUBER, E.W., *Alternative Dispute Resolution: The Litigator's Handbook*, Verenigde Staten, American Bar Association, 2000, 753p.
- ❏ BASLER, R. (ED.), PRATT, M. EN DUNLAP, L., *The collected works of Abraham Lincoln*, Rutgers University Press, New Brunswick, 1953.

#### 3.1.2. BELGISCHE BOEKEN

- ❏ FLEERACKERS, F., *Het recht van de filosoof: juridisch glossarium voor geschillenregeling*, Brussel, Lancier, 2009, 306p.
- ❏ LA POUTRÉ, B. EN BOELRIJK, M., *Bemiddeling als alternatief: Handreiking voor hulp- en dienstverleners*, Houten, Bohn Stafleu Van Loghum, 2001, 109p.
- ❏ RENSON, P., *La médiation civile et commerciale*, Louvain-La-Neuve, Anthemis, 2010, 132p.
- ❏ VERBIST, H. EN DE VUYST, B., *Arbitrage en alternatieve geschillenbeslechting in België: een overzicht van de in België aanwezige arbitrage- en mediatie-instellingen en ombudsdiensten*, Brugge, Die Keure, 2002, 536p.

#### 3.1.3. NEDERLANDSE BOEKEN

- ❏ BRINNINKMEIJER, A.F.M., BONENKAMPT, H.J., VAN OYEN, K. EN PREIN, H.C.M., *Handboek Mediation*, Den Haag, Sdu Uitgevers, 2009, 406p.
- ❏ KAUFMANN-KOHLER, G. EN SCHULTZ, T., *Online Dispute Resolution: Challenges for Contemporary Justice*, Den Haag, Kluwer Law International, 2004, 384p.
- ❏ SNIJDERS, H.J., KLAASEN, C.J.M. EN MEIJER, G.J., *Nederlands burgerlijk procesrecht*, Deventer, Kluwer, 2007, 578p.



#### 3.1.4. ENGELSE BOEKEN

- ❏ HODGES, C., BENÖHR, I. EN CREUTSFELDT-BANDA, N., *Consumer ADR in Europe*, Oxford, Hart Publishing, 2012, 479p.
- ❏ SPENCER, D. EN BROGAN, M., *Mediation Law and Practice*, Cambridge, Cambridge University Press, 2006, 520p.

### 3.2. TIJDSCHRIFTEN EN BIJDAGEN

#### 3.2.1. INTERNATIONALE TIJDSCHRIFTEN

- ❏ MOFFITT, M.L., Special Section: Frank Sander and His Legacy as an ADR Pioneer, *Negotiation Journal* 2006, 437-443.
- ❏ PHIPPS SENFT, L., en Savage, C., ADR in the Courts: Progress, Problems and Possibilities, *Penn State Law Review* 2003, 327-348.
- ❏ RESNIK, J., Many doors? Closing doors? Alternative Dispute Resolution and Adjudication?, *Ohio State Journal on Dispute Resolution* 1995, 211-265.

#### 3.2.2. BELGISCHE TIJDSCHRIFTEN

- ❏ BALATE, E., L'accès à la justice, *DCCR* 2013, 213-215.
- ❏ DE CONINCK, H., Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen – Vanaf 1 januari 2015 staat de "Consumentenombudsdienst" tot uw dienst!, *DCCR* 2014, 23-35.
- ❏ DE CONINCK, H., De alternatieve geschillenbeslechting in België: verleden, heden en toekomst, *DCCR* 2013, 217-226.
- ❏ DEMEYERE, L., Hoe alternatief is alternatieve geschillenbeslechting (ADR-alternative dispute resolution)?, *R.W.* 1996, 521-530.
- ❏ PIERS, M., De ADR-overeenkomst in een Europees grensoverschrijdende context, *T.B.H.* 2014, 7-29.
- ❏ PIERS, M., Europees consumentenrecht en arbitrage, *TPR* 2010, 1321-1382.
- ❏ VOET, S., Buitengerechtelijke regeling consumentengeschillen, *NjW* 2014, 674-685.
- ❏ VOET, S., Online ADR in Europa en België: a new frontier, *Nederlands-Vlaams tijdschrift voor Mediation en conflictmanagement* 2013, 37-41.

## 4. INTERNET

### 4.1. INTERNATIONALE BRONNEN

- ❏ FREIDEL, F., EN SIDEY, H., *The Presidents – Abraham Lincoln*, internet, gepubliceerd in 2006, laatst geraadpleegd in april 2015, <https://www.whitehouse.gov/1600/presidents/abrahamlincoln>.
- ❏ HÖRNLE, J., *Online Dispute Resolution – The Emperor's New Clothes? Benefits and Pitfalls of online Dispute Resolution and its Application to Commercial Arbitration*, internet, gepubliceerd in 2012, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.egov.ufsc.br/portal/sites/default/files/anexos/18561-18562-1-PB.pdf>, 13p.

- ❏ KATSH, E., *ODR: A look at History: A few Thoughts About the Present and Some Speculation About the Future*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.mediate.com/pdf/katsh.pdf>, 13p.
- ❏ MONASH UNIVERSITY, *Conciliation process*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.adm.monash.edu.au/workplace-policy/staff-wellbeing/discriminationharassment/conciliation-process.html>.
- ❏ VAN DEN HEUVEL, E., *Online Dispute Resolution as a solution to cross-border e-disputes*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.oecd.org/internet/consumer/1878940.pdf>, 31p.

## 4.2. EUROPESE BRONNEN

- ❏ CIVIC CONSULTING OF THE CONSUMER POLICY EVALUATION CONSORTIUM, *Study on the use of Alternative Dispute Resolution in the European Union*, internet, gepubliceerd op 16 oktober 2009, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress\\_cons/adr\\_study.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/adr_study.pdf), 586p.
- ❏ COMMITTEE ON ONLINE DISPUTE RESOLUTION, *Regulation N° 524/2013: Meeting of 29 October 2014 Summary Record*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.google.be/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCMQFjAA&url=http%3A%2F%2Fec.europa.eu%2Ftransparency%2Fregcomitology%2Findex.cfm%3Fdo=Search.getPDF%26otfYW1qhhG0FdZsUNdsc7lqBB7fi4EnisQ1BdEUO8vC5SVAw47eF02NzJJLXFBE7MymAoIL+DBgWkUQAUSR0v>.
- ❏ CORTÉS, P., *Online Dispute Resolution for Consumers: Online Dispute Resolution methods for Settling Business to Consumer Conflicts*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.mediate.com/pdf/cortes.pdf>, 24p.
- ❏ EUROPEAN COMMISSION CONSUMERS, *ADR in your country: The Netherlands*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/adr\\_in\\_your\\_country/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/adr_in_your_country/index_en.htm).
- ❏ EUROPEAN COMMISSION CONSUMERS, *ADR in your country: United Kingdom*, internet, gepubliceerd in maart 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/adr\\_in\\_your\\_country/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/adr_in_your_country/index_en.htm).
- ❏ EUROPEAN COMMISSION, *Alternatieve geschillenbeslechting en online-geschillenbeslechting voor EU-consumenten: vragen en antwoorden*, internet, gepubliceerd in 2011, laatste geraadpleegd in april 2015, [http://europa.eu/rapid/press-release\\_MEMO-11-840\\_nl.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-11-840_nl.htm).
- ❏ EUROPEAN COMMISSION, *Alternative Dispute Resolution in the Area of Financial Services: Consultation Document*, internet, gepubliceerd in 2008, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/internal\\_market/consultations/docs/adr/adr\\_consultation\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/consultations/docs/adr/adr_consultation_en.pdf), 19p.

- ☞ EUROPEAN COMMISSION, *Alternative en Online Dispute Resolution (ADR/ODR)*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/consumers/solving\\_consumer\\_disputes/non-judicial\\_redress/adr-odr/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/consumers/solving_consumer_disputes/non-judicial_redress/adr-odr/index_en.htm).
- ☞ EUROPEAN COMMISSION, *Commission Staff Working Paper: Impact Assessment*, internet, gepubliceerd in 2011, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress\\_cons/docs/impact\\_assessment\\_adr\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/archive/redress_cons/docs/impact_assessment_adr_en.pdf), 175p.
- ☞ EUROPEAN COMMISSION, *FIN-NET activity report 2012*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/internal\\_market/fin-net/docs/activity/2012\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/docs/activity/2012_en.pdf), 15p.
- ☞ EUROPEAN COMMISSION, *Flash Eurobarometer 385: justice in the EU report*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/public\\_opinion/flash/fl\\_385\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/public_opinion/flash/fl_385_en.pdf), 146p.
- ☞ EUROPEAN COMMISSION, *Help and advice on our purchases abroad: The European Consumer Centres Network 2013 Annual Report*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/report\\_ecc-net\\_2013\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/report_ecc-net_2013_en.pdf), 60p.
- ☞ EUROPEAN COMMISSION, *Help and advice on our purchases abroad: The European Consumer Centres Network 2012 Annual Report*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/report\\_ecc-net\\_2012\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/docs/report_ecc-net_2012_en.pdf), 39p.
- ☞ EUROPEAN COMMISSION, *Online Dispute Resolution Platform (ODR)*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.konzument.cz/users/files/eccg/4-ODR-platform.pdf>, 13p.
- ☞ EUROPEAN COMMISSION, *The 2014 EU Justice Scoreboard*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/justice/effective-justice/files/justice\\_scoreboard\\_2014\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/justice/effective-justice/files/justice_scoreboard_2014_en.pdf), 36p.
- ☞ EUROPEAN JUDICIAL ENFORCEMENT, *Letter of formal notice sent by the European Commission to 9 Member States for failure to communicate the transposition measures of the Directive on mediation in civil and commercial matters*, internet, gepubliceerd in 2011, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.europe-eje.eu/en/actualite/letter-formal-notice-european-commission-9-member-failure-communicate-transposition-measur>.
- ☞ EUROPESE COMMISSIE, *De Europese Unie in het kort: Justitie, burgerschap en grondrechten*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://europa.eu/pol/pdf/flipbook/nl/justice\\_nl.pdf](http://europa.eu/pol/pdf/flipbook/nl/justice_nl.pdf), 16p.
- ☞ EUROPESE COMMISSIE, *Een stap vooruit voor de consumenten in de EU, vragen en antwoorden over alternatieve geschillenbeslechting en onlinebeslechting van geschillen*, internet, gepubliceerd op 12 maart 2013, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://europa.eu/rapid/press-release\\_MEMO-13-193\\_nl.htm](http://europa.eu/rapid/press-release_MEMO-13-193_nl.htm).

- ❏ EUROPESE COMMISSIE, *Europese gedragscode voor bemiddelaars/mediators*, internet, gepubliceerd in 2004, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr\\_ec\\_code\\_conduct\\_nl.pdf](http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_code_conduct_nl.pdf), 5p.
- ❏ EUROPESE COMMISSIE: NETWERK VAN EUROPESE CONSUMENTENCENTRA, *Zo helpt het ECC*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/consumers/ecc/services\\_nl.htm](http://ec.europa.eu/consumers/ecc/services_nl.htm).
- ❏ FAULL, J., *Conference on self-regulation of mediation: A European code of conduct*, internet, gepubliceerd in 2004, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr\\_ec\\_speech\\_jf\\_en.pdf](http://ec.europa.eu/civiljustice/adr/adr_ec_speech_jf_en.pdf), 4p.
- ❏ FIN-NET, *Members of FIN-NET*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/internal\\_market/fin-net/members\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/members_en.htm).
- ❏ FIN-NET, *Welcome to FIN-NET*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, [http://ec.europa.eu/internal\\_market/fin-net/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/internal_market/fin-net/index_en.htm).
- ❏ RECHTSSTANDORT HAMBURG E.V., *Conciliation: What is conciliation?*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.dispute-resolution-hamburg.com/conciliation/what-is-conciliation/>.

#### 4.3. BELGISCHE BRONNEN

- ❏ CEPANI, *FAQ: Wat is het voornaamste verschil tussen mediatie en arbitrage?*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd op, <http://www.cepani.be/nl/mediatie/faq>.
- ❏ CEPANI, *Wat is arbitrage?*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.cepani.be/nl/arbitrage/wat-arbitrage>.
- ❏ CEPANI, *Wat is mediatie?*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.cepani.be/nl/mediatie/wat-mediatie>.
- ❏ DE FEDERALE OMBUDSMAN, *FAQ's: Wat is een ombudsman?*, internet, gepubliceerd in 2008, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.federaalombudsman.be/nl/faq/faqs>.
- ❏ DE FEDERALE OMBUDSMAN, *Het netwerk van de ombudsmannen: POOL*, internet, gepubliceerd in 2008, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://federaalombudsman.be/nl/nieuw/het-netwerk-van-de-ombudsmannen-pool>.
- ❏ DE FEDERALE OMBUDSMAN, *Wie is de federale ombudsman*, internet, gepubliceerd in 2008, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.federaalombudsman.be/nl/de-federale-ombudsman/voorstelling/wie-is-de-federale-ombudsman>.
- ❏ EUROPEAN CONSUMER CENTRE BELGIUM, *ECC België in 2013: de cijfers & de verhalen en uitdagingen achter de cijfers*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.eccbelgie.be/20140603/jaarverslag-ecc-belgie-2013-de-cijfers-en-de-verhalen-en-uitdagingen-achter-de-cijfers-Attach\\_s80131.pdf](http://www.eccbelgie.be/20140603/jaarverslag-ecc-belgie-2013-de-cijfers-en-de-verhalen-en-uitdagingen-achter-de-cijfers-Attach_s80131.pdf), 12p.
- ❏ EUROPEAN CONSUMER CENTRE BELGIUM, *Over ons: onze opdracht*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.eccbelgie.be/onze-opdracht-s10931.htm>.

- ❏ FEDERALE BEMIDDELINGSCOMMISSIE, *Bemiddeling: Beroepsgeheim*, internet, gepubliceerd in 2012, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.fbc-cfm.be/nl/inhoud/beroepsgeheim>.
- ❏ FEDERALE BEMIDDELINGSCOMMISSIE, *Bemiddeling: Wie kiest de bemiddelaar*, internet, gepubliceerd in 2012, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.fbc-cfm.be/nl/inhoud/wie-kiest-de-bemiddelaar>.
- ❏ FEDERALE BEMIDDELINGSCOMMISSIE, *De bemiddelaar: Erkend bemiddelaar worden*, internet, gepubliceerd in 2012, laatst geraadpleegd in mei 2015, <http://www.fbc-cfm.be/nl/inhoud/erkend-bemiddelaar-worden>.
- ❏ FEDERALE BEMIDDELINGSCOMMISSIE, *De bemiddelaar: rol*, internet, gepubliceerd in 2012, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://5033.fedimbo.belgium.be/nl/inhoud/rol>.
- ❏ FEDERALE BEMIDDELINGSCOMMISSIE, *ombudsdiensten*, internet, gepubliceerd in 2012, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.fbc-cfm.be/nl/inhoud/ombudsdiensten>.
- ❏ FEDERALE BEMIDDELINGSCOMMISSIE, *Vormen van bemiddeling*, internet, gepubliceerd in 2012, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.fbc-cfm.be/nl/inhoud/vormen-van-bemiddeling>.
- ❏ FEDERALE BEMIDDELINGSCOMMISSIE, *Wetgeving en reglementering: Gedragscode*, internet, gepubliceerd in 2012, laatst geraadpleegd in mei 2015, <http://www.fbc-cfm.be/nl/inhoud/deontologische-code-0>.
- ❏ FEDERALE OVERHEIDSDIENST ECONOMIE, K.M.O., MIDDENSTAND EN ENERGIE, *Barometer van de informatiemaatschappij 2014*, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://economie.fgov.be/nl/modules/publications/statistiques/arbeidsmarkt\\_levenso\\_mstandigheden/barometer\\_van\\_de\\_informatiemaatschappij\\_2014.jsp](http://economie.fgov.be/nl/modules/publications/statistiques/arbeidsmarkt_levenso_mstandigheden/barometer_van_de_informatiemaatschappij_2014.jsp), 124p.
- ❏ FEDERALE OVERHEIDSDIENST ECONOMIE, K.M.O., MIDDENSTAND EN ENERGIE, *Jaarverslag 2012 Algemene Directie Controle en Bemiddeling*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://economie.fgov.be/nl/binaries/Jaarverslag\\_2012\\_E7\\_tcm325-229353.pdf](http://economie.fgov.be/nl/binaries/Jaarverslag_2012_E7_tcm325-229353.pdf), 168p.
- ❏ FEDERALE OVERHEIDSDIENST JUSTITIE, *Bemiddeling: Bemiddelaar*, internet, gepubliceerd in 2011, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://justitie.belgium.be/nl/themas\\_en\\_dossiers/bemiddeling/bemiddelaar/](http://justitie.belgium.be/nl/themas_en_dossiers/bemiddeling/bemiddelaar/).
- ❏ FEDERALE OVERHEIDSDIENST JUSTITIE, *Bemiddeling: verloop*, internet, gepubliceerd in 2011, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://justitie.belgium.be/nl/themas\\_en\\_dossiers/bemiddeling/verloop/](http://justitie.belgium.be/nl/themas_en_dossiers/bemiddeling/verloop/).
- ❏ FEDERALE OVERHEIDSDIENST JUSTITIE, *Bemiddeling: vormen*, internet, gepubliceerd in 2011, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://justitie.belgium.be/nl/themas\\_en\\_dossiers/bemiddeling/vormen/](http://justitie.belgium.be/nl/themas_en_dossiers/bemiddeling/vormen/).
- ❏ FEDERALE OVERHEIDSDIENST JUSTITIE, *De bemiddelaar: Mag men vrijuit spreken tijdens de bemiddeling*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd op, <http://www.mediation-justice.be/nl/bemiddelaar/vrijuit.html>.

- ☒ FEDERALE OVERHEIDSDIENST JUSTITIE, *De bemiddelaar: Wat is het verschil tussen een erkende en een niet-erkende bemiddelaar?*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in mei 2015, <http://www.mediation-justice.be/nl/bemiddelaar/verschil.html>.
- ☒ FEDERALE OVERHEIDSDIENST JUSTITIE, *De bemiddelaar: Wie kan worden gekozen als bemiddelaar?*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in mei 2015, <http://www.mediation-justice.be/nl/bemiddelaar/gekozen.html>.
- ☒ FEDERALE OVERHEIDSDIENST JUSTITIE, *Het verloop van de bemiddeling: Wie kiest de bemiddelaar?*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.mediation-justice.be/nl/verloop/keus.html>.
- ☒ FEDERALE OVERHEIDSDIENST JUSTITIE, *Voorstelling van bemiddeling: Wat is bemiddeling?*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.mediation-justice.be/nl/voorstelling/bemiddeling.html>.
- ☒ FEDERALE OVERHEIDSDIENST JUSTITIE, *Voorstelling van bemiddeling: Bestaan er verschillende soorten bemiddeling?*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.mediation-justice.be/nl/voorstelling/soorten.html>.
- ☒ FOD BUITENLANDSE ZAKEN, BUITENLANDSE HANDEL EN ONTWIKKELINGSSAMENWERKING, *Ruimte van vrijheid, veiligheid en rechtvaardigheid*, internet, gepubliceerd in 2012, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://diplomatie.belgium.be/nl/Beleid/Europese Unie/belgie en de eu/ruimte van vrijheid veiligheid en rechtvaardigheid/](http://diplomatie.belgium.be/nl/Beleid/EuropeseUnie/belgie%20en%20de%20eu/ruimte%20van%20vrijheid%20veiligheid%20en%20rechtvaardigheid/).
- ☒ FOD ECONOMIE, K.M.O., MIDDENSTAND EN ENERGIE, *Verzoening*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://economie.fgov.be/nl/geschillen/Consumentengeschillen/Belmed/wat/mogelijke alternatieve geschillenregeling/Verzoening/ - .U7LsMhaTxby](http://economie.fgov.be/nl/geschillen/Consumentengeschillen/Belmed/wat/mogelijke_alternatieve_geschillenregeling/Verzoening/).
- ☒ FOD JUSTITIE, *Het Justitieplan: een efficiëntere justitie voor meer rechtvaardigheid*, internet, gepubliceerd in maart 2015, laatst geraadpleegd in mei 2015, [http://justitie.belgium.be/nl/binaries/Plan justitie 18maart NL tcm265-264636.pdf](http://justitie.belgium.be/nl/binaries/Plan_justitie_18maart_NL_tcm265-264636.pdf), 135p.
- ☒ FOD KANSELARIJ VAN DE EERSTE MINISTER, *Regeerakkoord*, internet, gepubliceerd in oktober 2014, laatst geraadpleegd in mei 2015, [http://www.premier.be/sites/default/files/articles/accord de Gouvernement - Regeerakkoord.pdf](http://www.premier.be/sites/default/files/articles/accord_de_gouvernement_-_regeerakkoord.pdf), 230p.
- ☒ LEXALERT, *Consumentenombudsdienst gaat op 1 januari 2015 van start*, internet, gepubliceerd op 12 mei 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.lexalert.net/nl/content/consumentenombudsdienst-gaat-op-1-januari-2015-van-start - .U7WZ RaTxbx](http://www.lexalert.net/nl/content/consumentenombudsdienst-gaat-op-1-januari-2015-van-start-.U7WZ_RaTxbx).
- ☒ OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE, *Een klacht indienen*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.ombudsmanenergie.be/index.php?option=com\\_content&view=article&id=38&Itemid=29&lang=nl](http://www.ombudsmanenergie.be/index.php?option=com_content&view=article&id=38&Itemid=29&lang=nl).

- ☒ OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE, *Jaarverslag 2013*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.ombudsmanenergie.be/images/PDF/Ombudsdienst\\_voor\\_Energie\\_Activiteitenverslag\\_2013.pdf](http://www.ombudsmanenergie.be/images/PDF/Ombudsdienst_voor_Energie_Activiteitenverslag_2013.pdf), 162p.
- ☒ OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE, *Persbericht: Ombudsdienst voor energie is operationeel*, internet, gepubliceerd in 2010, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsmanenergie.be/images/PDF/Persbericht-Ombudsdienst-operationeel-21012010.pdf>, 1p.
- ☒ OMBUDSDIENST VOOR ENERGIE, *Voorstelling*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.ombudsmanenergie.be/index.php?option=com\\_content&view=article&id=30&Itemid=28&lang=nl](http://www.ombudsmanenergie.be/index.php?option=com_content&view=article&id=30&Itemid=28&lang=nl).
- ☒ OMBUDSFIN, *FAQ – 5.2. Wat met de onpartijdigheid en onafhankelijkheid van Ombudsfijn?*, internet, gepubliceerd in 2012, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsfijn.be/nl/particulieren/faq/>.
- ☒ OMBUDSFIN, *Hoe dien ik een klacht in?*, internet, gepubliceerd in 2012, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsfijn.be/nl/particulieren/klacht-indienen/>.
- ☒ OMBUDSFIN, *Jaarverslag 2013*, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.ombudsfijn.be/sites/default/files/JV\\_Part\\_2013.pdf](http://www.ombudsfijn.be/sites/default/files/JV_Part_2013.pdf), 44p.
- ☒ OMBUDSFIN, *Ombudsfijn de nieuwe identiteit van de bemiddelingsdienst Banken-Krediet-Beleggingen*, internet, gepubliceerd in 2012, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsfijn.be/nl/particulieren/ombudsfijn/nieuws/ombudsfijn-de-nieuwe-identiteit/>.
- ☒ OMBUDSFIN, *Principes*, gepubliceerd in 2012, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsfijn.be/nl/particulieren/ombudsfijn/principes/>.
- ☒ OMBUDSFIN, *Rol van de Ombudsman*, internet, gepubliceerd in 2012, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsfijn.be/nl/particulieren/ombudsfijn/de-rol-van-de-ombudsman/>.
- ☒ OMBUDSFIN, *Wie zijn wij?*, internet, gepubliceerd in 2012, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsfijn.be/nl/particulieren/ombudsfijn/wie-zijn-wij/>.
- ☒ OMBUDSMAN VAN DE VERZEKERINGEN, *2013: cijfers en analyse*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.ombudsman.as/nl/documents/Rapport\\_Ombudsman\\_2013.pdf](http://www.ombudsman.as/nl/documents/Rapport_Ombudsman_2013.pdf), 41p.
- ☒ OMBUDSMAN VAN DE VERZEKERINGEN, *2013: cijfers en analyse*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in mei 2015, [http://www.ombudsman.as/nl/documents/Rapport\\_Ombudsman\\_2013.pdf](http://www.ombudsman.as/nl/documents/Rapport_Ombudsman_2013.pdf), 41p.
- ☒ OMBUDSMAN VAN DE VERZEKERINGEN, *De dienst: bevoegdheden en werking – Korte historiek*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsman.as/nl/service/historique.asp>.

- ☒ OMBUDSMAN VAN DE VERZEKERINGEN, *De Dienst: Bevoegdheden en werking – werking – procedure*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsman.as/nl/service/fonctionnement.asp>.
- ☒ OMBUDSMAN VAN DE VERZEKERINGEN, *Klacht indienen: een verzekeringsgeschil*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsman.as/nl/complaint/index.asp>.
- ☒ ORDE VAN VLAAMSE BALIES, *Bemiddelen*, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in mei 2015, <http://www.advocaat.be/Page.aspx?genericid=45>.
- ☒ POOL, *FAQ: Hoe werkt een ombudsman*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsman.be/nl/faq>.
- ☒ POOL, *FAQ: Wat is POOL?*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsman.be/nl/faq>.
- ☒ POOL, *Ombudsdienst voor Energie*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsman.be/nl/ombudsman/card/ombudsdienst-voor-energie>.
- ☒ POOL, *Ombudsman van de Verzekeringen*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsman.be/nl/ombudsman/card/ombudsman-van-de-verzekeringen>.
- ☒ POOL, *Ombudsmannen: Alle Ombudsmannen*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsman.be/nl/ombudsman/domain/all>.
- ☒ POOL, *Wat doen we?*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsman.be/nl>.
- ☒ STORME, M.E., *De deontologie van de bemiddelaar*, internet, gepubliceerd in 2007, laatst geraadpleegd in april 2015, <https://www.law.kuleuven.be/personal/mstorme/bemiddelaar.pdf>, 9p.
- ☒ VOBA, *Arbitrage*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.voba.be/Page.aspx?pID=2030&mIDa=1847&lid=1>.
- ☒ VOBA, *Bemiddeling*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.voba.be/Page.aspx?pID=2028&mIDa=1846&lid=1>.

#### 4.4. NEDERLANDSE BRONNEN

- ☒ CONSUWIJZER, *Over ons*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, <https://www.consuwijzer.nl/over-ons>.
- ☒ DE GESCHILLENCOMMISSIE, *De commissies*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/de-commissies>.
- ☒ DE GESCHILLENCOMMISSIE, *De procedure. Zo is de gang van zaken.*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.degeschillencommissie.nl/klacht-indienen/de-procedure>.
- ☒ DE GESCHILLENCOMMISSIE, *Hoe werkt de Geschillencommissie Energie?*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015,



[http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/BTW\\_Brochures/ENG\\_%28SGC%29\\_brochure\\_140527.pdf](http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/BTW_Brochures/ENG_%28SGC%29_brochure_140527.pdf), 5p.

- ☒ DE GESCHILLENCOMMISSIE, *Jaarverslag 2012 – Consumentenzaken*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/file/Jaarverslag\\_2012\\_SGC.pdf](http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/file/Jaarverslag_2012_SGC.pdf), 196p.
- ☒ DE GESCHILLENCOMMISSIE, *Jaarverslag 2013 – Consumentenzaken*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/file/Jaarverslag\\_SGC\\_2013.pdf](http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/file/Jaarverslag_SGC_2013.pdf), 101p.
- ☒ DE GESCHILLENCOMMISSIE, *Jaarverslag 2014 – Consumentenzaken*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/Over\\_ons/Jaarverslag\\_SGC\\_2014.pdf](http://www.degeschillencommissie.nl/userfiles/Over_ons/Jaarverslag_SGC_2014.pdf), 204p.
- ☒ DE GESCHILLENCOMMISSIE, *Over de organisatie*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.degeschillencommissie.nl/over-ons/over-de-organisatie>.
- ☒ EERSTE KAMER DER STATEN-GENERAAL, *Hamerstuk*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <https://www.eerstekamer.nl/begrip/hamerstuk>.
- ☒ EERSTE KAMER DER STATEN-GENERAAL, *Implementatiewet buitengerechtelijke geschillenbeslechting consumenten*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, [https://www.eerstekamer.nl/wetsvoorstel/33982\\_implementatiewet](https://www.eerstekamer.nl/wetsvoorstel/33982_implementatiewet).
- ☒ EERSTE KAMER DER STATEN-GENERAAL, *Koninklijke boodschap*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, [https://www.eerstekamer.nl/begrip/koninklijke\\_boodschap](https://www.eerstekamer.nl/begrip/koninklijke_boodschap).
- ☒ EERSTE KAMER DER STATEN-GENERAAL, *Memorie van toelichting*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, [https://www.eerstekamer.nl/begrip/memorie\\_van\\_toelichting](https://www.eerstekamer.nl/begrip/memorie_van_toelichting).
- ☒ EERSTE KAMER DER STATEN-GENERAAL, *Wetsvoorstel*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <https://www.eerstekamer.nl/begrip/wetsvoorstel>.
- ☒ KIFID, *Commissie van Beroep*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.kifid.nl/overkifid/organisatie/commissie-van-beroep>.
- ☒ KIFID, *Financiële Ombudsman*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.kifid.nl/overkifid/organisatie/financiele-ombudsman>.
- ☒ KIFID, *Geschillencommissie*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.kifid.nl/overkifid/organisatie/geschillencommissie>.
- ☒ KIFID, *Hoe dient u uw klacht in?*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-dient-u-uw-klacht-in>.
- ☒ KIFID, *Hoe wordt uw klacht behandeld?*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.kifid.nl/consumenten/wie-behandelt-mijn-klacht>.
- ☒ KIFID, *Kifid 2013 in bedrijf: Kifid jaarverslag 2013*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://jaarverslag.kifid.nl/bladerbare-pdf-1.html>.

- ❏ KIFID, *Kifid 2013 in bedrijf: profiel & kerncijfers*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://jaarverslag.kifid.nl/profiel-en-kerncijfers.html>.
- ❏ KIFID, *Over Kifid*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.kifid.nl/overkifid/home>.
- ❏ KIFID, *Wat kan Kifid voor u doen?*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.kifid.nl/consumenten/wat-kan-kifid-voor-mij-doen>.
- ❏ KIFID, *Wat kan Kifid voor u doen?*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.kifid.nl/consumenten/wat-kan-kifid-voor-mij-doen>.
- ❏ SER, *Advies 12/03: Alternatieve geschilbeslechting in de EU*, internet, gepubliceerd in 2012, laatst geraadpleegd in april 2015, [https://www.ser.nl/~media/db\\_adviezen/2010\\_2019/2012/b30970.ashx](https://www.ser.nl/~media/db_adviezen/2010_2019/2012/b30970.ashx), 86p.
- ❏ WETENSCHAPPELIJK ONDERZOEK- EN DOCUMENTATIECENTRUM MINISTERIE VAN VEILIGHEID EN JUSTITIE, *Rechtspleging Civiel en Bestuur 2010*, gepubliceerd in 2011, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://wodc.nl/onderzoeksdatabase/rechtspleging-civiel-en-bestuur-2010.aspx?cp=44&cs=6836>.

#### 4.5. BRONNEN UIT HET VERENIGD KONINKRIJK

- ❏ C. HODGES EN M. TULIBACKA, *Civil justice in England and Wales – beyond the courts*, internet, gepubliceerd in 2009, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.google.be/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0CCAQFjAA&url=http%3A%2F%2Fwww.csls.ox.ac.uk%2Fdocuments%2FENGLISHJUSTICESYSTEM-RESEARCHDOC.docx&ei=CrInVbPoH4LvauGfgMgH&usg=AFQjCNEWVQY9er3iWDztZGf5KHdb7kwPiQ&bvm=bv.90491159,d.d2s>, 372p.
- ❏ DEPARTMENT FOR BUSINESS INNOVATION & SKILLS, *Alternative Dispute Resolution for Consumers – Implementing the Alternative Dispute Resolution Directive and Online Dispute Resolution Regulation – Impact Assessment*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/288200/bis-14-594-implementing-alternative-dispute-resolution-directive-and-online-dispute-resolution-regulation-impact.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/288200/bis-14-594-implementing-alternative-dispute-resolution-directive-and-online-dispute-resolution-regulation-impact.pdf), 28p.
- ❏ DEPARTMENT FOR BUSINESS INNOVATION & SKILLS, *Alternative Dispute Resolution for Consumers – Implementing the Alternative Dispute Resolution Directive and Online Dispute Resolution Regulation*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/288199/bis-14-575-implementing-alternative-dispute-resolution-directive-and-online-dispute-resolution-regulation-consultation.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/288199/bis-14-575-implementing-alternative-dispute-resolution-directive-and-online-dispute-resolution-regulation-consultation.pdf), 59p.
- ❏ DEPARTMENT FOR BUSINESS INNOVATION & SKILLS, *Alternative Dispute Resolution for Consumers – Government response to the consultation on implementing the*

- Alternative Dispute Resolution Directive and the Online Dispute Resolution Regulation*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, [https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment\\_data/file/377522/bis-14-1122-alternative-dispute-resolution-for-consumers.pdf](https://www.gov.uk/government/uploads/system/uploads/attachment_data/file/377522/bis-14-1122-alternative-dispute-resolution-for-consumers.pdf), 49p.
- ❏ DEPARTMENT FOR BUSINESS, INNOVATION AND SKILLS, *Explanatory Memorandum to The Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes (competent authorities and information) Regulations 2015*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.legislation.gov.uk/uksi/2015/542/pdfs/uksiem\\_20150542\\_en.pdf](http://www.legislation.gov.uk/uksi/2015/542/pdfs/uksiem_20150542_en.pdf), 4p.
- ❏ FINANCIAL OMBUDSMAN SERVICE, *A service for everyone: an intro to the ombudsman*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.financial-ombudsman.org.uk/about/ombudsman-intro.html>.
- ❏ FINANCIAL OMBUDSMAN SERVICE, *About the Financial Ombudsman Service*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.financial-ombudsman.org.uk/about/index.html>.
- ❏ FINANCIAL OMBUDSMAN SERVICE, *Annual review of consumer complaints about insurance, credit, banking, savings, investments*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/ar14/ar14.pdf>, 179p.
- ❏ FINANCIAL OMBUDSMAN SERVICE, *Consumer factsheet on... How we deal with your complaint*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/factsheets/how-we-deal-with-your-complaint.pdf>, 2p.
- ❏ FINANCIAL OMBUDSMAN SERVICE, *How to complain*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.financial-ombudsman.org.uk/consumer/complaints.htm>.
- ❏ FINANCIAL OMBUDSMAN SERVICE, *Official documents*, internet, gepubliceerd s.d. , laatst geraadpleegd in mei 2015, <http://www.financial-ombudsman.org.uk/about/official-documents.html>.
- ❏ FINANCIAL OMBUDSMAN SERVICE, *Our aims and values*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.financial-ombudsman.org.uk/about/aims.htm>.
- ❏ FINANCIAL OMBUDSMAN SERVICE, *Our consumer leaflet – your complaint and the ombudsman*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.financial-ombudsman.org.uk/publications/consumer-leaflet.htm>.
- ❏ MINISTRY OF JUSTICE, *Procedure Rules – Glossary*, internet, gepubliceerd in 2013, laatst geraadpleegd in april 2015, <https://www.justice.gov.uk/courts/procedure-rules/civil/glossary>.
- ❏ OFFICE OF FAIR TRADING, *Mapping UK Consumer Redress: A summary guide to dispute resolution systems*, internet, gepubliceerd in mei 2010, laatst geraadpleegd in april 2015,

[http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20140402142426/http://www.oft.gov.uk/shared\\_of/general\\_policy/OFT1267.pdf](http://webarchive.nationalarchives.gov.uk/20140402142426/http://www.oft.gov.uk/shared_of/general_policy/OFT1267.pdf), 63p.

- ❏ OMBUDSMAN SERVICES, *About Ombudsman Services: Energy*, internet, gepubliceerd in 2015, laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.ombudsman-services.org/downloads/OSenergy\\_factsheet.pdf](http://www.ombudsman-services.org/downloads/OSenergy_factsheet.pdf), 2p.
- ❏ OMBUDSMAN SERVICES, *About the Ombudsman*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsman-services.org/energy.html>.
- ❏ OMBUDSMAN SERVICES, *Annual report and accounts 2013/14*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, [http://www.ombudsman-services.org/downloads/OS\\_annualreport\\_core\\_1314.pdf](http://www.ombudsman-services.org/downloads/OS_annualreport_core_1314.pdf), 19p.
- ❏ OMBUDSMAN SERVICES, *How we work*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ombudsman-services.org/how-we-work-os.html> - process quick link.
- ❏ OMBUDSMAN SERVICES, *The independence of Ombudsman Services*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in mei 2015, [http://www.ombudsman-services.org/downloads/OSindependence\\_factsheet.pdf](http://www.ombudsman-services.org/downloads/OSindependence_factsheet.pdf), 2p.
- ❏ OMBUDSMAN SERVICES, *What is an ombudsman?*, internet, gepubliceerd s.d., laatst geraadpleegd in mei 2015, [http://www.ombudsman-services.org/downloads/What\\_is\\_an\\_ombudsman\\_and\\_why\\_join\\_us.pdf](http://www.ombudsman-services.org/downloads/What_is_an_ombudsman_and_why_join_us.pdf), 2p.
- ❏ UK EUROPEAN CONSUMER CENTRE, *Annual report 2013: UK European Consumer Centre*, internet, gepubliceerd in 2014, laatst geraadpleegd in april 2015, <http://www.ukecc.net/services/Publications.cfm>.