

WETBOEK VAN ECONOMISCH RECHT

Boek XVI

Inhoud

BOEK XVI. - Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen	3
TITEL 1. - Algemene bepaling	3
TITEL 2. - De behandeling van klachten door de ondernemingen.....	3
TITEL 3. - De Consumentenombudsdienst.....	4
HOOFDSTUK 1. - Oprichting en opdrachten	4
HOOFDSTUK 2. - Werking	4
HOOFDSTUK 3. - Bevoegdheden	6
HOOFDSTUK 4. - De personeelsleden van de Consumentenombudsdienst.....	9
TITEL 4. - De gekwalificeerde entiteiten voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen	9

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

BOEK XVI. - Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen

(ingevoegd door de wet van 4 april 2014, inwerkingtreding vastgesteld op 1 januari 2015, met uitzondering van de artikelen XVI.1 tot XVI. 5, XVI.8, XVI.10 tot XVI.12, XVI.22, XVI.23, § 1, die in werking treden op 13 mei 2014)

TITEL 1. - Algemene bepaling

Art. XVI.1. Dit boek geeft omzetting aan :

1° Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG;

2° sommige bepalingen van Richtlijn 2006/123/EG van 12 december 2006 betreffende diensten op de interne markt.

TITEL 2. - De behandeling van klachten door de ondernemingen

Art. XVI.2. Teneinde de consument toe te laten bij een onderneming rechtstreeks een klacht in te dienen of informatie te vragen in verband met een reeds afgesloten overeenkomst, verstrekt de onderneming daartoe, aanvullend op de gegevens bedoeld in artikel III.74, en wanneer een terzake bevoegde dienst bestaat, diens telefoon- en faxnummer en elektronisch adres. Deze dienst mag in zijn benaming geen verwijzing maken naar de termen “ombuds”, “bemiddeling”, “verzoening”, “arbitrage” “gekwalificeerde entiteit” of “buitengerechtelijke geschillenregeling”. 3

Art. XVI.3. De onderneming reageert zo snel mogelijk op de in artikel XVI.2, bedoelde klachten en stelt alles in het werk om een bevredigende oplossing te vinden.

Art. XVI.4. § 1. Wanneer een onderneming door een wettelijke of reglementaire bepaling, door een gedragscode die ze heeft onderschreven, als gevolg van het lidmaatschap van een handelsvereniging, een beroepsorganisatie of een beroepsorde of op grond van een bepaling uit haar eigen algemene of bijzondere verkoopvoorwaarden gehouden is tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, brengt zij de consument hiervan op de hoogte op een heldere, begrijpelijke en makkelijk toegankelijke manier.

§ 2. De inlichtingen bedoeld in de vorige paragraaf geven aan hoe gedetailleerde informatie kan worden verkregen over de kenmerken en de toepassingsvoorwaarden van deze buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen en vermelden de contactgegevens en het adres van de website van de betrokken gekwalificeerde entiteit.

Desgevallend worden deze inlichtingen hernomen op de website en in de algemene verkoopvoorwaarden van de onderneming.

§ 3. Wanneer een consumentengeschil binnen een redelijke termijn geen oplossing krijgt in toepassing van artikel XVI.3, verstrekt de onderneming op eigen initiatief aan de consument de inlichtingen bedoeld in de paragrafen 1 en 2 en vermeldt hierbij of zij gebonden is tot dan wel bereid is beroep te doen op een buitenrechtelijke regeling van het consumentengeschil met vermelding van de coördinaten van de bevoegde entiteit. Er wordt tevens meegedeeld of deze entiteit een gekwalificeerde entiteit is.

Deze inlichtingen worden schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager verstrekt.

§ 4. De onderneming heeft de plicht aan te tonen dat er aan de eisen voorzien in de artikelen XVI.2 tot XVI.4, §§1 en 2 is voldaan en dat de verstrekte informatie juist is.

TITEL 3. - De Consumentenombudsdienst

HOOFDSTUK 1. - Oprichting en opdrachten

Art. XVI.5. Er wordt een autonome openbare dienst met rechtspersoonlijkheid opgericht, de "Consumentenombudsdienst" genaamd, bestaande uit een contactpunt en een dienst voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen.

Art. XVI.6. De Consumentenombudsdienst is belast met de volgende opdrachten :

1° de consumenten en ondernemingen inlichten over hun rechten en plichten, in het bijzonder over de mogelijkheden van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen;

2° elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in ontvangst nemen en hetzij bezorgen aan de terzake bevoegde gekwalificeerde entiteit, hetzij zelf behandelen;

3° zelf optreden in elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil, waarvoor geen andere gekwalificeerde entiteit bevoegd is.

Art. XVI.7. De Consumentenombudsdienst stelt jaarlijks een verslag op over de vervulling van zijn opdrachten ter attentie van de minister.

De Koning bepaalt de modaliteiten en inhoud van het verslag.

HOOFDSTUK 2. - Werking

Art. XVI.8. § 1. De Consumentenombudsdienst wordt beheerd en vertegenwoordigd door een Directiecomité dat bestaat uit de volgende tien leden :

1° de twee leden van de "ombudsdienst voor telecommunicatie", als bedoeld in artikel 43bis, § 1, van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven;

2° de twee leden van de "ombudsdienst voor de postsector", als bedoeld in artikel 43ter, § 1, van voornoemde wet;

3° de twee leden van de "ombudsdienst voor energie", als bedoeld in artikel 27, § 1, van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt;

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

4° de twee leden van de “ombudsdienst voor treinreizigers”, als bedoeld in artikel 11, § 1, van de wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen;

5° de ombudsman van de “ombudsdienst voor de financiële diensten”, als bedoeld in artikel VII.216 van het Wetboek van economisch recht;

6° de ombudsman van de “ombudsdienst verzekeringen”, als bedoeld in artikel 302 van de wet van 4 april 2014 betreffende de verzekeringen.

Een vertegenwoordiger van de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie zetelt in het Directiecomité met raadgevende stem en voor zover beslissingen die verband houden met het beheer van de Consumentenombudsdienst op de dagorde staan.

§ 2. Het Directiecomité duidt om de twee jaar onder zijn leden een voorzitter en een ondervoorzitter aan, die elk tot een andere taalrol behoren. Iedere ombudsdienst als bedoeld in paragraaf 1 beschikt over twee stemmen.

Bij staking van stemmen is de stem van de voorzitter doorslaggevend. Zo de voorzitter verhinderd is, neemt de ondervoorzitter zijn functies waar.

§ 3. Binnen het kader van de toepasselijke wettelijke en reglementaire bepalingen is het Directiecomité bevoegd om alle daden van beschikking en beheer te stellen die nodig zijn voor het beheer van de Consumentenombudsdienst, ter vervulling van zijn opdrachten bedoeld in artikel XVI.6.

Tot de taken van beheer behoren onder meer het jaarlijks goedkeuren van het beleidsplan, het opmaken van de begroting en het toezicht houden op de uitvoering ervan, het opmaken van de jaarrekening van ontvangsten en uitgaven, en het opmaken van het personeelsplan.

5

§ 4. Het Directiecomité kan op eigen initiatief beslissen tot consolidatie van de begrotingen van de ombudsdiensten opgesomd in paragraaf 1, en tot het opmaken van een gemeenschappelijk beleidsplan, jaarrekening en personeelsplan.

§ 5. De leden van het Directiecomité vormen een college. Om de opdrachten van de Consumentenombudsdienst te vervullen, kan het Directiecomité aan één of meer van zijn leden delegaties verlenen door een collegiale beslissing.

Wanneer een ombudsman, lid van het Directiecomité, zich in de onmogelijkheid bevindt zijn ambt uit te oefenen, of wanneer het mandaat van ombudsman tijdelijk niet ingevuld is of een einde neemt om welke reden ook, zijn de andere ombudsmannen, leden van het Directiecomité, gemachtigd zijn bevoegdheden tijdelijk uit te oefenen.

Art. XVI.9. De leden lichten het Directiecomité zonder verwijl in van elke omstandigheid die van aard is hun onafhankelijkheid of hun onpartijdigheid aan te tasten of aan te kunnen tasten of aanleiding te kunnen geven tot een belangenconflict met een van de partijen bij de procedure tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil waarmee zij zijn belast in toepassing van artikel XVI.6, 3°.

Met het oog hierop ziet het betrokken lid af van deelname aan de beraadslaging van het Directiecomité of vervangt dit laatste het betrokken lid door een ander lid.

Art. XVI.10. Het Directiecomité stelt een huishoudelijk reglement op dat ter goedkeuring aan de Minister wordt voorgelegd.

Art. XVI.11. De Consumentenombudsdienst, ter vervulling van zijn opdrachten bedoeld in artikel XVI.6, wordt gefinancierd door :

1° een gedeelte van de wettelijke of reglementaire “ombudsbijdragen” die worden geheven ter financiering van de ombudsdiensten bedoeld in artikel XVI.8, § 1, ter financiering van de opdracht bedoeld in artikel XVI.6, 1°. Elk van de betrokken ombudsdiensten begroot pro rata van welk aandeel in het contactpunt bedoeld in artikel XVI.13, zij gebruik maakt, en stort dit gedeelte door aan de Consumentenombudsdienst;

2° een subsidie ten laste van de algemene uitgavenbegroting.

Art. XVI.12. De Federale overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie stelt logistieke en materiële middelen ter beschikking van de Consumentenombudsdienst. Daartoe zal een dienstverleningsovereenkomst overeengekomen worden tussen de Consumentenombudsdienst, de betrokken sectoren en de Federale overheidsdienst Economie, bekrachtigd door de Koning.

HOOFDSTUK 3. - Bevoegdheden

Afdeling 1. - Informatie

Art. XVI.13. De Consumentenombudsdienst richt een contactpunt in voor informatie over de wederzijdse rechten en plichten van de consumenten en de ondernemingen en in het bijzonder over de bestaande procedures voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen.

Art. XVI.14. De Consumentenombudsdienst stelt zijn jaarverslag ter beschikking van het publiek op zijn website.

Afdeling 2. - De buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen

Onderafdeling 1. - De ontvangst van de aanvragen

Art. XVI.15. § 1. De Consumentenombudsdienst neemt elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in ontvangst.

Een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil kan bij de Consumenten-ombudsdienst per brief, per fax, via elektronische post of ter plaatse worden ingediend.

§ 2. Wanneer de aanvraag betrekking heeft op een consumentengeschil waarvoor een gekwalificeerde entiteit bevoegd is, zendt de Consumentenombudsdienst haar de aanvraag zonder verwijl over.

Hij brengt de aanvrager op de hoogte van de verzending en deelt de coördinaten van de bevoegde gekwalificeerde entiteit mee. Tevens vermeldt hij dat de verzending geen uitspraak inhoudt over de ontvankelijkheid van de aanvraag.

§ 3. Wanneer de aanvraag betrekking heeft op een consumentengeschil waarvoor geen gekwalificeerde entiteit bevoegd is, neemt de Consumentenombudsdienst de aanvraag zelf in behandeling.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

Onderafdeling 2. - Behandeling van consumentengeschillen

Art. XVI.16. § 1. Van zodra de Consumenten-ombudsdienst over alle documenten beschikt die nodig zijn voor het onderzoek van de aanvraag bedoeld in artikel XVI.15, § 3, deelt hij de partijen mee dat hij de volledige aanvraag heeft ontvangen, alsook de datum waarop.

§ 2. De Consumentenombudsdienst weigert een aanvraag bedoeld in paragraaf 1 te behandelen :

1° wanneer de klacht verzonnen, kwetsend of eerrovend is;

2° wanneer de klacht anoniem wordt ingediend of wanneer de tegenpartij niet is of kan worden geïdentificeerd;

3° wanneer de klacht reeds door een gekwalificeerde entiteit werd behandeld, ook indien zij niet ontvankelijk werd verklaard omwille van één van de redenen opgesomd in artikel XVI.25, § 1, 7°, met uitzondering van punt e);

4° wanneer de klacht de regeling van een geschil beoogt dat reeds het voorwerp uitmaakt of heeft uitgemaakt van een vordering in rechte;

§ 3. De Consumentenombudsdienst kan een aanvraag bedoeld in paragraaf 1 weigeren te behandelen :

1° wanneer de betreffende klacht niet voorafgaandelijk bij de betrokken onderneming werd ingediend;

2° wanneer de betreffende klacht meer dan een jaar geleden bij de betrokken onderneming 7 werd ingediend;

3° wanneer de behandeling van het geschil de effectieve werking van de Consumentenombudsdienst ernstig in het gedrang zou brengen.

§ 4. De Consumentenombudsdienst deelt zijn beslissing om de behandeling van de aanvraag verder te zetten of te weigeren aan de partijen mee binnen een termijn van drie weken na ontvangst van de volledige aanvraag. In geval van weigering wordt de beslissing gemotiveerd.

Art. XVI.17. § 1. De Consumentenombudsdienst brengt binnen een termijn van 90 kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag, de uitkomst van de geschillenregeling ter kennis van de partijen.

Deze termijn kan in uitzonderlijke omstandigheden eenmalig meteenzelfde periode worden verlengd op voorwaarde dat de partijen daarvan zijn geïnformeerd voor het verstrijken van de eerste termijn, en dat deze verlenging wordt gemotiveerd door de complexiteit van het geschil.

§ 2. Wanneer de Consumentenombudsdienst een minnelijke regeling heeft bereikt, sluit hij het dossier af en stuurt hij daarvan een bevestiging aan alle partijen, schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager.

Wanneer geen minnelijke regeling kan worden bereikt, deelt de Consumentenombudsdienst dit schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager mede aan de partijen en kan hij zelf-

dertijd een aanbeveling formuleren ten aanzien van de betrokken onderneming, met kopie aan de aanvrager.

Wanneer de betrokken onderneming deze aanbeveling niet volgt, beschikt zij over een termijn van dertig kalenderdagen om haar gemotiveerd standpunt ter kennis te brengen aan de Consumentenombudsdienst en aan de aanvrager.

Art. XVI.18. § 1. De verjaringstermijnen van gemeen recht worden geschorst vanaf de datum van ontvangst van de volledige aanvraag als bedoeld in artikel XVI.16, § 1.

De schorsing loopt tot op de dag waarop de Consumentenombudsdienst aan de partijen meedeelt :

- dat de behandeling van de aanvraag is geweigerd, in toepassing van artikel XVI.16, § 3;
- ofwel, wat het resultaat is van de minnelijke regeling, in toepassing van artikel XVI.17, § 2.

§ 2. Van zodra de onderneming in kennis is gesteld van de ontvangst van de volledige aanvraag door de Consumentenombudsdienst, overeenkomstig artikel XVI.16, § 1, schorst ze elke invorderingsprocedure, tot op de dag bedoeld in paragraaf 1, tweede lid.

Art. XVI.19. § 1. De Consumentenombudsdienst kan, in het kader van een bij hem ingediende aanvraag, ter plaatse kennis nemen van de boeken, briefwisseling, verslagen en, in het algemeen, van alle documenten en alle geschriften van de betrokken onderneming die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de aanvraag. Hij kan van de bestuurders, agenten en aangestelden van de onderneming alle nodige uitleg en informatie vorderen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor zijn onderzoek.

§ 2. De Consumentenombudsdienst mag zich laten bijstaan door deskundigen.

Art. XVI.20. Alle inlichtingen die de Consumentenombudsdienst ontvangt in het kader van de buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil, worden vertrouwelijk behandeld.

Ze mogen enkel worden gebruikt in het kader van de buitengerechtelijke geschillenregeling, met uitzondering van de verwerking met het oog op het jaarverslag.

Art. XVI.21. De behandeling van een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil door de Consumentenombudsdienst is kosteloos.

HOOFDSTUK 4. - De personeelsleden van de Consumentenombudsdienst

Art. XVI.22. De Koning kan, in een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, de personeelsleden tewerkgesteld bij de ombudsdiensten opgesomd in artikel XVI.8 overdragen aan de Consumentenombudsdienst, en daartoe de nadere regels vaststellen.

Deze overdracht geschiedt met volledig behoud van hun rechten, administratieve en geldelijke anciënniteit.

Art. XVI.23. § 1. De personeelsleden die betrokken zijn bij de procedures tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen met toepassing van artikel XVI.6, 2^o en 3^o, beschikken over voldoende kennis op het vlak van regeling van consumentengeschillen.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

De Koning kan nadere regels bepalen voor de toepassing van het vorige lid.

§ 2. De personeelsleden bedoeld in paragraaf 1 stellen zonder verwijl het Directiecomité bedoeld in artikel XVI.8, § 1, op de hoogte van elke omstandigheid die van aard is hun onafhankelijkheid of onpartijdigheid te beïnvloeden of te kunnen beïnvloeden of die aanleiding kan geven tot een belangenconflict met een van de partijen bij de buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil waarbij ze betrokken zijn.

TITEL 4. - De gekwalificeerde entiteiten voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen

Art. XVI.24. § 1. De Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie stelt de lijst op van de entiteiten die aan buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen doen en die voldoen aan de voorwaarden bedoeld in artikel XVI.25, en maakt deze lijst bekend op haar website.

Deze lijst wordt meegedeeld aan de Europese Commissie.

§ 2. De entiteit die wil opgenomen worden in de lijst bedoeld in paragraaf 1, dient daartoe een aanvraag in bij de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie. De aanvraag omvat alle gegevens die nodig zijn om aan te tonen dat wordt voldaan aan de voorwaarden opgesomd in artikel XVI.25, § 1.

§ 3. Wanneer een entiteit die is opgenomen in de lijst bedoeld in paragraaf 1, niet meer voldoet aan de voorwaarden van deze titel, wordt zij van de lijst geschrapt. Vooraleer eventueel van de lijst te worden geschrapt, wordt de entiteit gehoord.

9

Art. XVI.25. § 1. De voorwaarden waaraan een gekwalificeerde entiteit voldoet, zijn de volgende :

1° de entiteit is onafhankelijk en onpartijdig;

2° de natuurlijke personen die binnen de entiteit belast zijn met de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, beschikken over de vereiste deskundigheid;

3° de entiteit is transparant wat betreft haar samenstelling, procedurereglement, financiering en activiteiten;

4° de entiteit is zowel offline als online gemakkelijk toegankelijk voor de partijen, ongeacht waar ze zich bevinden, en zonder zich te moeten beroepen op een wettelijke vertegenwoordiger;

5° de procedures zijn gratis of tegen geringe vergoeding voor de consumenten;

6° het procedurereglement bepaalt voldoende duidelijk wanneer de entiteit een aanvraag als volledig beschouwt;

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

a) de betreffende klacht werd niet voorafgaandelijk bij de betrokken onderneming ingediend;

b) de aanvraag anoniem wordt ingediend of de tegenpartij is niet geïdentificeerd of gemakkelijk identificeerbaar;

c) de betreffende aanvraag wordt ingediend na het verstrijken van de termijn bepaald in het procedurereglement van de entiteit; deze termijn mag niet korter zijn dan één jaar na voorlegging van het geschil aan de betrokken onderneming;

d) de aanvraag verzonnen, kwetsend of eerrovend is;

e) de aanvraag valt niet onder de consumentengeschillen waarvoor de entiteit bevoegd is;

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

g) de aanvraag betreft de regeling van een geschil dat het voorwerp uitmaakt of heeft uitmaakt van een vordering in rechte;

h) wanneer de behandeling van het geschil de effectieve werking van de gekwalificeerde entiteit ernstig in het gedrang zou brengen;

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; in geval van weigering wordt de beslissing gemotiveerd;

9° het procedurereglement bepaalt dat de regeling van de geschillen gebeurt binnen een termijn van negentig kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag; deze termijn kan in uitzonderlijke omstandigheden eenmalig met eenzelfde periode worden verlengd op voorwaarde dat de partijen daarvan zijn geïnformeerd voor het verstrijken van de eerste termijn, en dat deze verlenging wordt gemotiveerd door de complexiteit van het geschil;

10° een eventuele drempel zoals bedoeld onder punt 7°, f), mag niet van aard zijn de behandeling van een onredelijk aantal consumentengeschillen uit te sluiten;

11° de procedure geeft iedere partij de gelegenheid om haar standpunt duidelijk te maken en om kennis te nemen van de opgeworpen argumenten en feiten;

12° de entiteit waarborgt het vertrouwelijk karakter van de inlichtingen die de partijen mededelen;

13° elke partij wordt op een gemotiveerde wijze schriftelijk of op duurzame gegevensdrager op de hoogte gebracht van de uitkomst van de procedure.

§ 2. Naast de voorwaarden bedoeld in paragraaf 1 voldoen de gekwalificeerde entiteiten in geval van arbitrale procedure aan de bepalingen van de artikelen 1676 tot 1723 van het Gerechtelijk Wetboek.

§ 3. De Koning kan de voorwaarden opgesomd in paragraaf 1 verduidelijken om de toegankelijkheid, de bekwaamheid, de onafhankelijkheid, de onpartijdigheid, de transparantie, de doeltreffendheid en de billijkheid van de gekwalificeerde entiteiten te waarborgen, alsook de vrijheid van de partijen.

“De voorwaarden scheppen voor een competitieve, duurzame en evenwichtige werking van de goederen- en dienstenmarkt in België.”

Art. XVI.26. De personen die belast zijn met een procedure van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen delen zonder verwijl aan de gekwalificeerde entiteit en/of aan de betrokken partijen elke omstandigheid mee die van aard is of kan zijn om te worden beschouwd als hun onafhankelijkheid en hun onpartijdigheid aan te tasten of als aanleiding te geven tot een belangenconflict met een van de partijen.

De Koning verduidelijkt de toepassingsregels van het vorige lid.

Art. XVI.27. § 1. Van zodra de gekwalificeerde entiteit een volledige aanvraag tot buitengerechtelijke regeling heeft ontvangen, worden de verjaringstermijnen van gemeen recht geschorst.

De schorsing loopt tot op de dag waarop de gekwalificeerde entiteit aan de partijen meedeelt:

- dat de behandeling van de aanvraag is geweigerd, in toepassing van artikel XVI.25, § 1, 8°;
- ofwel, wat het resultaat is van de minnelijke regeling, in toepassing van artikel XVI.25, § 1, 13°.

§ 2. Van zodra de onderneming ter kennis is gesteld dat de gekwalificeerde entiteit een volledige aanvraag tot buitengerechtelijke regeling heeft ontvangen, wordt de invorderingsprocedure ingesteld door de betrokken onderneming geschorst tot op de dag bedoeld in paragraaf 1, tweede lid.

Art. XVI.28. Teneinde een efficiënte en transparante behandeling van aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen te verzekeren kan de Koning maatregelen nemen om :

- de gekwalificeerde entiteiten te coördineren en te ondersteunen;
- gekwalificeerde entiteiten op te richten.