

SÉNAT DE BELGIQUE

SESSION DE 2013-2014

19 MARS 2014

Projet de loi portant insertion du Livre XVI, « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » dans le Code de droit économique

Procédure d'évocation

AMENDEMENTS

N° 1 DE MMES MAES ET VERMEULEN

Art. 2

Insérer un article XVI.4/1 rédigé comme suit :

« Art. XVI.4/1 § 1^{er}. Il est créé, au sein du service de médiation, une Chambre des litiges qui, à la demande d'une des parties, statue sur les litiges opposant, d'une part, des entreprises publiques autonomes, entreprises et exploitants et, d'autre part, des utilisateurs, au sujet des obligations légales de ces entreprises publiques autonomes, entreprises et exploitants.

§ 2. La Chambre des litiges est compétente pour connaître des litiges introduits par des utilisateurs ou voyageurs individuels.

§ 3. La Chambre des litiges est également compétente pour traiter des actions collectives introduites par un groupe de personnes lésées ayant subi, à titre individuel, un préjudice dont la cause est identique.

Voir:

Documents du Sénat :

5-2766 - 2013/2014 :

N° 1 : Projet évoqué par le Sénat.

BELGISCHE SENAAAT

ZITTING 2013-2014

19 MAART 2014

Wetsontwerp houdende de invoeging van Boek XVI, « Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen » in het Wetboek van economisch recht

Evocatieprocedure

AMENDEMENTEN

Nr. 1 VAN DE DAMES MAES EN VERMEULEN

Art. 2

Een artikel XVI. 4/1 invoegen, luidend als volgt :

« Art. XVI. 4/1. § 1. Binnen de ombudsdienst wordt een Geschillenkamer opgericht die, op verzoek van één van de partijen, beslist over geschillen tussen autonome overheidsbedrijven, ondernemingen en exploitanten enerzijds en gebruikers anderzijds, betreffende de wettelijke verplichtingen van die autonome overheidsbedrijven, ondernemingen en exploitanten.

§ 2. De Geschillenkamer is bevoegd om uitspraak te doen over geschillen ingesteld door individuele gebruikers of reizigers.

§ 3. De Geschillenkamer is eveneens bevoegd voor het behandelen van collectieve vorderingen, ingesteld door een groep benadeelde personen die individuele schade met eenzelfde oorzaak hebben geleden.

Zie:

Stukken van de Senaat :

5-2766 - 2013/2014 :

Nr. 1 : Ontwerp geëvoceerd door de Senaat.

§ 4. Il n'est possible d'intenter une action collective auprès de la Chambre des litiges qu'après avoir épuisé les autres moyens d'investigation au sein du service de médiation. Le groupe d'utilisateurs doit tout d'abord adresser au service de médiation une demande d'avis ou de médiation, telle que décrite à l'article 3.

§ 5. La Chambre des litiges est composée d'un président, de deux autres membres et de trois suppléants, nommés par le Roi, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, pour une période renouvelable de six ans. Par dérogation à ce qui précède, lors de la constitution de la Chambre des litiges, un membre et un suppléant sont nommés pour une période initiale de deux ans et un membre et un suppléant sont nommés pour une période initiale de quatre ans.

§ 6. Le président et un suppléant sont désignés parmi les magistrats de l'ordre judiciaire; les autres membres et suppléants sont désignés en raison de leur compétence en matière de concurrence. Le Conseil des ministres fixe le montant des indemnités qui leur sont attribuées.

§ 7. Les membres des Chambres législatives, du Parlement européen et des parlements des communautés et des régions, les ministres, les secrétaires d'État, les membres d'un gouvernement de communauté ou de région, les membres du cabinet d'un membre du gouvernement fédéral ou d'un gouvernement de communauté ou de région et les membres des députations permanentes des conseils provinciaux ne peuvent pas exercer les fonctions de président, de membre ou de suppléant de la Chambre des litiges.

§ 8. Le président, les membres et suppléants de la Chambre des litiges ne peuvent exercer aucune fonction ou activité, rémunérée ou non, au service des entreprises publiques autonomes, des entreprises et des exploitants qui relèvent du champ d'application de la présente loi. L'interdiction subsiste pendant deux ans après la fin du mandat du président, des membres et des suppléants de la Chambre des litiges. Le paiement d'une indemnité de compensation peut être prévu à la fin du mandat du président, des membres et des suppléants de la Chambre des litiges, compte tenu de l'interdiction en question. Cette indemnité ne peut excéder la moitié de l'allocation brute du président, des membres ou des suppléants pour les douze mois qui précèdent la fin de leur mandat.

§ 9. Le président, les membres et les suppléants de la Chambre des litiges ne peuvent détenir des actions, ou autres valeurs assimilables à des actions, émises par les entreprises publiques autonomes, entreprises ou exploitants concernés, ni des instruments financiers permettant d'acquérir ou de céder de telles actions ou valeurs ou donnant lieu à un règlement en

§ 4. De instelling van een collectieve vordering bij de Geschillenkamer kan pas gebeuren nadat andere onderzoeksmiddelen binnen de ombudsdienst zijn uitgeput. De groep gebruikers dient zich in eerste instantie te wenden tot de ombudsdienst met een vraag om advies of bemiddeling, zoals omschreven in artikel 3.

§ 5. De Geschillenkamer bestaat uit een voorzitter, twee andere leden en drie plaatsvervangers, benoemd door de Koning, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, voor een hernieuwbare termijn van zes jaar. In afwijking van het voorgaande worden bij de oprichting van de Geschillenkamer één lid en één plaatsvervanger benoemd voor een aanvankelijke termijn van twee jaar en één lid en één plaatsvervanger voor een aanvankelijke termijn van vier jaar.

§ 6. De voorzitter en één plaatsvervanger worden aangewezen onder de magistraten van de rechterlijke orde; de andere leden en plaatsvervangers worden aangewezen omwille van hun deskundigheid inzake mededinging. De Ministerraad bepaalt het bedrag van de vergoedingen die hun worden toegekend.

§ 7. De leden van de wetgevende Kamers, van het Europees Parlement en van de parlementen van de gemeenschappen en de gewesten, de ministers, de staatssecretarissen, de leden van een gemeenschaps- of gewestregering, de leden van het kabinet van een lid van de federale regering of van een gemeenschaps- of gewestregering en de leden van de bestendige deputaties van de provincieraden mogen de functies van voorzitter, van lid of plaatsvervanger van de Geschillenkamer niet uitoefenen.

§ 8. De voorzitter, de leden en plaatsvervangers van de Geschillenkamer mogen geen enkele functie of activiteit, bezoldigd of niet, uitoefenen in dienst van de autonome overheidsbedrijven, ondernemingen en exploitanten die onder het toepassingsgebied van deze wet vallen. Het verbod blijft bestaan gedurende twee jaar na het einde van het mandaat van de voorzitter, van de leden en de plaatsvervangers van de Geschillenkamer. Op het einde van het mandaat van de voorzitter, van de leden en van de plaatsvervangers van de Geschillenkamer, kan in de betaling van een compenserende vergoeding worden voorzien, rekening houdende met het verbod. Deze vergoeding mag de helft van de brutobijslag van de voorzitter, van de leden of van de plaatsvervangers voor de twaalf maanden voorafgaand aan het einde van hun mandaat niet overtreffen.

§ 9. De voorzitter, de leden en de plaatsvervangers van de Geschillenkamer mogen geen aandelen, of andere met aandelen gelijk te stellen waardepapieren, uitgegeven door de betrokken autonome overheidsbedrijven, ondernemingen en exploitanten, bezitten, noch financiële instrumenten die de mogelijkheid bieden om dergelijke aandelen of waardepapieren te

espèces en fonction principalement de l'évolution de la valeur de telles actions ou valeurs.

§ 10. Si le président, un membre ou un suppléant a, directement ou indirectement, un intérêt opposé dans un différend soumis à la Chambre des litiges, il ne peut assister aux délibérations y afférentes de la Chambre des litiges, ni prendre part au vote. Il doit en informer préalablement le président, les autres membres ou les autres suppléants de la Chambre des litiges, qui doit en faire état dans sa décision. Les mandats du président, des membres et des suppléants de la Chambre des litiges prennent fin lorsque ceux-ci ont atteint l'âge de soixante-cinq ans accomplis.

Pour le reste, les membres du personnel de la Chambre des litiges sont soumis aux mêmes règles et dispositions que les autres membres du personnel faisant partie du service de médiation.

§ 11. La Chambre des litiges statue par une décision administrative motivée sur les affaires dont elle est saisie, après avoir entendu les parties en cause. Elle peut procéder ou faire procéder à toutes investigations utiles et peut au besoin désigner des experts et entendre des témoins. Elle peut ordonner des mesures conservatoires en cas d'urgence. Pour le reste, la Chambre des litiges dispose des mêmes moyens d'investigation que le service de médiation. Un arrêté royal délibéré en Conseil des ministres fixe les règles de procédure applicables devant la Chambre des litiges.

§ 12. La Chambre des litiges statue dans les deux mois qui suivent la saisine. Ce délai peut être prorogé de deux mois si la Chambre des litiges demande des informations complémentaires. Une nouvelle prorogation de ce délai est possible moyennant l'accord du demandeur.

Lorsqu'il s'agit d'une créance monétaire, la Chambre des litiges motive de manière explicite et détaillée le montant dont est redevable l'entreprise publique autonome, l'entreprise ou l'exploitant au groupe de passagers ou d'utilisateurs lésés.

La décision de la Chambre des litiges est contraignante, pour autant qu'elle ne soit pas cassée par une décision de la juridiction ou de l'instance compétentes, à savoir respectivement la cour d'appel de Bruxelles et le Conseil de la concurrence.

§ 13. La Chambre des litiges est soumise aux mêmes dispositions que le service de médiation en matière de publicité (administration publique), de personnel et de financement. »

verwerven of over te dragen, of die aanleiding geven tot een betaling in contanten welke hoofdzakelijk afhankelijk is van de evolutie van de waarde van dergelijke aandelen of waardepapieren.

§ 10. Indien de voorzitter, een lid of een plaatsvervanger, rechtstreeks of onrechtstreeks, een tegengesteld belang heeft bij een geschil voorgelegd aan de Geschillenkamer, mag hij de betreffende beraadslagingen van de Geschillenkamer niet bijwonen, noch deelnemen aan de stemming. Hij moet de voorzitter, de overige leden of de overige plaatsvervangers van de Geschillenkamer hierover vooraf inlichten, die daarvan melding moet maken in haar beslissing. De mandaten van de voorzitter, de leden en de plaatsvervangers van de Geschillenkamer verstrijken wanneer zij de volle leeftijd van vijftien jaar hebben bereikt.

Voor de personeelsleden van de Geschillenkamer gelden verder dezelfde regels en bepalingen als voor de andere personeelsleden die deel uitmaken van de ombudsdienst.

§ 11. De Geschillenkamer beslist met een gemotiveerde administratieve beslissing over de aangelegenheden die bij haar aanhangig worden gemaakt, na de betrokken partijen te hebben gehoord. Zij kan overgaan of doen overgaan tot alle nuttige onderzoeken en kan, indien nodig, deskundigen aanwijzen en getuigen horen. Zij kan bewarende maatregelen opleggen in dringende gevallen. De Geschillenkamer beschikt voorts over dezelfde onderzoeksmogelijkheden als de ombudsdienst. Een besluit van de Koning, vastgesteld na overleg in Ministerraad, bepaalt de nadere procedureregels die van toepassing zijn voor de Geschillenkamer.

§ 12. De Geschillenkamer doet uitspraak binnen twee maanden na het aanhangig maken. Deze termijn kan met twee maanden worden verlengd ingeval de Geschillenkamer om bijkomende inlichtingen verzoekt. Een nieuwe verlenging van deze termijn is mogelijk mits akkoord van de aanvrager.

Wanneer het een monetaire vordering betreft, motiveert de Geschillenkamer expliciet en uitvoerig de hoogte van het verschuldigde bedrag door het autonome overheidsbedrijf, de onderneming of exploitant ten aanzien van de groep gedupeerde passagiers of gebruikers.

De beslissing van de Geschillenkamer is bindend, voor zover zij niet in beroep wordt tenietgedaan door een beslissing van de bevoegde rechtbanken of instanties, respectievelijk het hof van beroep in Brussel en de Raad voor de Mededinging.

§ 13. De Geschillenkamer is onderhevig aan dezelfde bepalingen inzake bekendmaking (openbaar bestuur), personeel en financiering als de ombudsdienst. »

Justification

Cet article prévoit la création d'une Chambre des litiges au sein du service de médiation. Outre l'introduction d'actions individuelles, la proposition à l'examen prévoit aussi la possibilité d'intenter des actions collectives en permettant aux personnes dupées de grouper leurs demandes lorsqu'une même cause est à l'origine du dommage qu'elles ont subi. L'instauration d'une option uniforme d'action groupée envers des entreprises publiques autonomes est certainement un exercice d'efficacité. Les procédures de plainte sont plus uniformisées. Dans l'optique de l'équité sociale, ces procédures doivent toujours rester accessibles au plus grand nombre. De cette manière, les clients qui n'ont subi qu'un préjudice financier limité seront, eux aussi, incités à porter plainte.

Le présent document propose un système d'«*opt-in*», dans lequel une action est intentée au nom de ceux qui acceptent expressément de procéder à un traitement collectif des plaintes.

Notons que le présent amendement concerne une procédure strictement extrajudiciaire dans laquelle un troisième «arbitre» indépendant est chargé de concilier les intérêts économiques opposés des deux acteurs concernés. Ce dernier est indépendant et neutre envers les parties au litige. Il intervient pour rétablir la communication entre les parties et pour aider à trouver une solution. La Chambre des litiges statue par une décision administrative motivée sur les affaires dont elle est saisie, après avoir entendu les parties en cause. Elle peut procéder ou faire procéder à toutes investigations utiles et peut au besoin désigner des experts et entendre des témoins. Elle peut ordonner des mesures conservatoires en cas d'urgence. Pour le reste, la Chambre des litiges dispose des mêmes possibilités d'investigation que le service de médiation.

Comme il s'agit d'une procédure extrajudiciaire, l'option consistant à prendre des initiatives juridiques parallèlement ou à un stade ultérieur est maintenue. La décision de la Chambre des litiges est contraignante, pour autant qu'elle ne soit pas cassée en appel par une décision des juridictions et/ou instances compétentes, à savoir respectivement la cour d'appel de Bruxelles et le Conseil de la concurrence. La pratique démontre cependant que les deux parties s'engagent moralement pour des raisons d'efficacité et de sécurité juridique à respecter et à exécuter loyalement la décision du tiers indépendant.

N° 2 DE MMES MAES ET VERMEULEN

Art. 2

Dans l'article XVI.11 proposé, remplacer le 1° et le 2° par les mots :

« le mécanisme suivant : chaque année, le service de médiation fixe le montant de la redevance de médiation dont lui sont redevables les entreprises publiques autonomes, les entreprises et les exploitants concernés. Cette redevance est calculée sur la base du nombre total de plaintes et de demandes traitées au cours de l'année précédant la fixation de la redevance de médiation. La clé de répartition de cette redevance de médiation est calculée en fonction de la part de chaque entreprise publique, entreprise et exploitant dans le nombre total de plaintes et de demandes qui ont été traitées par le service de médiation au cours de

Verantwoording

Dit artikel voorziet in de oprichting van een Geschillenkamer binnen de ombudsdienst. Naast het instellen van individuele vorderingen voorziet dit voorstel ook in de mogelijkheid om gezamenlijk vorderingen in te stellen zodoende dat individuele gedupeerden hun eisen kunnen bundelen wanneer eenzelfde oorzaak aan de grondslag ligt van hun geleden nadeel. Het instellen van een uniforme optie tot groepsvordering ten aanzien van bedrijven is zeker een efficiëntieoefening. Klachtenprocedures kunnen op een meer gestroomlijnde manier verlopen. Met het oog op sociale rechtvaardigheid dient de toegang ertoe steeds laagdrempelig te blijven. Op die manier worden ook klanten die slechts een beperkt financieel nadeel hebben geleden toch gemotiveerd om een klacht in te dienen.

Dit document stelt een «*opt-in*»-systeem voor, waarbij een vordering wordt ingesteld in naam van diegenen die er uitdrukkelijk mee instemmen om over te gaan tot een gezamenlijke klachtenbehandeling.

Bemerk dat het in dit voorstel een strikt buitengerechtelijke procedure betreft, waarbij een onafhankelijke derde «arbitrer» instaat voor het verzoenen van de tegengestelde economische belangen van de twee betrokken actoren. Deze laatste is onafhankelijk en neutraal tegenover de partijen in het geschil. Hij komt tussen om de communicatie tussen de partijen te herstellen en om een oplossing te helpen vinden. De Geschillenkamer beslist met een gemotiveerde administratieve beslissing over de aangelegenheden die bij de Geschillenkamer aanhangig worden gemaakt, na de betrokken partijen te hebben gehoord. Zij kan overgaan of doen overgaan tot alle nuttige onderzoeken en kan, indien nodig, deskundigen aanwijzen en getuigen horen. Zij kan bewarende maatregelen opleggen in dringende gevallen. De Geschillenkamer beschikt voorts over dezelfde onderzoeksmogelijkheden als de ombudsdienst.

Aangezien deze procedure buitengerechtig is, blijft de optie om juridische initiatieven te nemen in een parallel of later stadium steeds behouden. De beslissing van de Geschillenkamer is dwingend, voor zover zij in beroep niet wordt tenietgedaan door een beslissing van de bevoegde rechtbanken en/of instanties, respectievelijk het hof van beroep in Brussel en de Raad voor de Mededinging. De praktijk wijst evenwel uit dat beide partijen zich er omwille van efficiëntie- en rechtszekerheidsredenen moreel toe verbinden om de uitspraak van de onafhankelijke derde na te leven en loyaal uit te voeren.

Nr. 2 VAN DE DAMES MAES EN VERMEULEN

Art. 2

In het voorgestelde artikel XVI. 11 de punten 1° en 2° vervangen door wat volgt :

« het volgende mechanisme : jaarlijks berekent de ombudsdienst het bedrag van de ombudsbijdrage, dat door de betrokken autonome overheidsbedrijven, ondernemingen en exploitanten verschuldigd is aan de ombudsdienst. Deze bijdrage wordt begroot op basis van het totaal aantal behandelde klachten en verzoeken van het jaar voorafgaand aan de vaststelling van de ombudsbijdrage. De verdeelsleutel van deze ombudsbijdrage wordt berekend aan de hand van het aandeel van elk overheidsbedrijf, onderneming en exploitant in het totaal aantal klachten en verzoeken die tijdens het voorgaande jaar door de ombudsdienst

l'année précédente. Les estimations sont ensuite soumises au Conseil des ministres, qui doit confirmer les redevances.»

Justification

La méthode de financement proposée par le projet de loi n'est actuellement pas tout à fait optimale. Le projet de loi (article XVI.11, 1^o) prévoit que les différents services de médiation spécifiques existants doivent apporter leur contribution au pro rata, mais la question se pose de savoir quel critère est utilisé (nombre de plaintes reçues, déclarées recevables, clôturées, ...). Le projet de loi prévoit également un nouveau subsidie provenant des moyens généraux.

Nous souhaitons baser le financement sur le principe du pollueur-payeur, autrement dit, une clé de répartition reposant sur les plaintes qui ont effectivement été déclarées recevables par le médiateur et ont donc été examinées sur le fond. En effet, nous ne pouvons pas continuer à grever le budget fédéral de charges supplémentaires. Le subsidie additionnel proposé est également contraire à la simplification administrative (partielle) proposée.

Le principe du pollueur-payeur signifie concrètement que si, par exemple, la SNCB est confrontée à un afflux important de plaintes, l'entreprise doit les traiter elle-même avec ses propres moyens. Il serait inadmissible d'installer, en utilisant des moyens publics supplémentaires, un service de réception fédéral qui reçoit et canalise les plaintes en première instance. Les entreprises publiques, en particulier, doivent au contraire être responsabilisées afin qu'elles fournissent un service de qualité en première ligne.

N^o 3 DE MMES MAES ET VERMEULEN

Art. 2

Insérer un article XVI. 5/1 rédigé comme suit :

«XVI. 5/1. §1^{er}. Chaque année, le service de médiation pour le consommateur établit un rapport de ses activités. Ce rapport traite notamment des différentes réclamations ou sortes de réclamations et de la suite qui leur a été réservée, sans toutefois révéler directement ou indirectement l'identité de l'auteur de la réclamation.

§ 2. Le rapport du service de médiation est communiqué aux services Régulation du SPF concerné et au ministre compétent.

§ 3. Le service de médiation communique le rapport aux Chambres législatives et le met à la disposition du public. Il peut, dans ce cadre, formuler des propositions en vue d'améliorer la procédure de traitement des litiges.»

Justification

Nous proposons de prévoir, à l'instar de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux, l'obligation de faire rapport chaque année à la Chambre.

werden behandeld. De ramingen worden vervolgens aan de Ministerraad voorgelegd, die de retributies dient te bevestigen.»

Verantwoording

De voorgestelde methodiek van financiering in het wetsontwerp is momenteel geheel sluitend. Het wetsontwerp (art. XVI.11 1^o) stelt dat de verschillende specifieke bestaande ombudsdiensten pro rata moeten bijdragen, maar het is maar de vraag welk criterium wordt gehanteerd (aantal ontvangen klachten, aantal ontvankelijk verklaarde, aantal afgeronde, ...)? Voorts wordt voorzien in een nieuwe subsidie gehaald uit algemene middelen.

De indieners van voorliggend amendement wensen de financiering te baseren op het «de vervuiler betaalt principe». Met andere woorden een verdeelsleutel op basis van die klachten die effectief ontvankelijk werden verklaard door de ombudsman, en die dus ten gronde werden onderzocht. Immers, we kunnen niet blijven de federale begroting met bijkomende lasten overladen. De bijkomende voorgestelde subsidie doet ook afbreuk aan de (gedeeltelijke) administratieve vereenvoudiging.

«De vervuiler betaalt» betekent concreet dat indien de NMBS met een grote instroom van klachten te maken heeft, het die ook zelf met eigen middelen moet afhandelen. Het kan niet zijn dat er een federale receiptdienst met bijkomende overheidsmiddelen wordt opgericht die klachten in eerste instantie opvangt en verdeeld. Zeker overheidsbedrijven mogen daarentegen hun verantwoordelijkheden niet ontlopen en moeten goede eerstelijns dienstverlening afleveren.

Nr. 3 VAN DE DAMES MAES EN VERMEULEN

Art. 2

Een artikel XVI. 5/1 invoegen, luidend als volgt :

«XVI. 5/1. § 1. De Consumentenombudsdienst stelt jaarlijks een verslag op betreffende zijn activiteiten. Het verslag bespreekt in het bijzonder de verschillende klachten of soorten van klachten en het eraan gegeven gevolg, zonder evenwel de identiteit van de klager rechtstreeks of onrechtstreeks vrij te geven.

§ 2. Het verslag van de ombudsdienst wordt toegestuurd aan de diensten Regulering van de betrokken FOD en aan de bevoegde minister.

§ 3. De ombudsdienst stuurt het verslag naar de Wetgevende Kamers en stelt het ter beschikking van het publiek. De dienst kan in het kader hiervan voorstellen doen om de procedure voor het behandelen van de geschillen te verbeteren.»

Verantwoording

Overeenkomstig de wet van 22 maart 1995 tot inrichting van de «Federale Ombudsdienst» stellen de indieners van dit amendement voor om te voorzien in een jaarlijkse rapportageverplichting aan de Kamer.

N° 4 DE MMES MAES ET VERMEULEN

Art. 2

Compléter l'article XVI.7 proposé par les mots « et des assemblées législatives ».

Justification

Nous proposons de prévoir, à l'instar de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux, l'obligation de faire rapport chaque année à la Chambre.

Nr. 4 VAN DE DAMES MAES EN VERMEULEN

Art. 2

Het voorgestelde artikel XVI.7 aanvullen met de woorden « en van de Wetgevende Kamer ».

Verantwoording

Overeenkomstig de wet van 22 maart 1995 tot inrichting van de « Federale Ombudsdienst » stellen de indieners van voorliggend amendement voor om te voorzien in een jaarlijkse rapportageverplichting aan de Kamer.

Lieve MAES.
Sabine VERMEULEN.