

SÉNAT DE BELGIQUE

SESSION DE 2011-2012

13 SEPTEMBRE 2012

Proposition de loi visant à instaurer des actions collectives extrajudiciaires à l'égard d'organisations jouissant de participations publiques et à regrouper les services fédéraux de médiation pour les télécommunications, le secteur postal, l'énergie, les transports ferroviaires et aériens

(Déposée par Mme Lieve Maes)

DÉVELOPPEMENTS

La présente proposition de loi vise à remédier à la coexistence actuelle d'une pluralité de services fédéraux de médiation dans la sphère économique. Dans le cadre d'une simplification administrative, ces services sont regroupés en un seul et unique service central de médiation.

Au sein de ce service central de médiation, il est institué une chambre des litiges statuant sur les litiges extrajudiciaires entre les consommateurs et les fournisseurs de services. Tant les personnes individuelles que les groupes d'usagers ou de voyageurs peuvent intenter une procédure contre les entreprises publiques autonomes, les entreprises et les exploitants concernés.

La loi du 22 mars 1995 a créé un Service fédéral de médiation, qui fonctionne comme un guichet central pour les réclamations et les demandes relatives à des matières fédérales relevant des différents SPF, SPP et institutions apparentées, comme la Société de participations. En tant qu'organe indépendant, le Service fédéral de médiation fait rapport annuellement à la Chambre des représentants. Il ressort des rapports annuels successifs que les chiffres présentés par cet organe sont relativement bons.

BELGISCHE SENAAAT

ZITTING 2011-2012

13 SEPTEMBER 2012

Wetsvoorstel tot inrichting van buitengerechtelijke groepsvorderingen ten aanzien van organisaties met overheidsparticipaties en tot groepering van de federale ombudsdiensten voor Telecommunicatie, Post, Energie, Trein- en Luchtverkeer

(Ingediend door mevrouw Lieve Maes)

TOELICHTING

Dit wetsvoorstel strekt ertoe de bestaande verscheidenheid aan federale ombudsdiensten binnen de economische sfeer weg te werken. In het kader van een administratieve vereenvoudiging worden deze gegroepeerd tot één centrale ombudsdienst.

Binnen deze centrale ombudsdienst wordt een geschillenkamer opgericht, die beslist over buitengerechtelijke geschillen tussen gebruikers en aanbieders. Zowel individuen als groepen van gebruikers of reizigers kunnen een geschil aanhangig maken tegenover de betrokken autonome overheidsbedrijven, ondernemingen en exploitanten.

De wet van 22 maart 1995 bepaalde dat er een Federale Ombudsdienst werd opgericht. Deze Federale Ombudsdienst fungeert als een centraal loket voor klachten en verzoeken betreffende federale materies, die toebehoren aan de verschillende FOD's, POD's en aanverwante instellingen zoals bijvoorbeeld de Participatiemaatschappij. Als onafhankelijk orgaan rapporteert de Federale Ombudsdienst jaarlijks aan de Kamer van volksvertegenwoordigers. Uit de opeenvolgende jaarverslagen blijkt dat deze instelling relatief goede cijfers kan voorleggen.

Fondamentalement, un service de médiation peut se définir comme «un service public créé sur la base d'une réglementation légale, doté d'un statut particulier et toujours indépendant de l'instance ou du secteur qu'il doit contrôler. Son rôle consiste à recevoir les réclamations, à en vérifier le bien-fondé et à rechercher une solution acceptable. À cette fin, il formule des recommandations aux deux parties, qui peuvent s'y conformer ou non. Si une partie ne suit pas la décision prise ou la recommandation formulée, elle doit motiver son choix».

Vers un service central de médiation pour les Affaires économiques

Si la sphère «administrative» et «politique» de l'autorité fédérale dispose donc d'un service central de médiation bien huilé, l'on ne peut pas en dire autant de la sphère «économique» dans laquelle évolue l'autorité fédérale. Des secteurs importants, tels que les chemins de fer, les services postaux, l'énergie, le transport aérien et les télécommunications, ont actuellement chacun leur propre service de médiation. Cette pluralité de points de contact auxquels les usagers et les voyageurs peuvent s'adresser ne favorise nullement la transparence du service (au public). La disparité rend plus difficile l'introduction de procédures de demande ou de réclamation. Or, un marché libéralisé qui fonctionne bien requiert précisément que chaque client ait la possibilité de s'adresser à une instance indépendante dans le but d'obtenir satisfaction.

Le manque aigu de transparence dans les secteurs concernés est source de frustration chez de nombreux consommateurs. Les réclamations introduites sont souvent redirigées plusieurs fois ou traitées tardivement, donnant à leurs auteurs un sentiment d'injustice sociale.

La présente proposition de loi vise à remédier au manque aigu de transparence et aux conséquences négatives qui en découlent pour le fonctionnement du marché. Il s'agit en l'occurrence d'une initiative législative à plusieurs niveaux, qui donne *in fine* au consommateur davantage d'instruments pour défendre ses droits.

Tout d'abord, les services de médiation existants dans les secteurs des services postaux, du transport ferroviaire et aérien de personnes, des télécommunications et de l'énergie sont regroupés au sein d'une structure faîtière dénommée «Service de médiation pour les Affaires économiques», afin que l'utilisateur ou le voyageur sache clairement à quel point de contact il doit s'adresser. Le service de médiation est en outre tenu à une obligation de renvoi, qui garantit que

In essentie kan een ombudsdienst omschreven worden als : « een publieke dienst gecreëerd als gevolg van wettelijke reglementering, met een bijzondere status, en die steeds onafhankelijk staat van de instantie of de sector die hij moet controleren. Zijn rol bestaat erin de klachten te ontvangen, na te gaan of ze gegrond zijn, en naar een redelijke oplossing te zoeken. Hij formuleert daartoe aanbevelingen voor beide partijen, die er zich al dan niet naar kunnen schikken. Indien een partij de beslissing of aanbeveling niet volgt, dient deze er op gemotiveerde wijze van af te wijken. »

Naar een centrale ombudsdienst voor Economische Aangelegenheden

Terwijl de «administratieve» en «bestuurlijke» sfeer van de federale overheid dus over een goed werkende, centrale ombudsdienst beschikt, is dit voor de «economische» sfeer waarbinnen de federale overheid actief is niet zozeer het geval. Belangrijke sectoren zoals de spoorwegen, post, energie, luchtvaart en telecommunicatie beschikken tot op vandaag elk over hun eigen ombudsdienst. Deze dispariteit aan toegangspunten waartoe gebruikers en reizigers zich kunnen wenden, is allerm minst bevorderlijk voor de transparantie van de (publieke) dienstverlening. De verscheidenheid bemoeilijkt de mogelijkheid om procedures tot verzoeken of klachten in te stellen. Nochtans vereist een goed werkende en vrijgemaakte markt net dat elke klant zich kan wenden tot een onafhankelijke instantie teneinde genoegdoening te verkrijgen.

Het acute gebrek aan transparantie binnen de betrokken sectoren leidt bij heel wat consumenten tot frustraties. Ingediende klachten worden vaak meermaals doorverwezen of laattijdig behandeld, wat de indieners achterlaat met een gevoel van sociale onrechtvaardigheid.

Voorliggend wetsvoorstel beoogt het acute gebrek aan transparantie en de daaruit voortvloeiende negatieve implicaties op de marktwerking te verhelpen. In essentie is dit wetgevend initiatief een meertrapsraket, die *in fine* de consument meer instrumenten in handen geeft om zijn of haar rechten te verdedigen.

In eerste instantie worden de bestaande ombudsdiensten van de postsector, trein- en vliegtuigpassagiers, telecommunicatie- en energiemarkt samengevoegd tot een overkoepelende «Ombudsdienst voor Economische Aangelegenheden». Deze hergroepering maakt het voor de gebruiker of reiziger duidelijk tot welk aanspreekpunt hij zich moet wenden. Bovendien heeft de ombudsdienst een doorverwijzingsplicht, die garandeert dat elke klacht bij de juiste instantie

chaque réclamation qui ne relèverait pas de ses attributions sera transmise à l'instance compétente.

Les modes alternatifs de règlement des litiges (« Alternative Dispute Regulation »)

Par ailleurs, il est créé au sein du « Service de médiation pour les Affaires économiques » une « Chambre des litiges ». À la demande d'une des parties, celle-ci statue sur les litiges qui opposent, d'une part, des entreprises publiques autonomes, des entreprises et des exploitants et, d'autre part, des usagers, au sujet des obligations légales et des droits et obligations contractuels des fournisseurs de services concernés. Cette mesure vise explicitement à élargir l'arsenal des possibilités de règlement des litiges dont dispose actuellement le consommateur, en lui proposant d'autres voies que les cours et tribunaux existants.

Il est important que cette Chambre des litiges ne se limite pas à des litiges extrajudiciaires au niveau individuel. La présente proposition de loi prévoit que la Chambre des litiges est également compétente pour connaître des actions collectives intentées par un groupe de personnes lésées qui, à titre individuel, ont subi un préjudice dont la cause est identique.

Pour pouvoir intenter une action individuelle ou collective auprès de la Chambre des litiges, il faut toutefois avoir préalablement épuisé les autres voies de recours au sein du service de médiation. L'utilisateur individuel ou le groupe d'utilisateurs doit d'abord adresser une demande d'avis ou de médiation au service de médiation.

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.

La Chambre des litiges statue dans les deux mois de 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. La décision de la Chambre des litiges est contraignante, pour autant qu'elle ne soit pas invalidée par une décision de la juridiction et/ou de l'instance compétente, à savoir respectivement la cour d'appel de Bruxelles et le Conseil de la concurrence.

terechtkomt indien deze niet tot zijn bevoegdheidsdomein behoort.

« Alternative Dispute Regulation »

Daarnaast wordt binnen de « Ombudsdienst voor Economische Aangelegenheden » een « Geschillenkamer » opgericht. Op verzoek van één van de partijen beslist de Geschillenkamer over geschillen tussen autonome overheidsbedrijven, ondernemingen en exploitanten enerzijds, en gebruikers anderzijds, betreffende de wettelijke verplichtingen en contractuele rechten en verbintenissen van deze aanbieders. Deze maatregel heeft expliciet tot doel het bestaande arsenaal aan mogelijkheden tot geschillenregeling voor de consument uit te breiden langs andere wegen dan de reeds bestaande hoven en rechtbanken.

Belangrijk is dat deze Geschillenkamer zich niet beperkt tot buitengerechtelijke geschillen op het individuele niveau. De indieners van dit wetsvoorstel voorzien eveneens de bevoegdheid voor de Geschillenkamer om collectieve vorderingen te behandelen, die worden ingesteld door een groep benadeelde personen die individuele schade met eenzelfde oorzaak hebben geleden.

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

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.

De Geschillenkamer doet uitspraak binnen twee maanden na de aanhangigmaking. 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. De beslissing van de Geschillenkamer is bindend, voor zover zij in beroep niet wordt tenietgedaan door een beslissing van de bevoegde rechtbanken en/of instanties, respectievelijk het hof van beroep te Brussel en de Raad voor de Mededinging.

Dans le contexte belge, nous ne sommes effectivement pas tellement habitués à la dynamique et au potentiel du règlement extrajudiciaire des litiges. Les instances tant nationales qu'internationales ont pourtant reconnu à plusieurs reprises l'importance des modes alternatifs de règlement des litiges (ou «ADR», abréviation de l'anglais «*alternative dispute regulation*»). Le Conseil de la consommation, entre autres, souligne l'importance de s'atteler d'urgence à un certain nombre d'initiatives législatives en la matière. Dans son avis n° 426, daté du 29 avril 2010, «le Conseil est conscient que, dans certains cas, le recours aux tribunaux est nécessaire mais qu'il n'en demeure pas moins que la voie des ADR reste trop souvent ignorée. Selon le Conseil, il convient de renforcer et de mieux encadrer les dispositifs de règlement alternatif des litiges, ou *Alternative Dispute Resolution* (ADR), car ils offrent des solutions rapides et dynamiques pour régler les conflits, et permettent d'échapper à l'engorgement des tribunaux et à l'arriéré judiciaire».

Deux ans se sont écoulés entre-temps sans qu'une avancée substantielle ait été réalisée en la matière. La modification législative proposée vise à donner une première impulsion, qui pourra à terme faire changer les choses dans la pratique. En effet, il faut non seulement une modification de loi, mais également un changement des mentalités. Les personnes lésées doivent avoir connaissance du mécanisme et en faire usage.

L'ADR en tant que mécanisme alternatif pour parvenir à un accord entre parties connaît en pratique différents degrés et formules. Les Pays-Bas et le Danemark, notamment, connaissent des dispositifs ADR qui sont déjà pleinement opérationnels. L'Union européenne, par l'intermédiaire de la Commission européenne, tente de faire largement connaître l'existence même des ADR au sein de la population. Les dirigeants européens promeuvent le principe de l'ADR comme alternative à part entière dans l'espoir que le consommateur bien informé y aura effectivement souvent recours par le biais de ces canaux d'action, lors de la recherche d'une solution équitable.

Le document de consultation «sur le recours au règlement extrajudiciaire des litiges relatifs aux transactions et aux pratiques commerciales dans l'Union européenne», daté du 14 janvier 2011, illustre par exemple clairement les efforts déployés à juste titre par les dirigeants européens pour promouvoir un plus grand recours aux modes alternatifs de règlement des litiges. Dans son introduction, la Commission européenne souligne clairement : «*Encourager la participation active des consommateurs au fonctionnement des marchés aide au maintien de conditions concurrentielles saines. L'accès des individus à des moyens efficaces de règlement des litiges et d'obtention de dédommagements quand les commerçants portent atteinte à leurs droits favorise la confiance des consommateurs et améliore la performance du marché.*»

Het is inderdaad zo dat we binnen de Belgische context niet zo vertrouwd zijn met de dynamiek en het potentieel van buitengerechtelijke beslechting van geschillen. Nochtans erkennen zowel binnenlandse als internationale instanties veelvuldig het belang van «*alternative dispute regulation*» (hierna: ADR). Onder meer de Raad voor het Verbruik wijst op het belang om dringend werk te maken van een aantal wetgevende initiatieven hieromtrent. In haar advies nr. 426, gedateerd op 29 april 2010, «is de Raad er zich van bewust dat toevlucht tot de rechtbanken in sommige gevallen noodzakelijk is, maar dat dit niet wegneemt dat ADR al te vaak miskend wordt. Volgens de Raad is het aangewezen om de regelgevingen betreffende ADR te versterken en beter te omkaderen, omdat ze snelle en dynamische oplossingen biedt om de conflicten op te lossen en de mogelijkheid om te ontsnappen aan verzadigde rechtbanken en aan de gerechtelijke achterstand.»

Intussen zijn we twee jaar verder zonder dat er op dit gebied een substantiële ingreep is gebeurd. De voorgestelde wetswijziging beoogt een eerste aanzet te geven, die op termijn een omslag in de praktijk kan bewerkstelligen. Naast een wetswijziging dient er immers ook een mentaliteitswijziging te gebeuren. Benadeelden moeten daarvoor kennis hebben van het mechanisme en er effectief gebruik van maken.

ADR als alternatief mechanisme om tot een vergelijk tussen partijen te komen kent in de praktijk verschillende gradaties en verschijningsvormen. Onder meer in Nederland en Denemarken bestaan er reeds volledig geïmplementeerde collectieve ADR-regelingen. De Europese Unie, bij monde van de Europese Commissie, tracht het bestaan van ADR *as such* breed bekend te maken onder de bevolking. Door het ADR-mechanisme als volwaardig alternatief te promoten, hopen Europese beleidsmakers dat de goed geïnformeerde consument via deze actiekkanalen er effectief frequent van gaat gebruikmaken bij het zoeken naar een billijke oplossing.

De «*consultation paper*» over «*alternative dispute regulation as a means to resolve disputes related to commercial transactions and practices in the European union*» (gedateerd op 14 januari 2011) is een helder voorbeeld van de oprechte pogingen die het Europese beleidsniveau onderneemt om alternatieve geschillenbeslechting breder ingang te doen vinden. In haar inleiding stelt de Europese Commissie (EC) duidelijk het volgende : «*Encouraging active participation of consumers in the functioning of markets helps to protect healthy competitive conditions. Access to efficient means to resolve disputes and obtain compensation for consumers when their rights are violated by traders promotes consumer confidence in the market and improves market performance.*»

Selon la Commission européenne, les avantages liés à l'utilisation des procédures ADR ne sont pas à sous-estimer. À la page 2 du même document de consultation, elle souligne ainsi: «*Les mécanismes de règlement extrajudiciaire des litiges (REL), également appelés modes alternatifs de résolution des conflits, peuvent fournir des solutions abordables, simples et rapides aux litiges de consommation. Les entreprises peuvent s'en servir comme outil pour maintenir leur réputation et préserver la confiance des clients. La flexibilité du REL présente les avantages d'une méthode sur mesure et ciblée pour la résolution des conflits. Le REL constitue également un moyen d'alléger la charge qui repose sur le système judiciaire.*»

Fusée à deux étages

L'objectif de la présente proposition de loi est donc double. Il s'agit tout d'abord de réunir en un guichet unique les points de contact pour les consommateurs qui se sentent lésés. Dans la situation actuelle, les différents secteurs ont chacun leur propre service de médiation bien qu'ils fonctionnent de manière fort similaire et que les règles légales qui les régissent soient fort parallèles. Dans cette optique, il est donc opportun de centraliser ces différentes instances.

En créant une organisation faïtière dotée d'une grande visibilité, l'accès à la médiation reste aisé. D'un point de vue économique, l'État enregistre en outre un gain d'efficacité. Il est par ailleurs crucial que ce service de médiation central soit en contact permanent avec les organisations apparentées dans d'autres domaines et à d'autres niveaux politiques. L'on créera ainsi une plateforme qui fonctionne et est accessible pour tous: autorités fédérales, régionales ou locales, entreprises privées, organisations de toutes tailles. L'objectif final est d'offrir au consommateur un portail unique, de manière à ce qu'il ne doive pas chercher où il peut s'adresser.

De manière générale, un tel regroupement de points de contact existants fournit les avantages concrets suivants: (1) un point de contact «*front-office*» unique pour le consommateur; (2) une uniformisation et une optimisation des processus «*back-office*» existants; (3) un gain d'efficacité par le partage du personnel et de moyens.

Le deuxième élément de la fusée à deux étages fait en sorte que la présente proposition de loi ne cherche pas simplement le plus petit commun multiple. En d'autres termes, les auteurs de la présente proposition ne se bornent pas à regrouper les organisations existantes dans le même panier. Grâce à la création d'une chambre des litiges, il sera possible d'intenter une action individuelle ou collective à l'encontre des fournisseurs concernés. Une telle procédure contentieuse extrajudiciaire, également appelée «ADR» dans la littérature spécialisée, permet de réduire les

De voordelen die gepaard gaan met het gebruik van ADR-procedures vallen volgens de EC moeilijk te onderschatten. Op blz. 2 van dezelfde *consultation paper* stelt de EC nog dat: «*Out-of-court dispute resolution mechanisms can provide cheap, simple and quick solutions to consumer disputes. For businesses, ADR can be a tool for maintaining business reputation and preserving customer trust. The flexibility of ADR offers the advantages of a tailored and targeted approach to a dispute. ADR is also a means to alleviate the burden on the judicial system.*»

Tweetrapsraket

Het doel van dit wetsvoorstel is aldus tweeledig. Vooreerst is het de bedoeling om de contactpunten voor consumenten die zich benadeeld voelen te centraliseren bij één loket. De situatie vandaag is dat, ondanks het feit dat zowel hun werking als de wettelijke coördinatie ervan sterk gelijklopend is, de verschillende sectoren elk hun eigen ombudsdienst hebben. De centralisering van deze verschillende instanties is vanuit die optiek opportuun.

Door één duidelijk zichtbare koepel te creëren wordt de toegang tot het geheel laagdrempelig gehouden. Vanuit economisch oogpunt gezien boekt de overheid bovendien een efficiëntiewinst. Daarnaast is het cruciaal dat deze centrale ombudsdienst een permanent contact onderhoudt met de aanverwante organisaties op andere beleidsdomeinen en -niveaus. Op die manier wordt een platform gecreëerd dat voor iedereen werkbaar en toegankelijk is: federale overheden, regionale overheden, lokale overheden, alsook privé-bedrijven, zowel grote als kleinere organisaties. Het uiteindelijke doel is om ten aanzien van de consument één portaal aan te bieden, zodat hij of zij niet moet zoeken waar hij terecht kan.

Algemeen gesteld levert een dergelijke hergroepering van de bestaande aanspreekpunten de volgende concrete voordelen op: (1) één «*front-office*» aanspreekpunt voor de consument; (2) een uniformisering en optimalisering van de bestaande «*back-office*» processen; (3) een efficiëntiewinst door het delen van mensen en middelen.

De tweede component van de tweetrapsraket zorgt ervoor dat onderhavig wetsvoorstel niet louter op zoek gaat naar het kleinste gemeen veelvoud. De indieners van dit voorstel houden het met andere woorden niet enkel bij een groepering van de bestaande organisaties in eenzelfde mandje. Via de oprichting van een Geschillenkamer wordt het mogelijk om individuele en collectieve vorderingen in te stellen ten aanzien van de betrokken aanbieders. Een dergelijke buitengerechtelijke geschillenprocedure, in de literatuur ook wel «ADR» genoemd, werkt een kortere duurtijd en

délais et de clarifier les résultats dans le cadre d'une procédure en réparation.

La présente proposition concrétise cette disposition conformément aux recommandations 98/257 CE et 2001/310 CE de l'Union européenne (UE). La Commission européenne y énumère également une série de garanties minimales auxquelles les actions collectives doivent satisfaire, telles que le respect de l'indépendance et de l'efficacité de ces procédures de plainte. Cette transposition des recommandations européennes s'inscrit aussi dans le droit fil de l'harmonisation du droit transfrontalier des consommateurs, qui vise à lever autant que possible les barrières commerciales en vue de la réalisation du marché unique européen.

Dans sa prise de position (réf. X/2011/033), rédigée en réponse au tour de consultations entamé par la CE, le Bureau européen des unions de consommateurs (BEUC) partage pleinement l'idée qu'une action politique concrète s'impose. Selon le BEUC, tant les consommateurs individuels que les groupes et organisations de consommateurs doivent disposer de plus de moyens juridiques permettant de dénoncer les pratiques commerciales illicites. Parallèlement, les consommateurs doivent aussi être mieux informés au sujet de leurs droits et possibilités de se faire dédommager. C'est encore insuffisamment le cas aujourd'hui, conclut le BEUC dans le résumé de son rapport.

Le champ d'application de la proposition de loi se limite au secteur public. La Belgique compte aujourd'hui au moins onze mécanismes ADR différents dans les sphères privée et publique. La dispersion est organisée le long des lignes sectorielles. Nous énumérons brièvement les onze systèmes en question :

1. Commission des litiges voyages
2. Commission de litiges meubles
3. Commission d'arbitrage consommateurs — secteur de l'entretien du textile
4. Legibel GIE-ESV
5. Commission de conciliation de la construction
6. Commission de conciliation véhicules d'occasion
7. Service de médiation pour le secteur postal
8. Le médiateur auprès du groupe SNCB
9. Service de médiation pour les télécommunications
10. Service de médiation Banques — Crédit — Placements
11. Ombudsman des assurances

duidelijkere resultaten in de hand bij het instellen van een procedure tot genoegdoening.

Voorliggend voorstel concretiseert deze bepaling overeenkomstig de EU-aanbevelingen 98/257 EC en 2001/310 EC. De Europese Commissie somt daarin ook een aantal essentiële minimumgaranties op waaraan collectieve vorderingen dienen te voldoen, zoals bijvoorbeeld het respecteren van de onafhankelijkheid en effectiviteit van deze klachtenprocedures. Deze omzetting van de Europese aanbevelingen kadert eveneens in de verdere harmonisering van het grensoverschrijdende consumentenrecht, waarbij handelsbarrières zoveel mogelijk worden weggewerkt ter realisatie van de Europese eenheidsmarkt.

De Europese consumentenorganisatie BEUC treedt de noodzaak tot concrete politieke actie volmondig bij in haar standpuntennota (ref. X/2011/033), die in reactie op de door de EC geïnitieerde consultatieronde werd opgesteld. Zowel individuele gebruikers als groepen van gebruikers en consumentenorganisaties moeten volgens het BEUC meer rechtsmiddelen in handen krijgen die toelaten om onrechtmatige handelspraktijken aan de kaak te stellen. Parallel moeten consumenten ook beter geïnformeerd worden over hun rechten en mogelijkheden om opgelopen schade te verhalen. Vandaag is dit nog onvoldoende het geval, zo concludeert het BEUC in de samenvatting van haar rapport.

Het toepassingsgebied van het wetsvoorstel beperkt zich tot de overheids sfeer. België telt vandaag over private en publieke sfeer heen minimaal elf verschillende ADR-regelingen. De versnippering is georganiseerd langsheen sectorale lijnen. We sommen even de bewuste elf op :

1. Geschillencommissie Reizen
2. Geschillencommissie Meubelen
3. Commissie voor Arbitrage Consumenten en Textielverzorgers
4. Legibel GIE-ESV
5. Verzoeningscommissie Bouw
6. Verzoeningscommissie Tweedehandsvoertuigen
7. Ombudsdienst voor de postsector
8. Ombudsman bij de NMBS-groep
9. Ombudsdienst voor Telecommunicatie
10. Bemiddelingsdienst Banken — Krediet — Beleggingen
11. Ombudsman van de Verzekeringen

Les auteurs de la présente proposition sont convaincus que l'État doit toujours montrer l'exemple à la société, y compris dans le cas qui nous occupe. Si chaque consommateur peut s'adresser à un même point de contact pour porter devant les juridictions un litige avec une des entreprises dans lesquelles l'État détient des participations substantielles, c'est bénéfique pour la transparence du service public. Pareille initiative contribue, en effet, à la création d'une administration conviviale qui garantit un traitement uniforme à chaque citoyen.

COMMENTAIRE DES ARTICLES

Article 3

Concrètement, la présente proposition regroupe les services de médiation encore fragmentés actuellement des secteurs des services postaux, du transport ferroviaire et aérien de personnes, des télécommunications et de l'énergie. Cet article décrit les différentes tâches et compétences qui sont accordées à ce service de médiation.

Article 4

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 la présente proposition 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

De indieners van dit voorstel zijn ervan overtuigd dat de overheid steeds een voorbeeldfunctie moet opnemen ten aanzien van de samenleving, zo ook in deze materie. Wanneer elke consument bij eenzelfde contactpunt terecht kan om een geschil aanhangig te maken tegenover een van de bedrijven met substantiële overheidsparticipaties, komt dit de transparantie van de publieke dienstverlening ten goede. Dergelijk initiatief draagt immers bij tot de creatie van een klantvriendelijke overheid die een uniforme behandeling tegenover elke burger garandeert.

ARTIKELSGEWIJZE BESPREKING

Artikel 3

Concreet groepeerdt dit voorstel de momenteel nog gefragmenteerde ombudsdiensten van de postsector, trein- en vliegtuigpassagiers, telecommunicatie- en energiemarkt. Dit artikel beschrijft de verschillende taken en bevoegdheden die aan deze ombudsdienst worden toebedeeld.

Artikel 4

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 autonome overheidsbedrijven 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.

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

Bemerk dat het in voorliggend voorstel een strikt buitengerechtelijke procedure betreft, waarbij een onafhankelijke derde « arbiter » 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

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.

Article 5

L'article 5 règle la procédure des activités des médiateurs. Le service de médiation traite les demandes et les plaintes qui lui sont soumises sur la base de procédures transparentes, simples et peu onéreuses, permettant un règlement équitable et rapide des litiges dans un délai de quarante jours ouvrables. L'article 7 règle les possibilités d'examen du service de médiation.

Articles 9 et 10

Ces deux articles règlent les exigences légales relatives au rapport qui sont imposées au service de médiation.

Articles 10, 12 et 13

L'article 10 règle la formation du personnel et les exigences qualitatives qui sont imposées aux médiateurs. Les articles 12 et 13 s'inscrivent dans ce cadre et fixent une série de dispositions complémentaires.

Article 11

Dans cet article, le financement du service de médiation est réglé, à cet égard il est tenu compte du principe d'impartialité et d'indépendance envers chaque partie impliquée.

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 buitengerechtelijk 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 te 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.

Artikel 5

Artikel 5 regelt de procedure van de activiteiten van de ombudsmannen. De ombudsdienst behandelt de vragen en de klachten die hem worden voorgelegd op basis van transparante, eenvoudige en goedkope procedures, die een billijke en snelle regeling van de geschillen mogelijk maken binnen een termijn van veertig werkdagen. Aansluitend regelt artikel 7 de onderzoeksmogelijkheden van de ombudsdienst.

Artikelen 8 en 9

Beide artikelen regelen de wettelijke rapporteringsvereisten die aan de ombudsdienst gesteld worden.

Artikelen 10, 12 en 13

Artikel 10 regelt de personeelsformatie en de kwalitatieve vereisten die aan de ombudsmannen worden gesteld. Artikelen 12 en 13 sluiten hierbij aan en leggen een aantal aanvullende bepalingen ter zake vast.

Artikel 11

In dit artikel wordt de financiering van de ombudsdienst geregeld, waarbij rekening wordt gehouden met het principe van onpartijdigheid en onafhankelijkheid tegenover elke betrokken partij.

Articles 14 à 20

Ces sept articles règlent une série de dispositions transitoires qui sont nécessaires afin de pouvoir aisément mettre en œuvre la loi dans la pratique.

*
* *

Artikelen 14 tot en met 20

Deze zeven artikelen regelen een aantal overgangsbepalingen die noodzakelijk zijn om de wet vlot te kunnen implementeren in de praktijk.

Lieve MAES.

*
* *

PROPOSITION DE LOI**Chapitre I^{er} — Disposition générale**Article 1^{er}

La présente loi règle une matière visée à l'article 78 de la Constitution.

Chapitre 2 — Définitions

Art. 2

Pour l'application de la présente loi, il y a lieu d'entendre par :

1^o « utilisateur » : la personne physique qui utilise le service et l'infrastructure tels qu'ils sont accessibles au public;

2^o « exploitant » : toute institution ou entreprise chargée de l'organisation, de l'entretien et de la gestion de l'infrastructure;

3^o « passager » : la personne qui utilise ou a l'intention d'utiliser le service et l'infrastructure;

4^o « action collective » : une procédure extrajudiciaire par laquelle un demandeur qualifié est habilité à demander, au nom et pour le compte d'un groupe de personnes lésées ayant subi, à titre individuel, un préjudice dont la cause est identique, réparation du dommage collectif devant le « Service de médiation pour les Affaires économiques ». Seules les personnes physiques ayant manifesté expressément la volonté d'adhérer au groupe font partie de celui-ci;

5^o « entreprises publiques » : les entreprises publiques autonomes dans lesquelles les pouvoirs publics détiennent une participation. Il s'agit concrètement, en l'espèce, des entreprises des secteurs des télécommunications, de la poste, de l'énergie, des transports ferroviaire et aérien;

6^o « service de médiation » : le « Service de médiation pour les Affaires économiques », tel que visé à l'article 3 de la présente loi;

7^o « installations » : l'ensemble des infrastructures et des matériaux que les entreprises publiques autonomes, les entreprises et les exploitants utilisent pour exercer des activités et fournir des services;

8^o « activités » : tant les activités qui consistent à fournir des services ou à proposer des produits que les activités qui reposent sur l'utilisation d'infrastructures

WETSVOORSTEL**Hoofdstuk 1 — Algemene bepaling**

Artikel 1

Deze wet regelt een aangelegenheid als bedoeld in artikel 78 van de Grondwet.

Hoofdstuk 2 — Definities

Art. 2

Voor de toepassing van deze wet wordt verstaan onder :

1^o « gebruiker » : de natuurlijke persoon die gebruik maakt van de dienstverlening en infrastructuur zoals toegankelijk voor het publiek;

2^o « exploitant » : elke instelling of onderneming belast met de inrichting, het onderhoud en het beheer van de infrastructuur;

3^o « passagier » : de persoon die gebruik maakt of voornemens is om gebruik te maken van de dienstverlening en infrastructuur;

4^o « collectieve vordering » : een buitengerechtelijke procedure waarbij een gekwalificeerde eiser gemachtigd is om, in naam en voor rekening van een groep benadeelde personen die individuele schade met eenzelfde oorzaak hebben geleden, voor de « Ombudsdienst voor Economische Aangelegenheden » herstel van de massaschade te vragen. Enkel de natuurlijke personen die uitdrukkelijk de wil hebben geuit om deel uit te maken van de groep, behoren tot deze groep;

5^o « overheidsbedrijven » : beperkt zich in deze wet tot die autonome overheidsbedrijven waarvan een participatie in bezit van de overheid is. Concreet betreft het hier de sectoren van Telecommunicatie, Post, Energie, Trein- en Luchtverkeer;

6^o « ombudsdienst » : de « Ombudsdienst voor Economische Aangelegenheden », zoals bedoeld in artikel 3 van deze wet;

7^o « installaties » : alle infrastructuur en materialen die door de autonome overheidsbedrijven, ondernemingen en exploitanten worden aangewend om activiteiten uit te voeren en diensten te verlenen;

8^o « activiteiten » : betreft zowel het verlenen van diensten, het aanbieden van producten als het aanwenden van infrastructuur en installaties, en dit door

et d'installations, exercées par les différentes entreprises publiques autonomes ainsi que par les entreprises et les exploitants dans les secteurs auxquels la présente loi se rapporte, tels qu'ils sont énumérés en son article 3;

9° « entreprise »: l'entreprise qui fournit des services, propose des produits ou utilise une infrastructure pour l'accomplissement d'activités dans les secteurs auxquels la présente loi se rapporte, tels qu'ils sont énumérés en son article 3;

10° « régulateur »: l'instance légalement habilitée à contrôler l'un des marchés auxquels la présente loi se rapporte. Concrètement, il s'agit, en l'espèce, de la Commission de régulation de l'électricité et du gaz (CREG) pour le marché de l'électricité et de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) pour les secteurs des télécommunications et de la poste.

Chapitre 3 — Compétences

Art. 3

§ 1^{er}. Il est créé un « Service de médiation pour les Affaires économiques » qui est compétent pour le traitement des réclamations, tout ce qui concerne les utilisateurs et les litiges relatifs aux activités des entreprises publiques autonomes, des entreprises et des exploitants concernés, à l'exception des réclamations pour lesquelles un médiateur autre que celui établi par ou en vertu de la loi est compétent, et pour autant qu'elles relèvent de la compétence de l'autorité fédérale. Ce service de médiation remplace les services de médiation individuels existants pour les secteurs des télécommunications, de la poste, de l'énergie et des transports ferroviaire et aérien.

§ 2. Le service de médiation est compétent pour les matières décrites au paragraphe 5 et qui concernent les secteurs des télécommunications, de la poste, de l'énergie et des transports ferroviaire et aérien.

§ 3. Le service de médiation n'a pas pour mission de contrôler l'activité des entreprises publiques autonomes ni des gestionnaires publics concernés. Les réclamations relatives à la sécurité, à la protection ou à la sécurité publique ne relèvent pas de la compétence du service de médiation.

§ 4. Toute réclamation ou demande n'est recevable que si le réclamant a préalablement entrepris des démarches auprès de l'entreprise publique, de l'entreprise ou de l'exploitant concerné. Le service de médiation peut refuser d'instruire la réclamation si celle-ci a été introduite plus d'un an auparavant auprès de l'entreprise publique, de l'entreprise ou de l'exploitant concerné. Si la réclamation ou la demande est déclarée recevable, la procédure de perception est

de verschillende autonome overheidsbedrijven, ondernemingen en exploitanten binnen de sectoren waarop deze wet betrekking heeft, zoals opgesomd in artikel 3 van deze wet;

9° « onderneming »: alle bedrijven die diensten verlenen, producten aanbieden of infrastructuur aanwenden voor het uitvoeren van activiteiten binnen de sectoren waarop deze wet betrekking heeft, zoals opgesomd in artikel 3 van deze wet;

10° « regulator »: de wettelijke toezichtshouder voor elke markt waarop deze wet betrekking heeft. Concreet betreft het hier de Commissie voor de regulering van de elektriciteit en het gas (CREG) voor de elektriciteitsmarkt en het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie (BIPT) voor de telecommunicatie- en postsector.

Hoofdstuk 3 — Bevoegdheden

Art. 3

§ 1. Er wordt een « Ombudsdienst voor Economische Aangelegenheden » opgericht, die bevoegd is voor de behandeling van klachten, gebruikersaangelegenheden en geschillen betreffende de activiteiten van de betrokken autonome overheidsbedrijven, ondernemingen en exploitanten, met uitzondering van klachten waarvoor een andere door of krachtens de wet aangestelde ombudsman bevoegd is, en voor zover behorende tot de bevoegdheid van de federale overheid. Deze ombudsdienst vervangt de bestaande individuele ombudsdiensten voor Telecommunicatie, Post, Energie, Trein- en Luchtverkeer.

§ 2. De ombudsdienst is bevoegd voor aangelegenheden zoals beschreven in paragraaf 5 betreffende de sectoren van Telecommunicatie, Post, Energie, Trein- en Luchtverkeer.

§ 3. De ombudsdienst heeft niet tot opdracht de activiteit van de betrokken autonome overheidsbedrijven en -beheerders te controleren. Klachten over de veiligheid, beveiliging of openbare veiligheid vallen niet onder de bevoegdheden van de ombudsdienst.

§ 4. Een klacht of verzoek is pas ontvankelijk wanneer de aanklager voorafgaandelijk bij het betrokken overheidsbedrijf, de onderneming of exploitant stappen heeft ondernomen. De ombudsdienst mag weigeren om de klacht te behandelen wanneer die klacht meer dan één jaar voordien werd ingediend bij het betrokken overheidsbedrijf, de onderneming of exploitant. Indien de klacht of het verzoek ontvankelijk wordt verklaard, wordt de inningsprocedure door

suspendue par l'entreprise publique, l'entreprise ou l'exploitant concerné jusqu'à ce que le service de médiation ait soit formulé une recommandation telle que visée au § 5, 3^o, soit trouvé un arrangement à l'amiable, tel que visé au § 5, 2^o.

§ 5. Le service de médiation a pour mission :

1^o d'examiner et d'analyser toutes les demandes et réclamations de passagers ou d'utilisateurs qui concernent le service fourni par les entreprises publiques autonomes et les exploitants et le fonctionnement du marché.

Le service de médiation transmet, sur la base de la répartition des compétences entre l'autorité fédérale et les autorités régionales, les demandes et réclamations au service public régional compétent lorsque les demandes et réclamations relèvent intégralement d'une compétence régionale. Les demandes émanant d'utilisateurs ou de passagers sont introduites par écrit ou verbalement auprès du service de médiation. Les réponses à ces demandes sont transmises par lettre, par télécopie ou par courrier électronique;

2^o d'intervenir dans les litiges entre, d'une part, les entreprises publiques autonomes, les entreprises ou les exploitants et, d'autre part, leurs passagers ou utilisateurs, afin de parvenir à un règlement amiable satisfaisant;

3^o d'adresser une recommandation aux entreprises publiques autonomes, entreprises et exploitants, au cas où un compromis satisfaisant ne pourrait pas être trouvé. Une copie de la recommandation est transmise à l'auteur de la réclamation et au directeur général du Service public fédéral (SPF) compétent ou à son délégué. Si l'entreprise publique autonome, l'entreprise ou l'exploitant concerné ne peut pas marquer son accord sur la recommandation, elle/il dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour justifier sa décision. Cette décision motivée est transmise à l'auteur de la réclamation et au service de médiation.

À l'expiration du délai visé à l'alinéa précédent, le service de médiation envoie un rappel à l'entreprise concernée. Celle-ci dispose d'un nouveau délai de vingt jours ouvrables pour justifier sa décision au cas où elle ne suivrait pas la recommandation visée au § 5, 3^o. La décision motivée est transmise à l'auteur de la réclamation et au service de médiation.

Par le non-respect des délais visés aux alinéas précédents, l'entreprise publique autonome, l'entreprise ou l'exploitant concerné s'engage à exécuter la recommandation pour ce qui est de la réponse spécifique et personnelle à l'auteur de la réclamation en question;

het betrokken overheidsbedrijf, de onderneming of exploitant opgeschort tot de ombudsdienst, hetzij een aanbeveling heeft geformuleerd, zoals bedoeld in § 5, 3^o, hetzij een minnelijke schikking heeft bereikt, zoals bedoeld in § 5, 2^o.

§ 5. De ombudsdienst is belast met :

1^o het beoordelen en onderzoeken van alle vragen en klachten van passagiers of gebruikers met betrekking tot de dienstverlening van de autonome overheidsbedrijven en exploitanten en het functioneren van de markt.

De ombudsdienst maakt op grond van de bevoegdheidsverdeling tussen de federale overheid en de gewestelijke overheden de vragen en klachten over aan de ter zake bevoegde gewestelijke overheidsdienst wanneer de vragen en klachten geheel betrekking hebben op een gewestelijke bevoegdheid. De vragen van gebruikers of passagiers worden schriftelijk of mondeling ingediend bij de ombudsdienst. De antwoorden op deze vragen worden per brief, per fax of met de elektronische post verstuurd;

2^o het bemiddelen in geschillen tussen enerzijds de autonome overheidsbedrijven, ondernemingen of exploitanten en anderzijds hun passagiers of gebruikers om tot een bevredigende minnelijke schikking te komen;

3^o het richten van een aanbeveling tot de autonome overheidsbedrijven, ondernemingen en exploitanten, indien geen bevredigende schikking kan worden bereikt. Een afschrift van de aanbeveling wordt aan de indiener van de klacht en de directeur-generaal van de bevoegde Federale Overheidsdienst (FOD) of zijn afgevaardigde gestuurd. In geval het desbetreffende autonome overheidsbedrijf, de onderneming of exploitant zich niet kan vinden in de aanbeveling, beschikt het over een termijn van twintig werkdagen om zijn beslissing te verantwoorden. Deze met redenen omklede beslissing wordt verstuurd naar de indiener van de klacht en naar de ombudsdienst.

Na het verstrijken van de in het vorige lid bedoelde termijn, verstuurt de ombudsdienst een herinnering aan de betrokken onderneming. Deze beschikt over een nieuwe termijn van twintig werkdagen om haar beslissing alsnog te motiveren indien zij de in § 5, 3^o, bedoelde aanbeveling niet volgt. De met redenen omklede beslissing wordt naar de indiener van de klacht en de ombudsdienst gestuurd.

Door de niet-naleving van de in de vorige leden bedoelde termijnen verbindt het betrokken autonome overheidsbedrijf, de onderneming of exploitant er zich toe de aanbeveling uit te voeren wat betreft de specifieke en persoonlijke tegemoetkoming aan de betrokken klager;

4° d'informer de leurs droits et intérêts les passagers ou utilisateurs qui s'adressent à lui par écrit ou oralement;

5° d'émettre des avis dans le cadre de ses missions, à la demande du ministre compétent;

6° de collecter, d'analyser, d'enregistrer et de diffuser, pour les différents riverains, toutes les informations pertinentes relatives à l'utilisation de l'infrastructure et des installations et aux nuisances qu'elle provoque;

7° de tenir à jour une documentation concernant les nuisances et les troubles ainsi que les installations et l'infrastructure que les entreprises publiques autonomes, les entreprises et les exploitants concernés utilisent pour l'exercice de leurs activités;

8° collaborer avec :

a) d'autres commissions sectorielles indépendantes chargées du contentieux ou avec des médiateurs indépendants, entre autres par la transmission, à la commission du contentieux ou au médiateur compétent, des réclamations qui ne relèvent pas de la compétence du service de médiation;

b) les médiateurs étrangers ou les instances qui y sont fonctionnellement assimilées opérant comme instances d'appel pour le traitement de réclamations pour lesquelles le service de médiation est compétent;

c) les régulateurs communautaires;

d) les services de médiation existant au niveau des communautés et des régions, notamment le service flamand de médiation.

Le cas échéant, des accords de coopération peuvent être conclus à cet effet, à l'initiative du ministre compétent.

Chapitre 4 — La Chambre des litiges

Art. 4

§ 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

4° het voorlichten van passagiers of gebruikers die zich schriftelijk of mondeling tot hem richten, over hun rechten en belangen;

5° het uitbrengen van adviezen in het kader van zijn opdrachten, op verzoek van de bevoegde minister;

6° het inzamelen, analyseren, registreren en verspreiden, voor de verschillende omwonenden, van alle pertinente informatie over het aanwenden van de infrastructuur en installaties, en de hinder die wordt veroorzaakt door het gebruik ervan;

7° het bijhouden van documentatie met betrekking tot hinder en overlast, en met betrekking tot de installaties en infrastructuur aangewend voor de uitvoering van activiteiten door de desbetreffende autonome overheidsbedrijven, ondernemingen en exploitanten.

8° samenwerken met :

a) andere onafhankelijke sectoriële geschillencommissies of onafhankelijke bemiddelaars, onder meer door het doorsturen van klachten die niet ressorteren onder de bevoegdheid van de ombudsdienst naar de bevoegde geschillencommissie of bemiddelaar;

b) de buitenlandse ombudsmannen of hiermee functioneel gelijkgestelde instanties die opereren als beroepsinstantie voor de behandeling van klachten waarvoor de ombudsdienst bevoegd is;

c) de gemeenschapsregulateuren;

d) De Ombudsdiensten op het niveau van de gemeenschappen en gewesten, onder meer de Vlaamse ombudsdienst.

Desgevallend kunnen hiervoor op initiatief van de bevoegde minister samenwerkingsakkoorden worden gesloten.

Hoofdstuk 4 — De Geschillenkamer

Art. 4

§ 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

un groupe de personnes lésées ayant subi, à titre individuel, un préjudice dont la cause est identique.

§ 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

door een groep benadeelde personen die individuele schade met eenzelfde oorzaak hebben geleden.

§ 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 overheidsbe-

exploitants concernés, ni des instruments financiers permettant d'acquérir ou de céder de telles actions ou valeurs ou donnant lieu à un règlement en 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.

drijven, ondernemingen en exploitanten, bezitten, noch financiële instrumenten die de mogelijkheid bieden om dergelijke aandelen of waardepapieren te 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 vijftenzestig 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 te Brussel en de Raad voor de Mededinging.

§ 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.

Chapitre 5 — Procédure

Art. 5

§ 1^{er}. Le service de médiation invite à intervalles réguliers les personnes visées à l'article 3, § 2, à participer à un dialogue en vue prévenir les conflits. Le Roi peut déterminer d'autres modalités pratiques relatives à cette concertation permanente.

§ 2. Le service de médiation traite les questions et les réclamations qui lui sont soumises sur la base de procédures transparentes, simples et peu onéreuses qui permettent un règlement équitable et rapide des litiges dans un délai de quarante jours ouvrables. Ce délai peut être prorogé une fois pour une période de quarante jours ouvrables, à condition que les parties en soient informées avant l'expiration de ce délai.

Le service de médiation tient compte à cet égard des dispositions régionales ou fédérales pertinentes, le cas échéant, en matière de protection du consommateur et met en exergue le montant ainsi que les modalités de l'indemnisation. Le service de médiation a pleine compétence pour transmettre aux régulateurs régionaux les questions et les réclamations qui relèvent de leur compétence exclusive.

Le service de médiation fonctionne comme un guichet unique pour le traitement des réclamations. La répartition des questions et des réclamations entre les services fédéraux et régionaux compétents, l'échange d'informations et de renseignements entre ces services et la création d'un groupe de concertation permanente avec ces services sont réglés par les dispositions du présent article.

Art. 6

L'introduction, par un passager, un utilisateur ou un groupe de passagers ou d'utilisateurs, d'un autre recours ayant le même objet auprès d'une autorité administrative ou judiciaire est incompatible avec la poursuite de la médiation, qui prend alors fin. Le Roi détermine les règles de procédure relatives au traitement des réclamations.

Le service de médiation doit refuser de traiter une réclamation :

1^o lorsque celle-ci est manifestement non fondée, soit qu'elle est fantaisiste, soit qu'elle a un but exclusivement vexatoire ou diffamatoire;

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

Hoofdstuk 5 — Procedure

Art. 5

§ 1. De ombudsdienst nodigt op regelmatige tijdstippen de personen bedoeld in artikel 3, § 2, uit voor een dialoog, met het oog op het voorkomen van conflicten. De Koning kan verdere praktische regels bepalen met betrekking tot dit permanent overleg.

§ 2. De ombudsdienst behandelt de vragen en de klachten die hem worden voorgelegd op basis van transparante, eenvoudige en goedkope procedures die een billijke en snelle regeling mogelijk maken van de geschillen binnen een termijn van veertig werkdagen. Deze termijn kan eenmaal worden verlengd voor een periode van veertig werkdagen, op voorwaarde dat de partijen daarvan zijn geïnformeerd vóór het verstrijken van die termijn.

De ombudsdienst houdt ter zake rekening met de relevante gewestelijke of federale bepalingen, in voorkomend geval, op het vlak van consumentenbescherming en legt de nadruk op de hoogte en de modaliteiten van schadeloosstelling. De ombudsdienst heeft de volle bevoegdheid om aan de gewestelijke regulatoren de vragen en klachten over te maken die onder hun uitsluitende bevoegdheden vallen.

De ombudsdienst werkt als een enig loket inzake klachtenbehandeling. De verdeling van de vragen en de klachten over de bevoegde federale en gewestelijke diensten, de uitwisseling van informatie en inlichtingen tussen die diensten en de oprichting van een permanente overlegwerkgroep met die diensten, worden geregeld door de bepalingen van dit artikel.

Art. 6

De indiening door een passagier, gebruiker of een groep van passagiers of gebruikers van een ander beroep met hetzelfde onderwerp bij een administratieve of gerechtelijke overheid is onverenigbaar met de voortzetting van de bemiddeling, die in dit geval eindigt. De Koning bepaalt de procedureregels voor de klachtenbehandeling.

De ombudsdienst moet de behandeling van een klacht weigeren :

1^o wanneer die kennelijk ongegrond is, omdat ze hetzij uit de lucht gegrepen, hetzij uitsluitend kwetsend of eerrovend is;

2° lorsque l'auteur de la réclamation n'a manifestement accompli aucune démarche préalable auprès de l'entreprise publique ou de l'exploitant concerné pour tenter d'obtenir satisfaction par lui-même;

3° lorsque celle-ci est identique pour l'essentiel à une réclamation écartée précédemment par le Service de médiation, indépendamment du fait qu'elle ait été introduite ou non par le même auteur, et lorsqu'elle ne contient aucun élément neuf par rapport à cette dernière.

Le service de médiation peut refuser de traiter une réclamation :

1° lorsque l'identité de l'auteur de la réclamation est inconnue;

2° lorsque celle-ci se rapporte à des faits qui se sont produits plus d'un an avant son introduction.

Si la réclamation d'un ou de plusieurs utilisateurs ou passagers est déclarée recevable par le service de médiation, la procédure de recouvrement est suspendue par l'entreprise publique, l'entreprise ou l'exploitant concerné pour une durée maximale de six mois à partir de l'introduction de la réclamation auprès du service de médiation ou jusqu'à ce que le service de médiation ait soit formulé une recommandation, telle que visée à l'article 3, § 5, 3°, soit trouvé un arrangement à l'amiable, tel que visé à l'article 3, § 5, 2°.

Si la demande de médiation de passagers individuels ou d'un groupe de passagers ou d'utilisateurs est déclarée recevable, toute procédure de recouvrement engagée à leur encontre est suspendue par l'entreprise publique ou l'exploitant qui l'a engagée. La suspension court dès la saisine du médiateur jusqu'à la fin de sa mission, sans que ce délai puisse dépasser six mois. La médiation ne suspend pas les procédures engagées par l'autorité publique ou d'autres tiers à l'encontre de l'exploitant.

Art. 7

Dans le cadre d'une réclamation qui lui a été soumise, le service de médiation peut prendre connaissance sur place ou se faire produire une copie des livres, de la correspondance, des procès-verbaux et, en général, de tous les documents et de toutes les écritures de l'entreprise publique ou de l'exploitant concerné qui ont directement trait à l'objet de la réclamation, à l'exception des pièces relevant du secret des lettres. Il peut requérir des organes d'administration ou du personnel de l'entreprise publique concernée toutes les explications ou informations et procéder auprès d'eux à toutes les vérifications nécessaires pour son examen. Les informations ainsi obtenues sont

2° wanneer de klager kennelijk geen enkele stap heeft ondernomen bij het betrokken overheidsbedrijf of -exploitant om te trachten eerst zelf genoegdoening te verkrijgen;

3° wanneer deze in wezen dezelfde is als een eerder door de ombudsdienst afgewezen klacht, ongeacht of deze van dezelfde aanvrager kwam, en geen nieuwe feiten aanbrengt in vergelijking met deze.

De ombudsdienst kan de behandeling van een klacht weigeren :

1° wanneer de identiteit van de klager onbekend is;

2° wanneer die betrekking heeft op feiten die zich meer dan één jaar voor het indienen van de klacht hebben voorgedaan

Indien de klacht van één of meerdere gebruikers of passagers door de ombudsdienst ontvankelijk wordt verklaard, wordt de inningsprocedure door het betrokken overheidsbedrijf, de onderneming of exploitant opgeschort voor een maximale duur van zes maanden vanaf de indiening van de klacht bij de ombudsdienst of totdat de ombudsdienst hetzij een aanbeveling heeft geformuleerd, zoals bedoeld in artikel 3, § 5, 3°, hetzij een minnelijke schikking heeft bereikt, zoals bedoeld in artikel 3, § 5, 2°.

Als het verzoek om bemiddeling van individuele passagiers of een groep van passagiers of gebruikers ontvankelijk wordt verklaard, wordt elke inningsprocedure tegen hen geschorst door het overheidsbedrijf of de exploitant die ze heeft ingesteld. De schorsing loopt vanaf de inschakeling van de ombudsman tot het einde van zijn opdracht, zonder dat deze termijn zes maanden mag overschrijden. De bemiddeling schorst de procedure niet die door de overheid of andere derden zijn ingesteld tegen de exploitant.

Art. 7

De ombudsdienst kan in het kader van een bij hem ingediende klacht ter plaatse inzage nemen of zich een afschrift doen overleggen van boeken, briefwisseling, notulen en, in het algemeen, alle documenten en geschriften van het betrokken overheidsbedrijf of de exploitant die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de klacht, met uitzondering van de stukken die onder het briefgeheim vallen. Hij mag van de beheersorganen of het personeel van het betrokken overheidsbedrijf alle uitleg of informatie eisen en bij hen alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor het onderzoek. De aldus verkregen informatie wordt vertrouwelijk behandeld wanneer de verspreiding

traitées confidentiellement lorsque leur divulgation peut nuire d'une manière générale à l'entreprise ou au gestionnaire.

Art. 8

§ 1^{er}. Dans les limites de leurs attributions, les médiateurs ne reçoivent d'instructions d'aucune autorité. Ils accomplissent leurs missions en toute indépendance. Les membres du service de médiation peuvent se faire assister par des experts.

§ 2. Les imprécisions ou divergences d'opinion relatives à la question de savoir si une demande ou une réclamation relève de la compétence fédérale ou régionale sont clarifiées en concertation avec la région compétente, conformément à la procédure prévue dans le règlement d'ordre intérieur du service de médiation.

Art. 9

§ 1^{er}. Chaque année, le service de médiation 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.

Chapitre 6 — Composition

Art. 10

§ 1^{er}. Le service de médiation se compose de huit médiateurs et est constitué comme indiqué au paragraphe 2, conformément aux dispositions légales existantes.

Le service de médiation agit collégalement. Les médiateurs peuvent toutefois s'accorder des délégations les uns aux autres, par décision collégiale approuvée par le ministre compétent. Lorsqu'un seul des membres du service de médiation est nommé, celui-ci est habilité à exercer seul les attributions prévues dans la présente section. Il en va de même lorsqu'un des membres du service de médiation se trouve dans l'impossibilité d'exercer sa fonction.

ervan de onderneming of de beheerder op algemeen vlak kan schaden.

Art. 8

§ 1. Binnen de grenzen van hun bevoegdheden ontvangen de ombudsmannen instructies van geen enkele instantie. Zij vervullen hun opdrachten geheel onafhankelijk. De leden van de ombudsdienst mogen zich laten bijstaan door deskundigen.

§ 2. Onduidelijkheden of meningsverschillen met betrekking tot de kwestie of een vraag of klacht tot de federale of regionale bevoegdheid behoort, worden in overleg met het bevoegde gewest geregeld overeenkomstig de procedure voorzien in het huishoudelijk reglement van de ombudsdienst.

Art. 9

§ 1. De ombudsdienst 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.

Hoofdstuk 6 — Samenstelling

Art. 10

§ 1. De ombudsdienst bestaat uit acht ombudsmannen, en wordt overeenkomstig paragraaf 2, samengesteld overeenkomstig de bestaande wettelijke bepalingen.

De ombudsdienst treedt op als college. Niettemin mogen de ombudsmannen elkaar delegaties verlenen via een collegiale beslissing goedgekeurd door de bevoegde minister. Wanneer slechts één van de leden van de ombudsdienst benoemd is, is dat lid gemachtigd de bevoegdheden waarin deze afdeling voorziet, alleen uit te oefenen. Hetzelfde geldt wanneer een van de leden van de ombudsdienst zich in de onmogelijkheid bevindt zijn ambt uit te oefenen.

Pour être membre du service de médiation, il faut :

- 1° posséder la nationalité belge;
- 2° être d'une conduite irréprochable et jouir de ses droits civils et politiques;
- 3° être porteur d'un diplôme donnant accès aux emplois de niveau 1 dans les administrations de l'État;
- 4° s'abstenir, pendant une période de deux ans après l'exercice de la fonction faisant l'objet de la nomination, d'exercer un mandat ou une fonction auprès d'une entreprise publique autonome, d'une entreprise ou d'un exploitant;
- 5° justifier d'une expérience professionnelle utile de cinq ans au moins, soit dans le domaine juridique, administratif ou social, soit dans un autre domaine utile à l'exercice de la fonction.

La fonction de membre du service de médiation est incompatible avec :

- 1° un mandat public rémunéré;
- 2° un mandat public conféré par élection;
- 3° la profession d'avocat;
- 4° la fonction de notaire, de magistrat ou d'huissier de justice;
- 5° un mandat ou une fonction auprès d'une entreprise publique autonome, d'une entreprise ou d'un exploitant qui sont impliqués dans le service de médiation ou liés à celui-ci.

§ 2. Les dispositions des lois sur l'emploi des langues en matière administrative, coordonnées le 18 juillet 1966, s'appliquent aux médiateurs et au personnel qui les assiste. Ils sont considérés comme des services dont l'activité s'étend à tout le pays.

§ 3. Les médiateurs sont nommés par le Roi par arrêté délibéré en Conseil des ministres, pour un terme de cinq ans, renouvelable une fois. Un appel publié au *Moniteur belge* invite les personnes intéressées à déposer leur candidature. Le Conseil des ministres détermine la procédure de sélection des candidats à un nouveau mandat ou au renouvellement de leur mandat. Au terme de chaque mandat, un appel public aux candidatures est lancé en vue du renouvellement du collège des médiateurs. Le mandat de médiateur ne peut être renouvelé qu'une seule fois pour un même candidat. Si son mandat n'est pas renouvelé, le médiateur continue à exercer sa fonction jusqu'à ce qu'un successeur ait été nommé.

Om als lid van de ombudsdienst te worden benoemd, moet men :

- 1° de Belgische nationaliteit bezitten;
- 2° van onberispelijk gedrag zijn en de burgerlijke en politieke rechten genieten;
- 3° houder zijn van een diploma dat bij de Rijksbesturen toegang geeft tot een ambt van niveau 1;
- 4° zich ervan onthouden om gedurende een periode van twee jaar na het uitoefenen van de benoeming een mandaat of functie bij een betrokken autonoom overheidsbedrijf, onderneming of exploitant uit te oefenen;
- 5° ten minste vijf jaar nuttige beroepservaring hebben, hetzij op juridisch, administratief of sociaal gebied, hetzij op een ander gebied dat dienstig is voor de uitoefening van het ambt.

Het lidmaatschap van de ombudsdienst is tegelijkertijd onverenigbaar met :

- 1° een bezoldigd openbaar mandaat;
- 2° een bij verkiezingen verleend openbaar mandaat;
- 3° het beroep van advocaat;
- 4° het ambt van notaris, magistraat of gerechtsdeurwaarder;
- 5° een mandaat of functie in een autonoom overheidsbedrijf, onderneming of exploitant dat bij de ombudsdienst mede betrokken of ermee verbonden is.

§ 2. De bepalingen van de wetten op het gebruik van de talen in bestuurszaken, gecoördineerd op 18 juli 1966, zijn van toepassing op de ombudsmannen en het personeel dat hen bijstaat. Zij worden beschouwd als diensten waarvan de werkkring het ganse land bestrijkt.

§ 3. De ombudsmannen worden voor een eenmalig hernieuwbare termijn van vijf jaar benoemd, bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad. De kandidaat-leden worden opgeroepen tot indiening van hun kandidaturen bij bekendmaking in het *Belgisch Staatsblad*. De Ministerraad bepaalt de procedure voor de selectie van de kandidaten in geval van een nieuw mandaat of in geval van vernieuwing van hun mandaat. Bij het verstrijken van elk mandaat wordt een openbare oproep tot kandidaatstelling gedaan teneinde het college van ombudsmannen te hernieuwen. Het mandaat van ombudsman mag voor eenzelfde kandidaat slechts eenmaal worden hernieuwd. Wanneer het mandaat van ombudsman niet hernieuwd wordt, blijft de ombudsman zijn functie uitoefenen tot er een opvolger is benoemd.

Le membre du personnel du service de médiation qui, au moment de sa nomination, se trouve dans un lien statutaire avec l'État ou toute autre personne de droit public relevant de l'État est mis de plein droit en congé pour mission, conformément aux dispositions du statut concerné pour toute la durée de son mandat. Durant cette période, il conserve toutefois ses droits à la promotion et à l'avancement de traitement et reste assujéti au régime de sécurité sociale qui lui est applicable dans le service d'origine.

Si le membre du personnel du service de médiation se trouve, au moment de sa nomination, dans un lien contractuel avec l'État ou avec toute autre personne de droit public relevant de l'État, le contrat concerné est suspendu de plein droit pour toute la durée de son mandat. Durant cette période, il conserve toutefois ses droits à la promotion et à l'avancement de traitement et reste assujéti au régime de sécurité sociale qui lui est applicable dans le service d'origine.

§ 4. Un arrêté délibéré en Conseil des ministres détermine les règles qui sont applicables aux conflits d'intérêts et les principes de base relatifs à la rémunération des membres du personnel. Le Conseil des ministres fixe aussi le statut administratif et pécuniaire des médiateurs.

§ 5. Les médiateurs ne peuvent être révoqués que pour un motif légitime, par arrêté délibéré en Conseil des ministres.

§ 6. Les modalités relatives au fonctionnement du service de médiation sont fixées par arrêté délibéré en Conseil des ministres.

§ 7. Les membres du service de médiation arrêtent ensemble un règlement d'ordre intérieur. Celui-ci est approuvé par la Chambre des représentants. La Chambre des représentants peut modifier le règlement d'ordre intérieur après avoir recueilli l'avis des médiateurs. À défaut d'être rendu dans les soixante jours de la demande, l'avis est réputé favorable.

Chapitre 7 — Financement

Art. 11

§ 1^{er}. Le Conseil des ministres détermine les ressources humaines et matérielles à mettre à la disposition du Service de médiation. Afin de couvrir les frais d'administration découlant de l'application de la présente loi et de ses arrêtés d'exécution, le Conseil des ministres fixe le tarif, ainsi que le délai et les modalités de paiement des redevances à charge du secteur. En

Het personeelslid van de ombudsdienst dat zich, op het ogenblik van zijn benoeming, in een statutaire band bevindt met de Staat of met enig andere rechtspersoon van publiek recht die onder de Staat ressorteert, wordt van rechtswege ter beschikking gesteld, overeenkomstig de bepalingen van het betrokken statuut, voor de gehele duur van zijn mandaat. Gedurende deze periode behoudt hij evenwel zijn rechten op bevordering en weddenverhoging en blijft hij onderworpen aan hetzelfde sociale zekerheidsstelsel dat op hem van toepassing is in de dienst van oorsprong.

Indien het personeelslid van de ombudsdienst zich, op het ogenblik van zijn benoeming, in een contractuele band bevindt met de Staat of met enig ander rechtspersoon van publiek recht die onder de Staat ressorteert, wordt de betrokken overeenkomst van rechtswege geschorst voor de gehele duur van zijn mandaat. Gedurende deze periode behoudt hij evenwel zijn rechten op bevordering en blijft hij onderworpen aan hetzelfde sociale zekerheidsstelsel dat op hem van toepassing is in de dienst van oorsprong.

§ 4. Een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad bepaalt de regels die van toepassing zijn op belangenconflicten en de basisprincipes van de bezoldiging van de personeelsleden. De Ministerraad stelt ook het administratief en geldelijk statuut van de ombudsmannen vast.

§ 5. De ombudsmannen kunnen slechts om wettige redenen worden ontslagen bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad.

§ 6. De Ministerraad bepaalt bij een besluit vastgesteld na overleg de nadere regels betreffende de werking van de ombudsdienst.

§ 7. De leden van de ombudsdienst stellen gezamenlijk een huishoudelijk reglement op. Dit huishoudelijk reglement wordt goedgekeurd door de Kamer van volksvertegenwoordigers. Na het advies van de ombudsmannen te hebben ingewonnen, kan de Kamer van volksvertegenwoordigers het huishoudelijk reglement wijzigen. Het advies wordt geacht gunstig te zijn, indien het niet is uitgebracht binnen zestig dagen na het verzoek.

Hoofdstuk 7 — Financiering

Art. 11

§ 1. De Ministerraad bepaalt de menselijke en materiële middelen die ter beschikking van de ombudsdienst moeten worden gesteld. Teneinde de administratiekosten te dekken die nodig zijn voor de toepassing van deze wet en haar uitvoeringsbesluiten, legt de Ministerraad het tarief vast, alsook de termijn van betaling en de wijze van betaling van de

fonction du secteur concerné, les frais de fonctionnement du service de médiation incombent à l'entreprise publique autonome, à l'entreprise ou à l'exploitant. Le Conseil des ministres peut également assortir le recours au service de médiation d'une participation aux frais.

§ 2. Le montant des frais de fonctionnement du service de médiation est fixé, annuellement, par arrêté délibéré en Conseil des ministres, sur la base d'une proposition de budget établie par les membres du service de médiation. La proposition de budget est soumise à l'approbation du Conseil des ministres avant le 30 septembre de l'année qui précède l'année budgétaire.

Le service de médiation soumet également un avant-projet de budget à avis de l'Inspection des Finances avant le 30 septembre de l'année qui précède l'année budgétaire.

§ 3. Afin de garantir le fonctionnement du service de médiation, les entreprises publiques autonomes, les entreprises et les exploitants concernés paient chaque année audit service une contribution directe, calculée sur la base du coût de financement du service de médiation, dénommée « redevance de médiation ».

§ 4. 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 l'année précédente. Les estimations sont ensuite soumises au Conseil des ministres, qui doit confirmer les redevances conformément aux paragraphes 1^{er} et 2, avant qu'elles n'acquiescent force obligatoire pour les redevables.

§ 5. Les différentes entreprises publiques autonomes, entreprises et exploitants communiquent les données visées au paragraphe 4 au service de médiation au plus tard le 30 juin.

§ 6. Par arrêté délibéré en Conseil des ministres, le Roi peut déterminer les modalités particulières de calcul de la redevance de médiation.

Tout arrêté pris en vertu de l'alinéa précédent est réputé n'avoir jamais sorti ses effets s'il n'est pas confirmé par une loi dans les douze mois de son entrée en vigueur.

retributies die ten laste van de sector moeten worden aangerekend. Naargelang de sector komen de werkingskosten van de ombudsdienst ten laste van het autonome overheidsbedrijf, de onderneming of exploitant. De Ministerraad kan het beroep op de ombudsdienst eveneens aan een kostenbijdrage onderwerpen.

§ 2. Het bedrag van de werkingskosten van de ombudsdienst wordt jaarlijks vastgelegd bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad, op basis van een begrotingsvoorstel opgesteld door de leden van de ombudsdienst. Het begrotingsvoorstel wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de Ministerraad voor 30 september van het jaar dat het begrotingsjaar voorafgaat.

De ombudsdienst dient eveneens een ontwerp van het begrotingsvoorstel ter advies in bij de Inspectie van Financiën voor 30 september van het jaar dat het begrotingsjaar voorafgaat.

§ 3. Om de dienstverlening van de ombudsdienst te garanderen, betalen de betrokken autonome overheidsbedrijven, ondernemingen en exploitanten jaarlijks elk aan de ombudsdienst een rechtstreekse bijdrage begroot op basis van de kosten voor de financiering van de ombudsdienst, die de « ombudsbijdrage » wordt genoemd.

§ 4. 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 werden behandeld. De ramingen worden vervolgens aan de Ministerraad voorgelegd, die de retributies dient te bevestigen overeenkomstig paragraaf 1 en paragraaf 2, vooraleer ze bindend zijn ten aanzien van de betalingsplichtigen.

§ 5. De verschillende autonome overheidsbedrijven, ondernemingen en exploitanten delen de in paragraaf 4 bedoelde gegevens uiterlijk op 30 juni aan de ombudsdienst mee.

§ 6. Bij een besluit, vastgesteld na overleg in de Ministerraad, kan de Koning de nadere regels bepalen voor de berekening van de ombudsbijdragen.

Elk besluit dat krachtens voorgaand lid wordt vastgesteld, wordt geacht nooit uitwerking te hebben gehad indien het niet bij wet is bekrachtigd binnen twaalf maanden na de datum van zijn inwerkingtreding.

§ 7. Les redevances de médiation sont payées au plus tard le 30 novembre de l'année précédant celle pour laquelle elles sont dues, par versement de la somme au numéro de compte indiqué par le service de médiation.

Les redevances qui ne sont pas payées à l'échéance fixée produiront de plein droit et sans mise en demeure un intérêt au taux légal majoré de 2%. Cet intérêt est calculé au prorata du nombre de jours calendrier de retard.

Le service de médiation communique le montant des redevances de médiation dues aux entreprises publiques autonomes, entreprises et exploitants concernés au plus tard un mois avant l'échéance.

§ 8. Si les dépenses du service de médiation sont inférieures ou supérieures aux prévisions ou qu'un redevable est resté en défaut de payer tout ou partie de la redevance de médiation due, les sommes en question seront imputées sur les redevances de médiation individuelles l'année suivant l'année de fonctionnement du service de médiation. Si ce calcul donne lieu à une redevance supplémentaire ou un remboursement partiel, la différence est imputée sur les nouvelles redevances de médiation individuelles à payer.

§ 9. Chaque année, le service de médiation soumet ses comptes au contrôle de la Cour des comptes.

Chapitre 8 — Personnel

Art. 12

§ 1^{er}. Les membres du personnel du service de médiation sont recrutés et employés conformément à la loi du 3 juillet 1978 relative aux contrats de travail ou aux conditions définies par arrêté délibéré en Conseil des ministres.

§ 2. Les membres du personnel du service de médiation sont soumis aux dispositions applicables aux agents de l'État, régissant :

- 1° les congés;
- 2° la disponibilité pour cause de maladie;
- 3° le pécule de vacances.

§ 3. Les membres du service de médiation sont soumis au secteur des soins de santé du régime de l'assurance obligatoire contre la maladie et l'invalidité.

§ 4. La loi du 3 juillet 1967 sur la réparation des dommages résultant des accidents du travail, des accidents sur le chemin du travail et des maladies

§ 7. De ombudsbijdragen moeten uiterlijk op 30 november van het jaar dat voorafgaat aan dat waarvoor zij verschuldigd zijn, worden betaald op het rekeningnummer dat door de ombudsdienst is opgegeven.

De bijdragen die niet zijn betaald op de vastgestelde vervaldatum geven van rechtswege en zonder ingebrekestelling aanleiding tot een intrest tegen het wettelijke tarief verhoogd met 2%. Deze intrest wordt berekend naar rato van het aantal kalenderdagen achterstand.

Ten laatste één maand voor de vervaldatum deelt de ombudsdienst aan de betrokken autonome overheidsbedrijven, ondernemingen en exploitanten het bedrag mee van de verschuldigde ombudsbijdragen.

§ 8. Indien de ombudsdienst minder of meer heeft uitgegeven dan geraamd of indien een individuele ombudsbijdrager geheel of ten dele in gebreke is gebleven de verschuldigde ombudsbijdrage te betalen, zal het jaar volgend op het werkingsjaar van de ombudsdienst een verrekening gebeuren van de individuele ombudsbijdragen. Geeft deze berekening aanleiding tot een bijkomende bijdrage of een gedeeltelijke terugbetaling dan wordt dit verschil verrekenend met de nieuw te betalen individuele ombudsbijdragen.

§ 9. De ombudsdienst dient ieder jaar zijn rekeningen voor controle in bij het Rekenhof.

Hoofdstuk 8 — Personeel

Art. 12

§ 1. De personeelsleden van de ombudsdienst worden aangeworven en tewerkgesteld krachtens de wet van 3 juli 1978 betreffende de arbeidsovereenkomsten of krachtens de voorwaarden bepaald bij een koninklijk besluit vastgelegd na overleg in de Ministerraad.

§ 2. De personeelsleden van de ombudsdienst zijn onderworpen aan de bepalingen die, voor de Rijksambtenaren, het volgende regelen :

- 1° de verloven;
- 2° de beschikbaarheid wegens ziekte;
- 3° het vakantiegeld.

§ 3. De personeelsleden van de ombudsdienst zijn onderworpen aan de sector gezondheidszorg van het stelsel van verplichte verzekering tegen ziekte en invaliditeit.

§ 4. De wet van 3 juli 1967 betreffende de schadevergoeding voor arbeidsongevallen, voor ongevallen op de weg naar en van het werk en voor beroeps-

professionnelles dans le secteur public, est applicable aux membres du personnel du service de médiation. Les rentes et indemnités, ainsi que les frais de procédure, sauf en cas de demande téméraire et vexatoire, sont, en fonction de la nature de la matière, à charge du service de médiation.

§ 5. Le service de médiation accorde directement aux membres de son personnel les allocations familiales, l'allocation de naissance et la prime d'adoption prévues par les lois coordonnées relatives aux allocations familiales pour travailleurs salariés. Le montant et les conditions d'octroi de ces allocations et de cette prime sont au moins aussi favorables que les montants des prestations obligatoires versées par les caisses d'allocations familiales.

Art. 13

§ 1^{er}. Les membres du personnel du service de médiation bénéficient, pendant la durée de leurs fonctions, du même régime de pension que les agents de l'État nommés à titre définitif.

§ 2. Le service de médiation assure aux membres de son personnel une pension de retraite. Les règles qui régissent les conditions d'octroi et le mode de calcul des pensions des fonctionnaires de l'Administration générale du Royaume sont applicables à cette pension. Le service de médiation assure le financement des pensions de son personnel grâce aux moyens généraux issus des redevances de médiation annuelles.

§ 3. Les ayants droit des personnes visées aux paragraphes 1^{er} et 2 peuvent prétendre à une pension de survie à charge du Trésor public selon les règles qui régissent l'octroi et le mode de calcul des pensions des ayants droit des fonctionnaires de l'Administration générale du Royaume. Cette pension est financée par une cotisation personnelle à charge des membres du personnel du service de médiation, égale à celle prévue par l'article 60 de la loi du 15 mai 1984 portant mesures d'harmonisation dans les régimes de pensions. Cette cotisation est soumise aux règles prévues par les articles 61 et 61*bis* de la loi précitée du 15 mai 1984 précitée.

§ 4. En ce qui concerne l'exigibilité du droit aux pensions visées aux paragraphes 2 et 3 et le calcul de celles-ci, seuls les services prestés en qualité de membre du personnel du service de médiation sont pris en compte. Ces mêmes services ne peuvent être pris en considération ni pour l'ouverture du droit à une autre pension du secteur public, ni pour le calcul de celle-ci.

§ 5. Pour le calcul de la pension des membres du personnel transférés en application du présent article,

ziekten in de overheidssector, is van toepassing op de personeelsleden van de ombudsdienst. De renten en vergoedingen, alsook de procedurekosten, behalve bij roekeloze en tergende vordering, zijn naargelang de aard van de aangelegenheid ten laste van de ombudsdienst.

§ 5. De ombudsdienst kent de personeelsleden van de ombudsdienst rechtstreeks de kinderbijslag, de geboortebijslag en de adoptiepremie toe waarin de gecoördineerde wetten op de kinderbijslag voor loontrekkenden voorzien. Het bedrag en de toekenningsvoorwaarden voor deze bijslagen en premies zijn minstens even gunstig als deze van de toelagen die de kinderbijslagfondsen verplicht verdelen.

Art. 13

§ 1. De personeelsleden van de ombudsdienst genieten voor de duur van hun functies dezelfde pensioenregeling als de vast benoemde personeelsleden van de Staat.

§ 2. De ombudsdienst verzekert aan de personeelsleden van hun ombudsdienst een rustpensioen. De regels die de toekenningsvoorwaarden en de wijze van berekening van de pensioenen van de ambtenaren van het Algemeen Rijksbestuur beheersen, zijn op dit pensioen van toepassing. De lasten van de pensioenen toegekend aan hun personeelsleden haalt de ombudsdienst uit de algemene middelen verworven via jaarlijkse « ombudsbijdragen ».

§ 3. De rechthebbenden van de personen bedoeld bij paragraaf 1 en paragraaf 2 kunnen hun recht op een overlevingspensioen ten laste van de Schatkist doen gelden volgens de regels die de toekenning en de wijze van berekening van de pensioenen van de rechthebbenden van de ambtenaren van het Algemeen Rijksbestuur beheersen. Dit pensioen wordt gefinancierd door een persoonlijke bijdrage ten laste van de personeelsleden van de ombudsdienst die gelijk is aan deze waarin artikel 60 van de wet van 15 mei 1984 houdende maatregelen tot harmonisering in de pensioenregelingen, voorziet. Deze bijdrage is onderworpen aan de regels waarin de artikelen 61 en 61*bis* van bovengenoemde wet van 15 mei 1984 voorzien.

§ 4. Voor de opvorderbaarheid van het recht op de bij paragraaf 2 en paragraaf 3 bedoelde pensioenen en de berekening ervan, komen enkel de gepresteerde diensten als personeelslid van de ombudsdienst in aanmerking. Dezelfde diensten mogen niet in aanmerking genomen worden noch voor het ontstaan van het recht op een ander pensioen van de overheidssector, noch voor de berekening daarvan.

§ 5. Voor de berekening van het pensioen van de personeelsleden overgedragen overeenkomstig dit

les services prestés auprès des services de médiation fédéraux existants dans les secteurs respectifs des télécommunications, de la poste, de l'énergie et des transports ferroviaires et aérien, sont considérés comme services prestés auprès de l'État fédéral.

§ 6. Durant la période au cours de laquelle ils sont mis à la disposition du service de médiation, les membres du personnel conservent les droits statutaires dont ils bénéficient auprès du Service de médiation pour les Affaires économiques, et ce, en matière de rémunération, y compris leur allocation de gestion, d'ancienneté, de promotion et de pension.

Chapitre 9 — Dispositions transitoires

Art. 14

§ 1^{er}. Les membres du personnel mis à la disposition des services de médiation fédéraux existants pour les secteurs des télécommunications, de la poste, de l'énergie, des transports ferroviaire et aérien, dont la présente loi consacre la fusion, sont transférés, sauf opposition de leur part, au Service de médiation pour les Affaires économiques lors de l'entrée en vigueur de la présente loi.

§ 2. Les membres du personnel statutaires nommés à titre définitif dans les services de médiation fédéraux existants pour les secteurs des télécommunications, de la poste, de l'énergie, des transports ferroviaire et aérien sont nommés comme fonctionnaires au sein du Service de médiation pour les Affaires économiques lors de l'entrée en vigueur de la présente loi. Lorsque le contenu de toutes les fonctions de personnel du Service de médiation pour les Affaires économiques aura été défini, les personnes visées au paragraphe 1^{er} pourront également être transférées afin d'assumer des fonctions de personnel au sein de la Chambre des litiges.

Les membres du personnel contractuel qui bénéficiaient d'un contrat de travail à durée indéterminée et qui sont transférés au service de médiation sont engagés dans les liens d'un contrat de travail à durée indéterminée.

§ 3. Les emplois occupés par les membres du personnel transférés sont ajoutés au cadre organique du Service de médiation pour les Affaires économiques.

§ 4. Pendant la période au cours de laquelle ils sont mis à la disposition du service de médiation, les membres du personnel relèvent de l'autorité hiérarchique du médiateur.

§ 5. L'article 10, § 1^{er}, relatif au cadre organique du service de médiation, entre en vigueur le 1^{er} janvier 2014.

artikel, worden de bij de bestaande federale ombudsdiensten voor Telecommunicatie, Post, Energie, Trein- en Luchtverkeer verrichte diensten beschouwd als diensten verricht bij de federale Staat.

§ 6. Zolang de personeelsleden ter beschikking staan van de ombudsdienst behouden zij hun statutaire situatie inzake beloning inclusief hun beheerstoelage, anciënniteit, bevordering en pensioen die zij bij de Ombudsdienst voor Economische Aangelegenheden bezitten.

Hoofdstuk 9 — Overgangsbepalingen

Art. 14

§ 1. De personen die ter beschikking zijn gesteld van de bestaande federale ombudsdiensten voor Telecommunicatie, Post, Energie, Trein- en Luchtverkeer die via deze wet worden samengevoegd, worden behoudens hun verzet, overgedragen aan de Ombudsdienst voor Economische Aangelegenheden bij inwerkingtreding van deze wet.

§ 2. De bij de bestaande federale ombudsdiensten voor Telecommunicatie, Post, Energie, Trein- en Luchtverkeer vastbenoemde statutaire ambtenaren worden tot ambtenaar benoemd van de Ombudsdienst voor Economische Aangelegenheden bij inwerkingtreding van deze wet. Wanneer alle personeelsfuncties van de Ombudsdienst voor Economische Aangelegenheden een invulling hebben gekregen, kunnen de personen zoals bedoeld in paragraaf 1 ook worden voorgedragen om personeelsfuncties binnen de Geschillenkamer in te vullen.

De contractuele personeelsleden die over een arbeidscontract van onbepaalde duur beschikten en die aan de ombudsdienst worden overgedragen, worden aangeworven met een arbeidscontract van onbepaalde duur.

§ 3. De dienstbetrekkingen die worden bezet door de overgedragen personeelsleden worden toegevoegd aan de personeelsformatie van de Ombudsdienst voor Economische Aangelegenheden.

§ 4. Zolang de personeelsleden ter beschikking staan van de ombudsdienst, staan zij onder het hiërarchisch gezag van de ombudsman.

§ 5. Artikel 10, § 1, over de personele samenstelling van de ombudsdienst, treedt in werking op 1 januari 2014.

Art. 15

Le Roi fixe les modalités de la période transitoire par arrêté délibéré en Conseil des ministres. Tout arrêté pris en exécution de l'alinéa 1^{er} qui n'est pas confirmé par la loi dans les vingt-quatre mois qui suivent son entrée en vigueur, est réputé n'avoir jamais sorti ses effets.

Chapitre 10 — Dispositions finales

Art. 16

Le chapitre 1^{er} de la loi du 28 avril 2010 portant des dispositions diverses, qui concerne les services de médiation en matière de transport aérien et ferroviaire de personnes et qui comprend les articles 2 à 20, est abrogé.

Art. 17

L'article 27 de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité, modifié en dernier lieu par la loi du 8 janvier 2012, est abrogé.

Art. 18

Dans l'article 29 de la même loi, modifié en dernier lieu par la loi du 8 janvier 2012, les paragraphes 1^{er}, 2, 2*bis* et 3 sont abrogés.

Art. 19

Dans l'article 43 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, modifié en dernier lieu par la loi du 28 avril 2010, le paragraphe 1^{er} est remplacé par ce qui suit :

« § 1^{er}. Il est créé un service de médiation pour les entreprises publiques autonomes, compétent pour les matières concernant les utilisateurs en rapport avec l'organisation du marché des télécommunications et de l'électricité, le secteur postal, le transport ferroviaire et aérien de passagers. »

Art. 15

De Koning bepaalt de nadere regels betreffende de overgangperiode bij een besluit vastgesteld na overleg in de Ministerraad. Elk ter uitvoering van het eerste lid genomen besluit dat niet door de wet wordt bekrachtigd binnen de vierentwintig maanden na de inwerkingtreding ervan wordt geacht nooit uitwerking te hebben gehad.

Hoofdstuk 10 — Slotbepalingen

Art. 16

Hoofdstuk 1 van de wet van 28 april 2010 houdende diverse bepalingen betreffende de oprichting van ombudsdiensten voor het lucht- en spoorvervoer van personen, dat de artikelen 2 tot en met 20 bevat, wordt opgeheven.

Art. 17

Artikel 27 van de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt, laatst gewijzigd bij de wet van 8 januari 2012, wordt opgeheven.

Art. 18

In artikel 29 van dezelfde wet, laatst gewijzigd bij de wet van 8 januari 2012, worden de paragrafen 1, 2, 2*bis* en 3 opgeheven.

Art. 19

In artikel 43 van de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, laatst gewijzigd bij de wet van 28 april 2010, wordt paragraaf 1 vervangen als volgt :

« § 1. Er wordt een ombudsdienst voor autonome overheidsbedrijven opgericht, bevoegd voor gebruikersaangelegenheden betreffende de organisatie van de telecommunicatie- en elektriciteitsmarkt, de postsector, het vervoer van spoor- en luchtvaartpassagiers. »

Art. 20

Les articles 43*bis*, 43*ter*, 44, 44*bis*, 44*ter*, 45, 45*bis*, 45*ter*, 46, 46*bis*, en 46*ter* de la même loi sont abrogés.

28 juin 2012.

Art. 20

De artikelen 43*bis*, 43*ter*, 44, 44*bis*, 44*ter*, 45, 45*bis*, 45*ter*, 46, 46*bis*, en 46*ter* van dezelfde wet worden opgeheven.

28 juni 2012.

Lieve MAES.