

# PROCEDUREREGLEMENT

Versie van 01/09/2022



# Inhoudsopgave

HOOFDSTUK I: Definities

HOOFDSTUK II: Behandeling van consumentengeschillen door de ondernemingen

Artikel 1: Interne dienst voor klachtenbehandeling

Artikel 2: Termijn en behandeling van klachten door de ondernemingen

HOOFDSTUK III: De Ombudsdienst voor Telecommunicatie

Artikel 3: Aard van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

Artikel 4: Bevoegdheden van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

Artikel 5: Procedurele beginselen

HOOFDSTUK IV:

Behandeling van klachten door de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

Artikel 6: Indienen van een klacht bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

Artikel 7: Regels en wetsbepalingen waarop de Ombudsdienst voor Telecommunicatie is gebaseerd

Artikel 8: Volledige aanvraag

Artikel 9: Niet-ontvankelijkheid van de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling

Artikel 10: Beslissing om de behandeling van de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling verder te zetten of te weigeren & Informatie aan de partijen

Artikel 11: Middelen om informatie uit te wisselen

Artikel 12: Termijnen

Artikel 13: Afsluiting van het dossier

Artikel 14: Eventueel beroep op een deskundige

Artikel 15: Prerogatieven van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

Artikel 16: Vertrouwelijkheid

Artikel 17: Onpartijdigheid

Artikel 18: Schorsing van de verjaringstermijnen

Artikel 19: Schorsing van de invorderingsprocedures

Artikel 20: Kosteloosheid

Artikel 21: Intrekking van de klacht

Artikel 22: Vertegenwoordiging

## HOOFDSTUK I: Definities

Eindgebruiker: een gebruiker die geen openbaar elektronische-communicatienetwerk of voor het publiek beschikbare elektronische-communicatiediensten in de zin van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie aanbiedt.

Consument: een natuurlijke persoon die gebruikmaakt van of verzoekt om een voor het publiek beschikbare elektronische-communicatiedienst in de zin van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie voor andere dan doeleinden dan deze in het kader van zijn bedrijfs- of beroepsdoeleinden.

Telecommunicatiebedrijf (hierna "de onderneming"); elke operator; elke natuurlijke of rechtspersoon die een telefoongids vervaardigt, verkoopt of verspreidt; elke natuurlijke of rechtspersoon die een telefooninlichtingendienst exploiteert; elke natuurlijke of rechtspersoon die een openbaar elektronische-communicatienetwerk of voor het publiek beschikbare elektronische-communicatiediensten in de zin van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie aanbiedt; elke natuurlijke of rechtspersoon die openbare versleutelingsdiensten verstrekt; elke natuurlijke of rechtspersoon die andere activiteiten in de zin van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie met betrekking tot elektronische communicatie aanbiedt.

Gekwalificeerde instantie: elke private of door een publieke overheid opgerichte instantie die aan buitengerechterlijke regeling van rechtsgeschillen doet en die voorkomt op de lijst die de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie opstelt en notificeert aan de Europese Commissie.

## HOOFDSTUK II: Behandeling van klachten door de telecommunicatie-bedrijven

### Artikel 1: Interne dienst voor klachtenbehandeling

In geval van een geschil kan de eindgebruiker rechtstreeks een klacht indienen bij de dienst die binnen het betrokken telecommunicatiebedrijf belast is met de behandeling van klachten.

### Artikel 2: Termijn en behandeling van klachten door de ondernemingen

De onderneming reageert zo snel mogelijk op de klachten en stelt alles in het werk om een bevredigende oplossing te vinden.

Wanneer een klacht binnen een redelijke termijn geen oplossing krijgt, dan verstrekt de onderneming op eigen initiatief aan de eindgebruiker de contactgegevens van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie en vermeldt hierbij dat deze ombudsdienst een gekwalificeerde entiteit is.

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

## HOOFDSTUK III: De Ombudsdienst voor Telecommunicatie

### Artikel 3: Aard van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie, opgericht bij het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie door de wet van 21 maart 1991 betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven, is bevoegd voor de betrekkingen tussen de eindgebruiker, in de zin van de van kracht zijnde wetgeving inzake elektronische communicatie, en de telecommunicatiebedrijven. Binnen de grenzen van zijn bevoegdheden krijgt de ombudsdienst van geen enkele overheid instructies.

### Artikel 4: Bevoegdheden van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie heeft de volgende opdrachten:

1° alle klachten van de eindgebruikers onderzoeken die verband houden met de activiteiten van de telecommunicatiebedrijven;

2° bemiddelen om een minnelijke schikking te vergemakkelijken voor geschillen tussen de ondernemingen en de eindgebruikers;

3° een aanbeveling richten tot de ondernemingen indien geen minnelijke schikking kan worden bereikt; een afschrift van de aanbeveling wordt aan de klager toegezonden;

4° de eindgebruikers die zich schriftelijk of mondeling tot de dienst richten zo goed mogelijk voorlichten over hun belangen;

5° op verzoek van de minister die bevoegd is voor telecommunicatie, van de minister bevoegd voor consumentenzaken of van het Belgisch Instituut voor postdiensten en telecommunicatie of van het Raadgevend Comité voor de telecommunicatie (of van de ministers bevoegd voor omroep en de Gemeenschapsregulators voor wat betreft de aangelegenheden inzake omroep die onder de bevoegdheid van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie vallen), adviezen uitbrengen in het kader van zijn opdrachten;

6° van elke persoon die beweert het slachtoffer te zijn van kwaadwillig gebruik van een elektronische-communicatienetwerk of -dienst, het verzoek onderzoeken om inlichtingen te krijgen over de identiteit en het adres van de gebruikers van elektronische-communicatienetwerken of -diensten die deze persoon hebben lastiggevallen, voor zover die gegevens beschikbaar zijn. Dit type aanvraag is echter niet onderworpen aan dit procedurereglement.

7° 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 voor Telecommunicatie 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 voor Telecommunicatie bevoegd is;

c) de Gemeenschapsregulatoren.

Artikel 5: Procedurele beginselen

Het doel van de bemiddelingsprocedure is om in het belang van beide partijen tot een kosteloze en snelle minnelijke regeling te komen.

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie is onafhankelijk en voert de procedure transparant en onpartijdig.

De partijen en de Ombudsdienst voor Telecommunicatie moeten ervoor zorgen dat de privacy van de partijen wordt beschermd en dat handels- en zakengeheimen als gevolg van de bemiddelingsprocedure niet voor het publiek toegankelijk worden gemaakt. De personen die binnen de entiteit belast zijn met de buitengerechtelijke regeling van geschillen zijn tot geheimhouding verplicht, tenzij de wet anders bepaalt. De verplichting heeft betrekking op alle elementen die hen in de loop van hun opdracht bekend zijn geworden.

De procedure kan gevoerd worden in het Nederlands, Frans, Duits of Engels.

## HOOFDSTUK IV: Behandeling van klachten door de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

### Artikel 6: Indienen van een klacht bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

Een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een geschil kan bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie worden ingediend ter plaatse (na afspraak), per brief (Koning Albert II-laan 8 bus 3 – 1000 Brussel), per fax (02-219 86 59) per e-mail (klachten@ombudsmantelecom.be) of door het formulier in te vullen op de website van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie (www.ombudsmantelecom.be).

Aanvragen kunnen worden ingediend in het Nederlands, het Frans, het Duits of het Engels. De procedure kan worden gevoerd in deze talen.

### Artikel 7: Regels en wetsbepalingen waarop de Ombudsdienst voor Telecommunicatie zich kan baseren

In het kader van zijn opdracht steunt de ombudsdienst op alle wetsbepalingen die toepasselijk zijn op het specifiek geval dat wordt behandeld. De ombudsdienst kan zich baseren, zonder dat deze opsomming volledig is, op internationale verdragen, Europese richtlijnen of verordeningen, de Belgische wetgeving (Burgerlijk Wetboek, Wetboek van economisch recht, Wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie, Koninklijk besluit houdende vaststelling van de verplichtingen die van toepassing zijn inzake verstrekking van betalende diensten, andere sectorwetgeving...) en gedragscodes (bv. GOF-richtlijnen).

### Artikel 8: Volledige aanvraag

Van zodra de Ombudsdienst voor Telecommunicatie beschikt over alle documenten die noodzakelijk zijn om de ontvankelijkheid van de vraag te onderzoeken, informeert hij de betrokken partijen over de ontvangst van de volledige vraag alsook over de datum van ontvangst.

In voorkomend geval wordt het voorafgaand verzoek dat werd ingediend bij de interne dienst voor klachtenbehandeling binnen het betrokken telecommunicatiebedrijf alsook het eventueel gevolg dat eraan werd gegeven bij de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling gevoegd die naar de Ombudsdienst voor Telecommunicatie wordt verzonden.

Gebeurt dat niet, dan wordt de eindgebruiker verzocht om zijn dossier op een duurzame gegevensdrager aan te vullen binnen een termijn van tien kalenderdagen. In tussentijd wordt de aanvraag niet in behandeling genomen.

## Artikel 9: Niet-ontvankelijkheid van de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie weigert een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling te behandelen:

- 1° wanneer de betreffende klacht niet voorafgaandelijk bij de betrokken onderneming werd ingediend;
- 2° wanneer de betreffende klacht meer dan een jaar geleden bij de betrokken onderneming werd ingediend;
- 3° wanneer de klacht verzonnen, kwetsend of eerrovend is;
- 4° wanneer de klacht anoniem wordt ingediend of wanneer de tegenpartij niet is of kan worden geïdentificeerd;
- 5° wanneer de klacht de regeling van een geschil beoogt dat reeds het voorwerp uitmaakt of heeft uitgemaakt van een vordering in rechte;
- 6° wanneer de aanvraag niet valt onder de geschillen waarvoor de Ombudsdienst voor Telecommunicatie bevoegd is;
- 7° wanneer de behandeling van het geschil de effectieve werking van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie ernstig in het gedrang zou brengen.

## Artikel 10: Kosteloosheid

De behandeling van een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een geschil door de ombudsdienst is kosteloos voor de eindgebruiker.

## Artikel 11: Beslissing om de behandeling van de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling verder te zetten of te weigeren & Informatie aan de partijen

Indien de Ombudsdienst voor Telecommunicatie beslist de behandeling van het verzoek om bemiddeling verder te zetten informeert deze de eindgebruiker en de onderneming over het volgende:

1. dat de procedure wordt uitgevoerd in overeenstemming met het procedurereglement en dat de tekst ervan beschikbaar is op de website van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie en op verzoek wordt meegedeeld op een duurzame drager,
2. dat partijen akkoord gaan met het procedurereglement van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie door deelname aan de bemiddelingsprocedure,
3. dat de partijen in de bemiddelingsprocedure zich kunnen laten vertegenwoordigen door een advocaat of een andere persoon,
4. dat de mogelijkheid bestaat om de verzoeningsprocedure te beëindigen op grond van artikel 21,
5. dat de procedure kosteloos is op grond van artikel 10,



6. dat de Ombudsdienst voor Telecommunicatie het vertrouwelijk karakter van de inlichtingen die de partijen mededelen respecteert op grond van artikel 17,
7. dat de deelname aan de procedure het instellen van een rechtsvordering niet belet nadat de procedure bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie is beëindigd,
8. dat het partijen vrij staat de voorgestelde minnelijke schikking al dan niet te aanvaarden (uitgezonderd in geval van een aanbeveling die uitvoerbaar wordt voor de onderneming – zie artikel 14),
9. dat deze oplossing geen technische of rechtsgevolgen heeft (tenzij in geval van een aanbeveling die uitvoerbaar wordt voor de onderneming – zie artikel 14)
10. dat de uitkomst van de bemiddelingsprocedure kan verschillen van de uitkomst van een gerechtelijke procedure.

De bedoelde informatie zal op een duurzame drager worden meegedeeld.

#### Artikel 12: Middelen om informatie uit te wisselen

De partijen kunnen met de Ombudsdienst voor Telecommunicatie informatie uitwisselen via e-mail, per brief of per fax. Indien de consument dat wenst, kan hij ook (na afspraak) naar de kantoren van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie komen.

De betrokken partijen beschikken over een redelijke termijn om kennis te nemen van alle documenten, argumenten en vooropgestelde feiten van de andere partij. De termijn wordt gepreciseerd in artikel 13.

#### Artikel 13: Termijnen

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie brengt binnen een termijn van 90 kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag, de uitkomst van de geschillenregeling ter kennis van de partijen, op een duurzame gegevensdrager.

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

De partijen beschikken over een termijn van 10 kalenderdagen om hun standpunt kenbaar te maken (behoudens andersluidende bepaling indien reeds een samenwerkingsprotocol werd gesloten met een onderneming). Ze beschikken over dezelfde termijn om kennis te nemen van alle documenten, argumenten en feiten die de andere partij naar voren brengt of elke vraag van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie (behoudens andersluidende bepaling indien reeds een samenwerkingsprotocol werd gesloten met een onderneming).

#### Artikel 14: Afsluiting van het dossier

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

Wanneer geen minnelijke regeling kan worden bereikt, deelt de Ombudsdienst voor Telecommunicatie dit schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager mede aan de partijen en kan hij een aanbeveling formuleren ten aanzien van de betrokken onderneming, met kopie aan de aanvrager.

De betrokken onderneming beschikt over een termijn van twintig werkdagen om haar beslissing te motiveren indien zij de aanbeveling niet volgt. Na het verstrijken van de termijn van twintig werkdagen 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 aanbeveling niet volgt. De met redenen omklede beslissing wordt door de betrokken onderneming naar de klager en naar de ombudsdienst opgestuurd.

Door de niet-naleving van de hierboven vermelde termijnen verbindt de betrokken onderneming er zich toe de aanbeveling uit te voeren voor wat betreft de specifieke en persoonlijke tegemoetkoming aan de betrokken klager.

#### Artikel 15: Eventueel beroep op een deskundige

Indien de complexiteit van de aanvraag dit vereist, kan de Ombudsdienst voor Telecommunicatie zich laten bijstaan door deskundigen. Dit eventuele beroep leidt niet tot kosten voor de betrokken partijen.

#### Artikel 16: Prerogatieven van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

De Ombudsdienst mag in het kader van een klacht die bij hem is ingediend, ter plaatse, kennis nemen van boeken, briefwisseling, processen-verbaal en in het algemeen alle documenten en alle geschriften van de betrokken onderneming of ondernemingen die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de klacht. De dienst mag van de beheerders en van het personeel van de betrokken onderneming of ondernemingen alle uitleg of informatie vragen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor het onderzoek.

#### Artikel 17: Vertrouwelijkheid

Alle inlichtingen die de Ombudsdienst voor Telecommunicatie ontvangt in het kader van de behandeling van een klacht worden vertrouwelijk behandeld.

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

## Artikel 18: Onpartijdigheid

De ombudsdienst is samengesteld uit twee leden; zij behoren tot een verschillende taalrol. De ombudsdienst treedt op als college in de zin van art. 43 bis van de Wet betreffende de hervorming van sommige economische overheidsbedrijven. Elk lid van het college van de ombudsmannen geeft het andere lid onverwijld kennis van elke omstandigheid die zijn onafhankelijkheid of onpartijdigheid beïnvloedt of kan beïnvloeden of aanleiding kan geven tot een belangenconflict met een van de partijen bij een procedure tot buitengerechtelijke regeling van een geschil waarmee hij is belast. Het andere lid wordt dan belast met de buitengerechtelijke regeling van het geschil. Indien dit onmogelijk is, stelt de entiteit de partijen voor het geschil voor te leggen aan een andere gekwalificeerde entiteit voor behandeling; indien het niet mogelijk is om het geschil aan een andere gekwalificeerde entiteit voor te leggen, dan wordt deze onmogelijkheid ter kennis gebracht van de partijen, die de mogelijkheid hebben bezwaar te maken tegen het voortzetten van de procedure door de natuurlijke persoon die zich in de genoemde omstandigheid bevindt.

Evenzo brengen de personeelsleden die betrokken zijn bij de procedures tot buitengerechtelijke regeling van geschillen het college van de ombudsmannen onverwijld op de hoogte van elke omstandigheid die hun onafhankelijkheid of onpartijdigheid beïnvloedt of kan beïnvloeden of aanleiding kan geven tot een belangenconflict met een van de partijen bij een procedure tot buitengerechtelijke regeling van een geschil waarbij ze betrokken zijn.

## Artikel 19: Schorsing van de verjaringstermijnen

Indien de eindgebruiker een consument is, dan worden de verjaringstermijnen van gemeen recht geschorst vanaf de datum van ontvangst van de volledige aanvraag.

De schorsing loopt tot op de dag waarop de Ombudsdienst voor Telecommunicatie aan de partijen mededeelt:

- dat de behandeling van de aanvraag is geweigerd;
- ofwel, wat het resultaat is van de minnelijke regeling.

## Artikel 20: Schorsing van de invorderingsprocedures

Zodra de onderneming in kennis is gesteld van de ontvangst van de volledige aanvraag door de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, schort ze elke invorderingsprocedure tot een maximale periode van vier maanden of totdat de ombudsdienst een aanbeveling heeft geformuleerd of totdat een minnelijke schikking is bereikt.

## Artikel 21: Intrekking van de klacht

De eindgebruiker kan zich op elk ogenblik terugtrekken uit de procedure. Hij brengt de ombudsdienst daarvan op een duurzame gegevensdrager op de hoogte.

## Artikel 22: Vertegenwoordiging

Indien de partijen dat wensen, mogen ze zich laten bijstaan of vertegenwoordigen door een derde. Ze mogen ook op elk ogenblik onafhankelijk advies inwinnen.