

Ombudsdienst für Verbraucher

Schlichtungsordnung

vom 27.03.2015

Inhalt

Kapitel I: Begriffsbestimmungen

Kapitel II: Bearbeitung von Verbraucherstreitigkeiten durch die Unternehmen

Artikel 1: Interne Beschwerdestelle

Artikel 2: Frist und Bearbeitung von Verbraucherstreitigkeiten durch die Unternehmen

Kapitel III: Der Ombudsdienst für Verbraucher

Artikel 3: Rechtspersönlichkeit des Ombudsdienstes für Verbraucher

Artikel 4: Zuständigkeit des Ombudsdienstes für Verbraucher

Kapitel IV: Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten durch den Ombudsdienst für Verbraucher

Artikel 5: Antragstellung beim Ombudsdienst für Verbraucher

Artikel 6: Rechtliche Rahmenbedingungen

Artikel 7: Vollständiger Antrag

Artikel 8: Unterbleiben eines Schlichtungsverfahrens

Artikel 8.1: Zwingende Gründe der Unzulässigkeit

Artikel 8.2: Fakultative Gründe der Unzulässigkeit

Artikel 9: Entscheidung über die Eröffnung des Schlichtungsverfahrens und Inkennzeichnung der Parteien

Artikel 10: Stellungnahmen

Artikel 11: Fristen

Artikel 12: Verfahrensbeendigung

Artikel 13: Einschaltung eines Sachverständigen

Artikel 14: Rechte des Ombudsdienstes für Verbraucher

Artikel 15: Vertraulichkeit

Artikel 16: Unparteilichkeit

Artikel 17: Hemmung der Verjährungsfrist

Artikel 18: Ruhen von Vollstreckungsaufträgen

Artikel 19: Unentgeltlichkeit

Artikel 20: Zurückziehen des Antrages

Artikel 21: Stellvertretung

Ombudsdienst für Verbraucher

Kapitel I: Begriffsbestimmungen

Verbraucher: Jede natürliche Person, die im Geschäftsverkehr zu Zwecken handelt, die nicht ihrer kaufmännischen, industriellen, gewerblichen oder freiberuflichen Tätigkeit zugerechnet werden können.

Unternehmen: Jede juristische Person, die über einen Geschäftssitz auf belgischem Staatsgebiet verfügt und dort kaufmännische Tätigkeiten im Sinne des Handelsgesetzbuchs ausübt und von der aus diesem Grunde davon ausgegangen wird, dass sie als „Kaufmann“ handelt.

Verbraucherstreitigkeit: Jede Streitigkeit zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmen über die Ausführung eines Kauf- oder Dienstleistungsvertrages oder die Benutzung eines Produktes.

Qualifizierte Stelle: Jede private oder von einer staatlichen Behörde eingerichtete Stelle, die eine außergerichtliche Streitbeilegung herbeiführt und auf der Liste aufgeführt wird, die vom Föderalen Ministerium für Wirtschaft, KMU, Mittelstand und Energie erstellt und der Europäischen Kommission mitgeteilt wurde.

Kapitel II: Bearbeitung von Verbraucherstreitigkeiten durch die Unternehmen

Artikel 1: Interne Beschwerdestelle

Bei einer Verbraucherstreitigkeit muß der Verbraucher sich **unmittelbar und direkt an die interne Beschwerdestelle des betroffenen Unternehmens wenden**. Es handelt sich hier um eine Zulässigkeitsbedingung für eine Beschwerde beim Ombudsdienst des Verbrauchers. **Beweis für diese kann mit allen rechtlichen Mitteln beim Unternehmen angebracht werden**.

Artikel 2: Frist und Bearbeitung von Verbraucherstreitigkeiten durch die Unternehmen

Das Unternehmen beantwortet Beschwerden so rasch wie möglich und bemüht sich um eine zufriedenstellende Lösung.

Wenn eine Verbraucherstreitigkeit nicht binnen einer angemessenen Frist beigelegt werden kann, teilt das Unternehmen dem Verbraucher von sich aus unaufgefordert die Kontaktdaten der für die außergerichtliche Beilegung des betreffenden Streites zuständigen Stelle mit und gibt auch an, ob es sich um eine qualifizierte Stelle handelt.

Diese Informationen werden schriftlich oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger verschafft.

Bezieht sich eine Anfrage auf eine Verbraucherstreitigkeit, für die keine qualifizierte Stelle zuständig ist, wird die Anfrage vom Ombudsdienst für Verbraucher bearbeitet.

Kapitel III: Der Ombudsdienst für Verbraucher

Artikel 3: Rechtspersönlichkeit des Ombudsdienstes für Verbraucher

Der Ombudsdienst für Verbraucher ist eine unabhängige staatliche Stelle mit eigener Rechtspersönlichkeit und unabhängigen Organen, die jedoch der Aufsichts- und Kontrollbefugnis des zuständigen Ministers untersteht.

Artikel 4: Zuständigkeit des Ombudsdienstes für Verbraucher

Der Ombudsdienst für Verbraucher ist mit den folgenden Aufgaben betraut:

1. Information von Verbrauchern und Unternehmen über ihre Rechte und Pflichten, insbesondere über die Möglichkeiten der außergerichtlichen Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten;
2. Entgegennahme aller Anträge auf außergerichtliche Beilegung einer Verbraucherstreitigkeit und Weiterleitung an die hierfür qualifizierte Stelle;
3. Bei allen Anträgen auf außergerichtliche Beilegung einer Verbraucherstreitigkeit, für die keine andere qualifizierte Stelle zuständig ist, wird der Ombudsdienst selbst tätig.

Kapitel IV: Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten durch den Ombudsdienst für Verbraucher

Artikel 5: Antragstellung beim Ombudsdienst für Verbraucher

Ein Antrag auf außergerichtliche Beilegung einer Verbraucherstreitigkeit kann beim Ombudsdienst für Verbraucher persönlich, schriftlich (North Gate II, Boulevard du Roi Albert II 8 – 1000 Brüssel), per Fax (02 / *** ** **), per E-Mail (plaintes@mediationconsommateur.be) oder durch Ausfüllen des Formulars auf der Webseite des Ombudsdienstes für Verbraucher

(www.mediationconsommateur.be) gestellt werden. Die Anträge können auf Französisch, Niederländisch, Deutsch oder Englisch gestellt werden. Das Verfahren kann auf Französisch, Niederländisch oder Deutsch geführt werden.

Artikel 6: Rechtliche Rahmenbedingungen

Für die Erfüllung seiner Aufgaben basiert sich der Ombudsdienst für Verbraucher auf alle gesetzlichen Bestimmungen, die im behandelten Einzelfall zur Anwendung kommen. Dies können u. a. internationale Verträge, europäische Richtlinien oder Verordnungen, belgisches Recht (Zivilgesetzbuch, Handelsgesetzbuch, einschlägige Gesetze der jeweils betroffenen Branche, usw.) oder Verhaltenskodexe für bestimmte Sektoren sein.

Artikel 7: Vollständiger Antrag

Sobald der Ombudsdienst für Verbraucher über alle für die Prüfung des Antrages erforderlichen Unterlagen verfügt, setzt er die Parteien über dessen Vollständigkeit sowie das Eingangsdatum des Antrages in Kenntnis.

Eine gegebenenfalls vorher bei der zuständigen Stelle im betreffenden Unternehmen eingegangene Beschwerde sowie die eventuell hieran anschließenden getroffenen Vereinbarungen sind dem Antrag auf außergerichtliche Beilegung beim Ombudsdienst für Verbraucher beizufügen.

Anderenfalls wird der Verbraucher mittels eines dauerhaften Datenträgers aufgefordert, die fehlenden Antragsunterlagen nachzureichen.

Artikel 8: Unterbleiben eines Schlichtungsverfahrens

Artikel 8.1: Zwingende Gründe der Unzulässigkeit

Der Ombudsdienst für Verbraucher lehnt die Bearbeitung eines Antrages auf außergerichtliche Streitbeilegung in folgenden Fällen ab:

1. Wenn die Antragstellung völlig aus der Luft gegriffen, verletzend oder diffamierend ist;
2. Wenn die Antragstellung anonym gestellt wird, die Gegenpartei nicht genannt wird oder nicht ermittelt werden kann;
3. Wenn die Beschwerde bereits von einer qualifizierten Stelle bearbeitet wurde oder die Antragstellung von dieser aus den in Artikel XVI.25 Absatz 1 Nummer 7 des Gesetzes vom 4. April 2014 über die Einbindung von Buch XVI „Außergerichtliche Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten in das Wirtschaftsgesetzbuch“ genannten Gründen, ausgenommen Buchstabe (e), abgelehnt wurde;
4. Wenn mit der Antragstellung die Beilegung eines Rechtsstreites angestrebt wird, der vor Gericht anhängig ist oder durch das Gericht bereits entschieden wurde.

Artikel 8.2: Fakultative Gründe der Unzulässigkeit

Der Ombudsdienst für Verbraucher kann die Bearbeitung eines Antrages auf außergerichtliche Streitbeilegung in folgenden Fällen ablehnen:

1° Wenn die betreffende Beschwerde noch nicht beim betroffenen Unternehmen vorgebracht wurde.

2° Wenn die betreffende Beschwerde vor mehr als einem Jahr bei dem betroffenen Unternehmen vorgebracht wurde.

3° Wenn die Beilegung des Streites den reibungslosen Betrieb des Ombudsdienstes für Verbraucher ernsthaft beeinträchtigen würde.

Artikel 9: Entscheidung über die Eröffnung des Schlichtungsverfahrens und Inkennntnissetzung der Parteien

Spätestens drei Wochen nach Antragseingang setzt der Ombudsdienst für Verbraucher die Parteien über seine Entscheidung der Zulässigkeit oder Unzulässigkeit des Antrages in Kenntnis.

Die Ablehnung des Antrages auf Durchführung eines Schlichtungsverfahrens ist dem Antragsteller unter Angabe von Gründen mitzuteilen.

Beschließt der Ombudsdienst die Eröffnung des Schlichtungsverfahrens setzt er den Verbraucher von dessen Recht in Kenntnis, jederzeit seinen Antrag zurücknehmen zu können. Er setzt die Beteiligten außerdem darüber in Kenntnis, dass ein eventueller Vergleich keinen verbindlichen Charakter hat, dass es ihnen freisteht, den Schlichtungsvorschlag anzunehmen oder abzulehnen, und dass dieser Vergleich keine rechtlichen oder technischen Konsequenzen hat (außer wenn die Parteien bei Gericht die Erteilung einer Vollstreckungsklausel beantragen), da der Vergleich von einer gerichtlichen Entscheidung abweichen kann und die Beteiligung am Schlichtungsverfahren keinen Hinderungsgrund für die Einreichung einer Klage vor Gericht darstellt.

Artikel 10: Stellungnahmen

Die Parteien können mit dem Ombudsdienst für Verbraucher auf elektronischem Wege, postalisch oder per Fax Schriftsätze, Schriftstücke und sonstige Mitteilungen austauschen. Auf Wunsch kann der Verbraucher auch die Dienststelle des Ombudsdienstes für Verbraucher aufsuchen.

Artikel 11: Fristen

Spätestens 90 Kalendertage nach Eingang des vollständigen Antrages teilt der Ombudsdienst für Verbraucher den Parteien den Vergleich mittels eines dauerhaften Datenträgers mit.

Diese Frist kann in Ausnahmefällen einmalig um weitere 90 Kalendertage verlängert werden, vorausgesetzt die Parteien werden darüber vor Ablauf der ursprünglichen Frist in Kenntnis gesetzt und die Verlängerung ist durch die Komplexität des Streites begründbar.

Die Parteien verfügen über eine angemessene Frist von maximal 10 Werktagen, um ihren Standpunkt mitzuteilen. Die gleiche Frist gilt für die Stellungnahme auf die Erwiderung des Antraggegners, welcher sämtliche Unterlagen, Argumente und Fakten vorgebracht hatte sowie jegliche Einholung ergänzender Auskünfte durch den Ombudsdienst für Verbraucher.

Artikel 12: Verfahrensbeendigung

Das Schlichtungsverfahren endet, wenn die Parteien den Schlichtungsvorschlag angenommen haben. Der Ombudsdienst stellt dann die Verfahrensbeendigung durch gütliche Einigung fest und teilt dies den Parteien schriftlich oder auf einem dauerhaften Datenträger mit.

Können sich die Parteien nicht einigen, endet das Schlichtungsverfahren mit der Feststellung, dass eine Einigung im Schlichtungsverfahren nicht erreicht werden konnte und die Schlichtung gescheitert ist. Er kann dabei auch einen Schlichtungsvorschlag für das betroffene Unternehmen formulieren und diese dem Antragsteller in Kopie zusenden.

Folgt das Unternehmen diesem Vorschlag nicht, hat es 30 Kalendertage Zeit, um dem Ombudsdienst für Verbraucher und dem Verbraucher seine begründete Stellungnahme zukommen zu lassen.

Artikel 13: Einschaltung eines Sachverständigen

Für den Fall, dass der Antrag besonders komplex gelagert ist, kann der Ombudsdienst für Verbraucher die Unterstützung eines Sachverständigen in Anspruch nehmen.

Artikel 14: Rechte des Ombudsdienstes für Verbraucher

Der Ombudsdienst für Verbraucher kann im Rahmen eines bei ihm eingegangenen Antrages vor Ort die Einsichtnahme in Bücher, Schriftverkehr, Berichte und, generell, sämtliche Unterlagen und Schriftstücke des betroffenen Unternehmens, die in einem direkten Zusammenhang mit dem Antrag stehen, fordern. Er kann auch jegliche sachdienlichen Auskünfte und Informationen von den Geschäftsführern, ihrer Beauftragten und Mitarbeiter des Unternehmens fordern und alle für die Untersuchung zweckdienlichen Überprüfungen vornehmen.

Artikel 15: Vertraulichkeit

Alle Auskünfte, die der Ombudsdienst für Verbraucher im Rahmen der außergerichtlichen Beilegung einer Verbraucherstreitigkeit erhält, werden vertraulich behandelt.

Sie dürfen ausschließlich für die außergerichtliche Streitbeilegung verwendet werden. Ausgenommen hiervon ist deren Auswertung zur Erstellung des Jahresberichtes.

Artikel 16: Unparteilichkeit

Die Mitglieder des Präsidiums setzen das Präsidium unverzüglich über jeden Umstand in Kenntnis, der ihre Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit gefährdet oder gefährden könnte oder der zu einem Interessenskonflikt mit einer der beiden Parteien des Verfahrens zur außergerichtlichen Beilegung einer Verbraucherstreitigkeit, mit der sie betraut sind, führen könnte.

In gleicher Weise setzt das Personal, das an dem Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung von Verbraucherstreitigkeiten mitwirkt, das Präsidium unverzüglich über jeden Umstand in Kenntnis, der ihre Unabhängigkeit oder Unparteilichkeit gefährdet oder gefährden könnte oder zu einem Interessenskonflikt mit einer der beiden Parteien des Verfahrens zur außergerichtlichen Beilegung einer Verbraucherstreitigkeit, mit der sie betraut sind, führen könnte.

Artikel 17: Hemmung der Verjährungsfrist

Die zivilrechtlichen Verjährungsfristen werden mit Eingang des vollständigen Antrages gehemmt.

Die Hemmung währt bis zu dem Tage, an dem der Ombudsdienst für Verbraucher den Parteien:

- mitteilt, dass das Schlichtungsverfahren unterbleibt;
- den Vergleich zur gütlichen Einigung mitteilt.

Artikel 18: Ruhen von Vollstreckungsaufträgen

Sobald das Unternehmen über den Eingang des vollständigen Antrages beim Ombudsdienst für Verbraucher in Kenntnis gesetzt wurde, setzt es sämtliche Vollstreckungsaufträge aus, bis ihm das Ergebnis des Antrages auf außergerichtliche Streitbeilegung mitgeteilt wird.

Artikel 19: Unentgeltlichkeit

Für die Durchführung des Schlichtungsverfahrens werden keine Kosten erhoben.

Artikel 20: Zurückziehen des Antrages

Der Verbraucher kann jederzeit seinen Antrag bis zum Abschluss des Verfahrens ohne Angabe von Gründen zurücknehmen. Er setzt dazu den Ombudsdienst mittels eines dauerhaften Datenträgers in Kenntnis.

Artikel 21: Stellvertretung

Falls die Parteien dies wünschen, können sie sich durch einen Bevollmächtigten beraten oder vertreten lassen. Sie haben außerdem jederzeit die Möglichkeit, ein unabhängiges Gutachten einzuholen.