



Ombudsdienst
für Verbraucher



Ombudsdienst für Verbraucher

VERFAHRENSORDNUNG FÜR EINZELSTREITIGKEITEN



Inhaltsverzeichnis

I.	<u>Der Ombudsdienst für Verbraucher</u>	4
1.	<u>Definitionen</u>	4
a.	<u>Verbraucher</u>	4
b.	<u>Unternehmen</u>	4
c.	<u>Verbraucherrechtsstreit</u>	4
d.	<u>Qualifizierte Einrichtung</u>	4
e.	<u>Grenzüberschreitender Streitfall</u>	4
2.	<u>Rechtspersönlichkeit</u>	4
3.	<u>Zuständigkeit</u>	5
a.	<u>Juristischer Auftrag</u>	5
b.	<u>Territoriale Zuständigkeit</u>	5
c.	<u>Sachliche Zuständigkeit</u>	5
II.	<u>Antragsbearbeitung</u>	6
1.	<u>Befassung des Ombudsdienstes für Verbraucher</u>	6
2.	<u>Verfahrenssprache</u>	6
3.	<u>Gesetzliche Regelungen und Vorschriften, auf die sich der Ombudsdienst für Verbraucher bei der Erfüllung seiner Aufträge stützen kann</u>	6
4.	<u>Vollständigkeit von Anträgen</u>	6
5.	<u>Zulässigkeit von Anträgen</u>	7
a.	<u>Zwingende Gründe für die Unzulässigkeit von Anträgen</u>	7
b.	<u>Fakultative Gründe für die Unzulässigkeit von Anträgen</u>	7
6.	<u>Fristen</u>	7
7.	<u>Verfahren</u>	8
a.	<u>Übermittlung der Standpunkte</u>	8
b.	<u>Vermittlung</u>	8
c.	<u>Abschluss</u>	8
8.	<u>Rücknahme der Beschwerde und Freiheit der Parteien</u>	8
9.	<u>Vertretung</u>	8
10.	<u>Unentgeltlichkeit</u>	8
11.	<u>Aussetzung</u>	9
a.	<u>Verjährungsfristen</u>	9
b.	<u>Beitreibungsverfahren</u>	9



**Ombudsdienst
für Verbruikers**

12. Unparteilichkeit	9
13. Hinzuziehung von Sachverständigen	9
14. Befugnisse	10
15. Vertraulichkeit	10
III. Unternehmensbeiträge.....	11
1. Gesetzliche Grundlage	11
2. Höhe der Beiträge	11
3. Relevante Fälle	11
4. Forderungen	11



Ombudsdienst für Verbraucher

I. Der Ombudsdienst für Verbraucher

1. Definitionen

- a. **Verbraucher:** Jede natürliche Person, die außerhalb des Rahmens ihrer kommerziellen, industriellen, gewerblichen oder freiberuflichen Beschäftigung handelt.
- b. **Unternehmen:** Jede natürliche oder juristische Person, die langfristig wirtschaftliche Ziele verfolgt, einschließlich Vereine. Als Unternehmen gelten alle der folgenden Organisationsformen:
 - Jede natürliche Person, die eine berufliche Tätigkeit auf selbstständiger Basis ausübt;
 - Jede juristische Person;
 - Jede andere Organisation ohne Rechtspersönlichkeit.Ungeachtet des Vorstehenden gelten die im Folgenden Aufgezählten nicht als Unternehmen:
 - Jede Organisation ohne Rechtspersönlichkeit, die eine Verteilungsabsicht hat (oder die ihren Mitgliedern oder Personen, die die Politik der Organisation entscheidend beeinflussen, effektive Verteilungen besorgt);
 - Jede juristische Person des öffentlichen Rechts, die auf keinem Markt Güter oder Dienstleistungen anbietet;
 - Der Bundesstaat, die Regionen, die Gemeinschaften, die Provinzen, die Hilfeleistungszonen, die Vorzonen, der Ballungsraum Brüssel, die Gemeinden, plurikommunale Zonen, intrakommunale territoriale Organe, die Französische Gemeinschaftskommission, die Flämische Gemeinschaftskommission, die Gemeinsame Gemeinschaftskommission und die Öffentlichen Sozialhilfezentren.
- c. **Verbraucherrechtsstreit:** Jeder Rechtsstreit zwischen einem Verbraucher und einem Unternehmen aus der Erfüllung eines Kaufvertrags oder der Erbringung einer Dienstleistung oder der Benutzung eines Produktes.
- d. **Qualifizierte Einrichtung:** Jede private oder durch eine öffentliche Behörde geschaffene Einrichtung, die mit der außergerichtlichen Beilegung verbraucherrechtlicher Streitfälle befasst ist und die auf der Liste steht, welche der Föderale Öffentliche Dienst Wirtschaft, K.M.B., Mittelstand und Energie erstellt und der Europäischen Kommission übermittelt.
- e. **Grenzüberschreitender Streitfall:** Eine Vertragsstreitigkeit, die aus einem Kauf- oder Dienstleistungsvertrag hervorgeht, wobei der Verbraucher zum Zeitpunkt der Auftragserteilung oder Bestellung der Güter oder Dienstleistungen in einem anderen Mitgliedstaat wohnhaft ist, als in jenem, in dem der beauftragte Gewerbetreibende ansässig ist.

2. Rechtspersönlichkeit

Unbeschadet der Aufsichts- und Kontrollbefugnisse des Ministers, dem er untersteht, ist der Ombudsdienst für Verbraucher ein autonomer öffentlicher Dienst mit Rechtspersönlichkeit und Verwaltungsautonomie.

Der Ombudsdienst für Verbraucher wurde durch das Gesetz vom 4. April 2014 eingesetzt, das das Buch XVI „Außergerichtliche Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten“ in das Wirtschaftsgesetzbuch einfügt (am 12. Mai 2014 im Belgischen Staatsblatt veröffentlicht).

Seit 14. Juli 2015 wird der Ombudsdienst für Verbraucher vom FÖD Wirtschaft als qualifizierte Einrichtung anerkannt.



Ombudsdienst für Verbraucher

3. Zuständigkeit

a. Juristischer Auftrag

Der Ombudsdienst für Verbraucher hat folgende Aufträge:

- 1° Verbraucher und Unternehmen über ihre Rechte und Verpflichtungen zu unterrichten, insbesondere über Möglichkeiten der außergerichtlichen Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten;
- 2° jegliche Anträge auf außergerichtliche Beilegung einer verbraucherrechtlichen Streitigkeit entgegenzunehmen und entweder an eine andere diesbezüglich zuständige qualifizierte Einrichtung weiterzuleiten oder selbst zu behandeln;
- 3° bei Anträgen auf außergerichtliche Beilegung einer verbraucherrechtlichen Streitigkeit, für die keine andere qualifizierte Einrichtung zuständig ist, selbst tätig zu werden.

b. Territoriale Zuständigkeit

Der Ombudsdienst für Verbraucher ist für nicht weiterleitbare Fälle verbraucherrechtlicher Streitigkeiten zwischen in Belgien ansässigen Verbrauchern und Unternehmen zuständig.

Der Ombudsdienst für Verbraucher ist ebenfalls zuständig für die Bearbeitung grenzüberschreitender verbraucherrechtlicher Streitigkeiten zwischen ausländischen Verbrauchern und in Belgien ansässigen Unternehmen.

Streitfälle zwischen ausländischen Verbrauchern und in Belgien tätigen Unternehmen, die im Land nicht über eine Niederlassung (mit einer Eintragsnummer in der Zentralen Datenbank der Unternehmen) verfügen, fallen nicht unter die Zuständigkeit des Ombudsdienstes für Verbraucher.

c. Sachliche Zuständigkeit

Der Ombudsdienst für Verbraucher ist nur für verbraucherrechtliche Streitigkeiten zuständig, für die keine andere qualifizierte Einrichtung zuständig ist. Der Föderale Öffentliche Dienst Wirtschaft veröffentlicht auf seiner Website die [Liste der Einrichtungen](#), die auf Basis der in Buch XVI des Wirtschaftsgesetzbuchs (nachfolgend: WGB) definierten und im Königlichen Erlass vom 16. Februar 2015 (nachfolgend: K.E. 2015) aufgelisteten Kriterien, die qualifizierte Stellen laut Buch XVI des WGB erfüllen müssen, als qualifiziert für die Bearbeitung von Anträgen auf außergerichtliche Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten anerkannt sind.



II. Antragsbearbeitung

1. Befassung des Ombudsdienstes für Verbraucher

Anträge auf außergerichtliche Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten können beim Ombudsdienst für Verbraucher vor Ort, schriftlich auf dem Postweg (North Gate II, Boulevard du Roi Albert II, 8/1 – 1000 Brüssel), per Fax (02 / 808 71 29), per E-Mail (kontakt@ombudsdienstverbraucher.be) oder durch das Ausfüllen des auf der Website des Ombudsdienstes für Verbraucher (www.ombudsdienstverbraucher.be) verfügbaren Formulars gestellt werden. Solche Anträge können auf Französisch, Niederländisch, Deutsch oder Englisch eingebracht werden.

2. Verfahrenssprache

Die offiziellen Verfahrenssprachen sind Französisch, Niederländisch oder Deutsch.

3. Gesetzliche Regelungen und Vorschriften, auf die sich der Ombudsdienst für Verbraucher bei der Erfüllung seiner Aufträge stützen kann

Bei der Erfüllung seines Auftrags stützt sich der Ombudsdienst für Verbraucher auf sämtliche gesetzlichen Vorschriften, die im Rahmen des jeweiligen Streitfalls anwendbar und gültig sind. Der Ombudsdienst für Verbraucher kann dazu unter anderem, aber nicht beschränkt auf die Folgenden, internationale Verträge, europäische Richtlinien oder Verordnungen, die belgische Gesetzgebung (Zivilgesetzbuch, Wirtschaftsgesetzbuch, Rechtsvorschriften des betreffenden Sektors ...) oder Verhaltensregeln einzelner Sektoren heranziehen.

Der Ombudsdienst für Verbraucher befolgt die geltenden Rechtsvorschriften und Richtlinien, doch im Fall von Streitigkeiten, in denen es um die Interpretation oder Anwendung von Rechtsvorschriften oder Richtlinien geht, berücksichtigt der Ombudsdienst für Verbraucher im Verlauf der Mediation stets die Prinzipien der Angemessenheit und Verhältnismäßigkeit, auf deren Grundlage die Beilegung des Streitfalls erzielt werden kann.

4. Vollständigkeit von Anträgen

Um behandelt werden zu können, müssen Anträge zumindest die im Folgenden aufgelisteten Elemente enthalten:

- Name, Adresse und Kontaktdaten des Verbrauchers und des betroffenen Unternehmens;
- Eine prägnante und klare Darstellung der Fakten;
- Gegebenenfalls zum Antrag gehörende Beweisstücke oder Belege;
- Eine Erklärung, der zufolge der Verbraucher bereits versucht hat, eine Lösung für den Streitfall zu finden.

Sobald der Antrag vollständig ist, bestätigt der Ombudsdienst für Verbraucher beiden Parteien das Eingangsdatum dieses Antrags.

5. Zulässigkeit von Anträgen

Der Ombudsdienst für Verbraucher behandelt alle vollständigen Anträge, außer, es handelt sich um einen unzulässigen Fall. Für die Unzulässigkeit von Anträgen gibt es eine Reihe zwingender und fakultativer Gründe:

a. Zwingende Gründe für die Unzulässigkeit von Anträgen

Der Ombudsdienst für Verbraucher lehnt die Behandlung von Anträgen auf außergerichtliche Beilegung ab, wenn:

- die Beschwerde erfunden, schikanös oder diffamierend ist;
- die Beschwerde anonym eingereicht wird oder die Gegenpartei nicht genannt wird oder nicht ermittelbar ist;
- die Beschwerde bereits von einer anderen qualifizierten Einrichtung behandelt worden ist; dies gilt auch, wenn diese Einrichtung die Behandlung der Beschwerde aus einem der in Artikel XVI.25 § 1, Nr. 7 des Gesetzes vom 4. April 2014 zur Einführung von Buch XVI „Außergerichtliche Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten“ ins Wirtschaftsgesetzbuch erwähnten Gründe abgelehnt hat, Buchstabe e) ausgenommen;
- die Beschwerde die Beilegung einer Streitigkeit bezweckt, die bereits Gegenstand einer Rechtsklage war oder ist.

b. Fakultative Gründe für die Unzulässigkeit von Anträgen

Der Ombudsdienst für Verbraucher kann die Behandlung eines Antrags auf außergerichtliche Beilegung ablehnen, wenn:

- die fragliche Beschwerde seit mehr als einem Jahr beim betroffenen Unternehmen eingereicht worden ist;
- die Behandlung der Streitigkeit den effektiven Betrieb des Ombudsdienstes für Verbraucher ernsthaft beeinträchtigen würde.

6. Fristen

Binnen drei Wochen ab Eingang des (vollständigen) Antrags setzt der Ombudsdienst für Verbraucher die Parteien von seinem Beschluss in Kenntnis, die Behandlung des Antrags fortzusetzen oder abzulehnen. Ein Ablehnungsbeschluss wird begründet.

Die Parteien haben 10 Werktage Zeit, um im Rahmen der Behandlung ihrer Akte auf Schreiben des Ombudsdienstes für Verbraucher zu antworten.

Binnen neunzig Kalendertagen ab Eingang des vollständigen Antrags teilt der Ombudsdienst für Verbraucher den Parteien auf Papier oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger das Ergebnis der Streitbeilegung mit. In außerordentlichen Fällen kann diese Frist ein einziges Mal um dieselbe Frist verlängert werden, wenn diese Verlängerung durch die Komplexität der Streitigkeit begründet wird. In einem solchen Fall werden die Parteien vor Ablauf der ursprünglichen Frist darüber in Kenntnis gesetzt.



Ombudsdienst für Verbraucher

7. Verfahren

a. Übermittlung der Standpunkte

Wenn der Antrag vollständig ist, wird dieser in schriftlicher Form zusammen mit einer Bitte um Stellungnahme und eventuell mit einem Lösungsvorschlag an das betreffende Unternehmen übermittelt. Die Parteien können Informationen elektronisch oder auf dem Postweg austauschen.

b. Vermittlung

Wenn die Standpunkte der Parteien vorliegen, wird aktiv nach einer Möglichkeit zur gütlichen Streitbeilegung gesucht.

c. Abschluss

Die Parteien werden auf Papier oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger innerhalb der gesetzlich vorgesehenen Frist (siehe Punkt 6) über den Ausgang des Verfahrens in Kenntnis gesetzt.

Wenn keine gütliche Beilegung erzielt werden kann, kann der Ombudsdienst für Verbraucher eine für die Parteien nicht bindende Empfehlung aussprechen.

Leistet das betreffende Unternehmen der Empfehlung nicht Folge, verfügt es über eine Frist von 30 Kalendertagen, um dem Ombudsdienst für Verbraucher und dem Antragsteller seinen begründeten Standpunkt mitzuteilen. Andernfalls kann es mit einer Geldbuße von bis zu 25.000 Euro belegt werden (Art. XV.125 WGB).

8. Rücknahme der Beschwerde und Freiheit der Parteien

Die Parteien können sich jederzeit aus dem Verfahren zurückziehen. Vom Ombudsdienst für Verbraucher vorgeschlagene Lösungen sind nicht bindend und den Parteien steht es frei, sie zu akzeptieren oder nicht. Die vorgeschlagene Lösung kann von gerichtlichen Entscheidungen abweichen.

Die Teilnahme an einem Verfahren beim Ombudsdienst für Verbraucher schließt die Einleitung von Gerichtsverfahren nicht aus. Wenn während des laufenden Verfahrens beim Ombudsdienst für Verbraucher Klage eingebracht wird, wird die Akte laut Art. XVI.16 §2,4° WGB als unzulässig erklärt.

Die Parteien werden darüber ebenfalls auf Papier oder auf einem anderen dauerhaften Datenträger in Kenntnis gesetzt.

9. Vertretung

Wenn die Parteien dies wünschen, können sie sich durch Dritte unterstützen oder vertreten lassen. Auch steht es ihnen jederzeit frei, eine unabhängige Meinung einzuholen.

10. Unentgeltlichkeit

Die Behandlung von Anträgen auf außergerichtliche Beilegung von Streitigkeiten durch den Ombudsdienst für Verbraucher ist für Verbraucher unentgeltlich.

Unternehmen entrichten ab der fünften abgeschlossenen Akte (siehe unten) pro Kalenderjahr einen Beitrag.

a. Verjährungsfristen

Gemeinrechtliche Verjährungsfristen werden ab dem Eingangsdatum des vollständigen Antrags ausgesetzt. Diese Aussetzung läuft bis zu dem Tag, an dem der Ombudsdienst für Verbraucher den Parteien mitteilt:

- dass die Behandlung des Antrags abgelehnt wird;
- oder wie das Ergebnis der gütlichen Streitbeilegung ausfällt.

b. Beitreibungsverfahren

Sobald das Unternehmen vom Eingang des vollständigen Antrags beim Ombudsdienst für Verbraucher in Kenntnis gesetzt wird, setzt es bis zum Erhalt der Benachrichtigung über die weitere Behandlung des Antrags auf außergerichtliche Streitbeilegung jegliche Beitreibungsverfahren aus.

12. Unparteilichkeit

Die Mitglieder des Direktionsrates legen dem Direktionsrat alle Umstände offen, die ihre Unabhängigkeit und Unparteilichkeit beeinträchtigen oder beeinträchtigen könnten oder zu Interessenkonflikten mit einer der Parteien des Verfahrens zur außergerichtlichen Beilegung einer verbraucherrechtlichen Streitigkeit, mit dem sie beauftragt sind, führen könnten.

Ebenso sind an Verfahren zur außergerichtlichen Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten beteiligte Personalmitglieder verpflichtet, den Direktionsrat unverzüglich über jegliche Umstände zu informieren, die ihre Unabhängigkeit und Unparteilichkeit beeinträchtigen oder Interessenkonflikte mit einer der Parteien des Verfahrens zur außergerichtlichen Beilegung einer verbraucherrechtlichen Streitigkeit, mit dem sie beauftragt sind, entstehen lassen könnten oder diesen Eindruck erwecken könnten.

Treten wie in Artikel XVI.26 WGB beschriebene Umstände ein, sieht der Ombudsdienst für Verbraucher Folgendes vor:

1. Beauftragung einer anderen natürlichen, zum Ombudsdienst für Verbraucher gehörenden Person mit der außergerichtlichen Streitbeilegung;
2. oder, falls das nicht möglich ist, schlägt der Ombudsdienst für Verbraucher den Parteien vor, den Streitfall zur Behandlung an eine andere qualifizierte Einrichtung zu übermitteln;
3. oder, falls sich die Weiterleitung an eine andere qualifizierte Stelle als unmöglich erweist, informiert der Ombudsdienst die Parteien über diese Tatsache und sie können die Fortsetzung des Verfahrens durch die in dieser Situation befindlichen natürlichen Person verweigern.

13. Hinzuziehung von Sachverständigen

Der Ombudsdienst für Verbraucher hat das Recht, sich von Sachverständigen unterstützen zu lassen.

Wenn es die Sachlage oder die spezielle Art des Falles erfordert, kann der Ombudsdienst für Verbraucher mit anderen qualifizierten Einrichtungen zusammenarbeiten, wobei jede Organisation im Rahmen ihrer jeweiligen Zuständigkeiten agiert.



Ombudsdienst für Verbraucher

Die Parteien werden stets über die Hinzuziehung von Sachverständigen informiert und können dagegen Einspruch erheben.

14. Befugnisse

Der Ombudsdienst für Verbraucher kann im Rahmen eines bei ihm eingereichten Antrags vor Ort Bücher, Korrespondenz, Berichte und allgemein alle Unterlagen und Schriftstücke des betreffenden Unternehmens einsehen, die sich direkt auf den Gegenstand des Antrags beziehen. Er kann von Verwaltern, Bediensteten und Beauftragten des Unternehmens alle nützlichen Erläuterungen und Informationen verlangen und alle Überprüfungen vornehmen, die für seine Untersuchung nützlich sind.

15. Vertraulichkeit

Sämtliche Auskünfte, die der Ombudsdienst für Verbraucher im Rahmen einer außergerichtlichen Beilegung einer verbraucherrechtlichen Streitigkeit erhält, werden vertraulich behandelt.

Sie dürfen nur im Rahmen der außergerichtlichen Streitbeilegung verwendet werden, mit Ausnahme ihrer Verarbeitung im Hinblick auf den Jahresbericht, wo sie jedoch nur in anonymisierter Form, d. h. ohne Nennung von Name und Adresse der Verbraucher, genutzt werden dürfen.

III. Unternehmensbeiträge

1. Gesetzliche Grundlage

Der Ombudsdienst für Verbraucher finanziert sich in Hinblick auf die Erfüllung seiner Aufträge durch die Einhebung von Beiträgen von Unternehmen, die von der außergerichtlichen Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten betroffen sind, für die keine andere qualifizierte Einrichtung zuständig ist und die nicht offensichtlich unbegründet sind (Art. XVI.11. § 1, 2°WGB).

Die Höhe dieser Beiträge wurde im Königlichen Erlass über die Finanzierung des Ombudsdienstes für Verbraucher vom 1. März 2018 festgesetzt.

2. Höhe der Beiträge

Seit 1. Januar 2018 ist die Beitragshöhe festgesetzt auf:

- 100 Euro pro Anfrage ab dem fünften behandelten Antrag auf außergerichtliche Beilegung verbraucherrechtlicher Streitfälle;
- 200 Euro pro Anfrage ab dem zwanzigsten behandelten Antrag auf außergerichtliche Beilegung verbraucherrechtlicher Streitfälle.

Diese Beträge werden jedes Jahr mit 1. Januar entsprechend der Entwicklung des Verbraucherpreisindex auf Basis des Dezember-Index angepasst. Der Referenzindex ist jener von Dezember 2017.

3. Relevante Fälle

Zu berücksichtigen sind Fälle, die der Ombudsdienst für Verbraucher im Verlauf eines Kalenderjahres mittels gütlicher Einigung oder Empfehlung abschließen konnte.

4. Forderungen

Der Ombudsdienst für Verbraucher stellt vierteljährlich eine Zahlungsforderung an betroffene Unternehmen. Die Unternehmen zahlen den geforderten Betrag innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt der Forderung.

Leistet ein Unternehmen der Zahlungsaufforderung nicht innerhalb von 30 Tagen Folge, hat der Ombudsdienst für Verbraucher das Recht, zusätzlich zur geforderten Summe einen Aufschlag zu verrechnen, um zusätzliche, aufgrund des Zahlungsverzugs anfallende Kosten auszugleichen. Dieser Aufschlag beläuft sich auf 25 Euro pro säumiger Forderung und pro säumigem Quartal.

Der Ombudsdienst für Verbraucher ist darüber hinaus befugt, ab dem Verstreichen der 30-tägigen Frist Verzugszinsen zum gesetzlichen Zinssatz zu verrechnen. Diese Zinsen werden anteilig auf Basis der Anzahl der säumigen Kalendertage berechnet.