



OMBUDSDIENST VOOR TELECOMMUNICATIE

PROCEDUREREGLEMENT

Versie van 09/10/2015

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

HOOFDSTUK IV: Behandeling van klachten door de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

Artikel 5: Indienen van een klacht bij de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

Artikel 6: Regels en wetsbepalingen waarop de Ombudsdienst voor Telecommunicatie is gebaseerd

Artikel 7: Volledige aanvraag

Artikel 8: Niet-ontvankelijkheid van de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling

Artikel 9: Beslissing om de behandeling van de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling verder te zetten of te weigeren & Informatie aan de partijen

Artikel 10: Middelen om informatie uit te wisselen

Artikel 11: Termijnen

Artikel 12: Afsluiting van het dossier

Artikel 13: Eventueel beroep op een deskundige

Artikel 14: Prerogatieven van de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

Artikel 15: Vertrouwelijkheid

Artikel 16: Onpartijdigheid

Artikel 17: Schorsing van de verjaringstermijnen

Artikel 18: Schorsing van de invorderingsprocedures

Artikel 19: Kosteloosheid

Artikel 20: Intrekking van de klacht

Artikel 21: Vertegenwoordiging

HOOFDSTUK I: Definities

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

Consument: een natuurlijke persoon die gebruik maakt van of verzoekt om een openbare elektronische-communicatiedienst voor andere dan bedrijfs- of beroepsdoeleinden in de zin van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

Telecommunicatiebedrijf (hierna "de onderneming"): elke operator; elke persoon die een telefoongids vervaardigt, verkoopt of verspreidt; elke persoon die een telefooninlichtingendienst verstrekt; elke persoon die elektronische-communicatiesystemen exploiteert; elke persoon die openbare versleutelingsdiensten verstrekt en elke persoon die andere activiteiten met betrekking tot elektronische communicatie aanbiedt, in de zin van de wet van 13 juni 2005 betreffende de elektronische communicatie.

Klacht: elk geschil tussen een gebruiker en een telecommunicatiebedrijf met betrekking tot de uitvoering van een verkoop- of dienstenovereenkomst of het gebruik van een product.

Consumentengeschil: elk geschil tussen een consument en een onderneming met betrekking tot de uitvoering van een verkoop- of dienstenovereenkomst of tot het gebruik van een product.

Gekwalificeerde entiteit: elke private of door een publieke overheid opgerichte entiteit die aan buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen 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 telecommunicatiebedrijven

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;

5° de eindgebruikers die zich schriftelijk of mondeling tot de dienst richten zo goed mogelijk voorlichten over hun belangen;

6° 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 Gemeenschapsministers 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;

7° 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.

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 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 Gemeenschapsregulators.

HOOFDSTUK IV: Behandeling van klachten door de Ombudsdienst voor Telecommunicatie

Artikel 5: 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, 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 6: Regels en wetsbepalingen waarop de Ombudsdienst voor Telecommunicatie is gebaseerd

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 betreffende elektronische communicatie, koninklijk besluit tot vaststelling van de Ethische Code voor de telecommunicatie, andere sectorwetgeving...) en gedragscodes (bv. GOF-richtlijnen).

Artikel 7: 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.

Artikel 8: 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 9: Beslissing om de behandeling van de aanvraag tot buitengerechtelijke regeling verder te zetten of te weigeren & Informatie aan de partijen

De Ombudsdienst voor Telecommunicatie deelt zijn beslissing om de behandeling van de aanvraag verder te zetten of te weigeren aan de partijen mee binnen een termijn van drie weken na ontvangst van de volledige aanvraag.

In geval van weigering wordt de beslissing gemotiveerd.

Indien de ombudsdienst beslist de behandeling van de aanvraag verder te zetten, dan brengt hij de eindgebruiker ook op de hoogte van zijn recht om zich in elk stadium van de procedure terug te trekken. Hij deelt de partijen ook mee dat het hen vrij staat de voorgestelde oplossing al dan niet te aanvaarden (uitgezonderd in geval van een aanbeveling die uitvoerbaar wordt voor de onderneming – zie artikel 12), dat de oplossing kan verschillen van een rechterlijke beslissing en dat de deelname aan de procedure het instellen van een rechtsvordering niet belet. Hij deelt de partijen ook mee dat de oplossing niet dwingend is (uitgezonderd in geval van een aanbeveling die uitvoerbaar wordt voor de onderneming – zie artikel 12) en dat deze oplossing geen technische of rechtsgevolgen heeft (tenzij de partijen aan de rechtbank vragen om de gemaakte afspraken te homologeren of in geval van een aanbeveling die uitvoerbaar wordt voor de onderneming – zie artikel 12). De bedoelde informatie zal op een duurzame drager worden meegedeeld.

Artikel 10: 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 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 11.

Artikel 11: 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 12: 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. De met redenen omklede beslissing wordt naar de klager en naar de ombudsdienst opgestuurd. 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 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 13: 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 14: 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 15: 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 16: Onpartijdigheid

De ombudsdienst is samengesteld uit twee leden; zij behoren tot een verschillende taalrol. De ombudsdienst treedt op als college. 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 17: 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 18: 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.

Wat betreft de klachten bedoeld in artikel 19 §3 van de wet van 15 mei 2007 betreffende de bescherming van de consumenten inzake omroeptransmissie- en omroepdistributiediensten, wordt de invorderingsprocedure geschorst door de onderneming totdat de ombudsdienst een aanbeveling heeft geformuleerd of totdat een minnelijke schikking is bereikt.

Artikel 19: Kosteloosheid

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

Artikel 20: 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 21: 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.