

BELGISCHE KAMER VAN
VOLKSVERTEGENWOORDIGERS

8 oktober 2026

WETSONTWERP

**tot wijziging van de boeken I, XV en XVI
van het Wetboek van economisch recht**

**Wetsvoorstel tot wijziging
van het Wetboek van economisch recht
teneinde de consumentenombudsdienst
bevoegd te maken voor geschillen
die betrekking hebben op syndici**

Verslag

namens de commissie
voor Economie,
Consumentenbescherming
en Digitalisering
uitgebracht door
de heer **Anthony Dufrane**

Inhoud

Blz.

I. Procedure	3
II. Inleidende uiteenzettingen	3
III. Bespreking	5
IV. Stemmingen	27

Zie:

Doc 56 **1751/ (2025/2026)**:
001: Wetsontwerp.

Zie ook:

003: Artikelen aangenomen in eerste lezing.

Doc 56 **1247/ (2025/2026)**:

001: Wetsvoorstel van mevrouw Grillaert.

CHAMBRE DES REPRÉSENTANTS
DE BELGIQUE

8 octobre 2026

PROJET DE LOI

**portant modifications des livres I, XV et XVI
du Code de droit économique**

**Proposition de loi modifiant
le Code de droit économique
afin d'habiliter le Service de Médiation
pour le Consommateur à traiter
les litiges relatifs aux syndics**

Rapport

fait au nom de la commission
de l'Économie,
de la Protection des consommateurs
et de la Digitalisation
par
M. **Anthony Dufrane**

Sommaire

Pages

I. Procédure	3
II. Exposés introductifs	3
III. Discussion	5
IV. Votes	27

Voir:

Doc 56 **1751/ (2025/2026)**:
001: Projet de loi.

Voir aussi:

003: Articles adoptés en première lecture.

Doc 56 **1247/ (2025/2026)**:

001: Proposition de loi de Mme Grillaert.

04563

**Samenstelling van de commissie op de datum van indiening van het verslag/
Composition de la commission à la date de dépôt du rapport**

Voorzitter/Président: Roberto D'Amico

A. — Vaste leden / Titulaires:

N-VA	Michael Freilich, Lieve Truymans, Charlotte Verkeyn
VB	Dieter Keuten, Reccino Van Lommel
MR	Anthony Dufrane, Youssef Handichi
PS	Patrick Prévot, Sophie Thémont
PVDA-PTB	Roberto D'Amico, Annik Van den Bosch
Les Engagés	Julien Matagne, Ismaël Nuino
Vooruit	Jessy Salenbien
cd&v	Leentje Grillaert
Ecolo-Groen	Meyrem Almaci
Anders.	Steven Coenegrachts

B. — Plaatsvervangers / Suppléants:

Katrijn van Riet, Jeroen Bergers, Dorien Cuylaerts, Wouter Raskin
Kurt Moons, Lode Vereeck, Wouter Vermeersch
Georges-Louis Bouchez, Gilles Foret, Florence Reuter
Hugues Bayet, Ridouane Chahid, Christophe Lacroix
Kim De Witte, Raoul Hedebouw, Nadia Moscufo
Serge Hilgsmann, Anne Pirson, Carmen Ramlot
Nele Daenen, Alain Yzermans
Tine Gielis, Nathalie Muylle
Rajae Maouane, Dieter Vanbesien
Sandro Di Nunzio, Kjell Vander Elst

N-VA	: Nieuw-Vlaamse Alliantie
VB	: Vlaams Belang
MR	: Mouvement Réformateur
PS	: Parti Socialiste
PVDA-PTB	: Partij van de Arbeid van België – Parti du Travail de Belgique
Les Engagés	: Les Engagés
Vooruit	: Vooruit
cd&v	: Christen-Democratisch en Vlaams
Ecolo-Groen	: Ecologistes Confédérés pour l'organisation de luttes originales – Groen
Anders.	: Anders.
DéFI	: Démocrate Fédéraliste Indépendant
ONAFH/INDÉP	: Onafhankelijk-Indépendant

Afkorting bij de nummering van de publicaties:		Abréviations dans la numérotation des publications:	
DOC 56 0000/000	Parlementair document van de 56 ^e zittingsperiode + basisnummer en volgnummer	DOC 56 0000/000	Document de la 56 ^e législature, suivi du numéro de base et numéro de suivi
QRVA	Schriftelijke Vragen en Antwoorden	QRVA	Questions et Réponses écrites
CRIV	Voorlopige versie van het Integraal Verslag	CRIV	Version provisoire du Compte Rendu Intégral
CRABV	Beknopt Verslag	CRABV	Compte Rendu Analytique
CRIV	Integraal Verslag, met links het definitieve integraal verslag en rechts het vertaalde beknopt verslag van de toezpraken (met de bijlagen)	CRIV	Compte Rendu Intégral, avec, à gauche, le compte rendu intégral et, à droite, le compte rendu analytique traduit des interventions (avec les annexes)
PLEN	Plenum	PLEN	Séance plénière
COM	Commissievergadering	COM	Réunion de commission
MOT	Moties tot besluit van interpellaties (beigekleurig papier)	MOT	Motions déposées en conclusion d'interpellations (papier beige)

Dames en Heren,

Uw commissie heeft dit wetsontwerp besproken tijdens haar vergadering van 29 september 2026.

I. — PROCEDURE

Omtrent dit wetsontwerp werd een initiatiefadvies uitgebracht door UNIZO, dat ter beschikking van de leden werd gesteld.

Op vraag van *mevrouw Leentje Grillaert (cd&v)* heeft de commissie beslist het wetsvoorstel DOC 56 1247/001 te voegen bij de beraadslaging. Het toegevoegde wetsvoorstel werd ingeleid tijdens de vergadering van 14 januari 2026. Tijdens die vergadering heeft de commissie beslist om, met toepassing van artikel 28.1 van het Reglement, het schriftelijk advies omtrent het wetsvoorstel in te winnen van CIB Vlaanderen, de FOD Economie, de Consumentenombudsdienst, de Unie van Syndici, het Nationaal Eigenaars- en Mede-eigenaarssyndicaat, Testaankoop, het Beroepsinstituut van Vastgoedmakelaars en van de Eigenaarsbond. De ontvangen adviezen werden ter beschikking gesteld van de leden.

II. — INLEIDENDE UITEENZETTINGEN

A. Wetsontwerp DOC 56 1751/001

De heer Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Sociale fraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen, legt uit dat het voorliggende wetsontwerp wijzigingen beoogt aan te brengen aan de boeken I, XV en XVI van het Wetboek van economisch recht (WER).

Gezien het hoge aantal consumentengeschillen in de bouwsector, hun technische aard, hun kosten en hun impact op de continuïteit van de werven, heeft de regering in het federale regeerakkoord 2025-2029 zich ertoe verbonden een bemiddelingsdienst voor deze sector op te richten om de consumentenbescherming te versterken.

Tegelijk heeft de regering de opdracht om in te zetten op een harmonisering en vereenvoudiging van de procedureregels voor buitengerechtelijke geschillenregeling. Dat is belangrijk omdat lange juridische procedures belastend en ontmoedigend zijn voor de consument. Buitengerechtelijke geschillenregeling, gekenmerkt door

Mesdames, Messieurs,

Votre commission a examiné ce projet de loi au cours de sa réunion du 29 septembre 2026.

I. — PROCÉDURE

Le projet de loi a fait l'objet d'un avis d'initiative rendu par l'UNIZO, qui a été mis à la disposition des membres.

À la demande de *Mme Leentje Grillaert (cd&v)*, la commission a décidé de joindre la proposition DOC 56 1247/001 à la discussion du projet de loi. La proposition de loi jointe a été exposée au cours de la réunion du 14 janvier 2026. Au cours de cette même réunion, la commission a décidé, en application de l'article 28.1 du Règlement, de recueillir, à propos de la proposition de loi, l'avis écrit de la Confédération flamande des professions immobilières (CIB Vlaanderen), du SPF Économie, du Service de médiation pour le consommateur, de l'Union des syndics, du Syndicat national des propriétaires et copropriétaires, de Testachats, de l'Institut professionnel des agents immobiliers et de l'Union flamande des propriétaires (Eigenaarsbond). Les avis reçus ont été mis à la disposition des membres.

II. — EXPOSÉS INTRODUCTIFS

A. Projet de loi DOC 56 1751/001

M. Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la Fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances, explique que le projet de loi à l'examen vise à modifier les Livres I, XV et XVI du Code de droit économique (CDE).

Face au nombre élevé de litiges de consommation dans le secteur de la construction, à leur technicité, à leur coût et à leurs répercussions sur la continuité des chantiers, le gouvernement s'est engagé, dans l'accord de gouvernement fédéral 2025-2029, à créer un service de médiation dédié à ce secteur en vue de renforcer la protection des consommateurs.

Parallèlement, le gouvernement a pour mission d'œuvrer à l'harmonisation et à la simplification des règles de procédure pour le règlement extrajudiciaire des litiges. Cette mission est primordiale puisque les longues procédures juridiques sont contraignantes et décourageantes pour le consommateur. Le règlement

flexibiliteit en snelheid, kan bijgevolg bijdragen aan het verminderen van langdurige onzekerheid bij de consument en hem tegelijkertijd stimuleren om geschillen toch aan te kaarten. Op die manier vormt buitengerechtelijke geschillenregeling één van de fundamenteën van een effectieve en doeltreffende consumentenbescherming.

Rekening houdend met de opdrachten van de regering en gelet op de voormelde doelstelling, legt de minister een wetsontwerp voor waarmee deze twee punten juridisch worden verankerd.

De Belgische wetgeving ter zake is vastgelegd in boek XVI van het WER. Dat boek specificeert, conform de Europese wetgeving, de voorwaarden waaraan een entiteit voor buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen moet voldoen om te worden erkend als “gekwalficeerde entiteit”.

Door voormeld boek werd tegelijk ook een residuaire ADR¹-entiteit opgericht, genaamd de “Consumentenombudsdienst”, belast met de behandeling van het geschil als er geen andere gekwalficeerde entiteit bevoegd is, of met het doorverwijzen van het geschil naar een bestaande sectorspecifieke gekwalficeerde entiteit. Met de oprichting van deze residuaire entiteit geeft België gevolg aan de Europese verplichting tot integrale economische en sectorale dekking voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen.

Binnen dit wettelijk kader beoogt het voorliggende ontwerp allereerst de werking van de bestaande Consumentenombudsdienst te herorganiseren en de effectiviteit ervan te versterken. De reorganisatie strekt ertoe om binnen de overkoepelende structuur van de Consumentenombudsdienst kamers in te richten, bevoegd voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen binnen een specifieke sector waarvoor geen aparte gekwalficeerde entiteit bestaat. De effectiviteit ervan wordt tegelijk versterkt door ondernemingen wettelijk te verplichten deel te nemen aan de procedure.

Ten tweede geeft het ontwerp uitvoering aan de opdracht om de consumenten een mogelijkheid te bieden om voor bouwgeschillen beroep te doen op een gespecialiseerde ombudsdienst. Daartoe wordt binnen de Consumentenombudsdienst een kamer voor de bouwsector ingericht.

Tegelijk wil de regering met het ontwerp tegemoetkomen aan de vaststelling dat ook voor andere sectoren geen gespecialiseerde entiteit bestaat. Daarom worden met de onderhavige tekst binnen de

extrajudiciaire des litiges, qui se caractérise par sa flexibilité et sa rapidité, pourra donc contribuer à réduire l’incertitude prolongée du consommateur, tout en l’incitant à invoquer des litiges. Le règlement extrajudiciaire des litiges constituera ainsi l’un des piliers d’une protection efficace et effective des consommateurs.

Compte tenu des missions du gouvernement et de l’objectif précité, le ministre présente un projet de loi visant à conférer un ancrage juridique à ces deux éléments.

La législation belge en la matière est définie dans le Livre XVI du CDE, qui précise, en application de la législation européenne, les conditions auxquelles une entité de règlement extrajudiciaire de litiges de consommation doit satisfaire pour être reconnue en qualité d’“entité qualifiée”.

Le Livre précité a également créé le Service de médiation pour le consommateur, une entité REL¹ résiduaire chargée soit de traiter les litiges pour lesquels aucune autre entité qualifiée n’est compétente, soit de renvoyer les litiges vers une entité qualifiée sectorielle existante. En créant cette entité résiduaire, la Belgique s’est conformée à l’obligation européenne de prévoir une couverture économique et sectorielle intégrale pour le règlement extrajudiciaire de litiges de consommation.

Dans les contours de ce cadre légal, le projet de loi à l’examen vise d’abord à réorganiser le fonctionnement de l’actuel Service de médiation pour le consommateur tout en améliorant son efficacité. Cette réorganisation vise à créer, au sein de la structure faïtière du Service de médiation pour le consommateur des chambres compétentes pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans un secteur spécifique pour lequel il n’existe pas d’entité qualifiée distincte. L’efficacité de ce règlement sera également renforcée par l’obligation légale pour les entreprises de prendre part à la procédure.

Deuxièmement, le projet de loi à l’examen vise à concrétiser la promesse de permettre au consommateur de faire appel à un service de médiation spécialisé pour les litiges en matière de construction. À cette fin, une chambre dédiée au secteur de la construction sera créée au sein du Service de médiation pour le consommateur.

Au travers du projet de loi à l’examen, le gouvernement entend aussi remédier au constat selon lequel il n’existe pas non plus d’entité spécialisée pour les litiges concernant d’autres secteurs. C’est pourquoi le

¹ *Alternative dispute resolution.*

¹ Règlement extrajudiciaire des litiges.

Consumentenombudsdienst eveneens kamers voor de sector van de detailhandel en voor de sector “automotovoelo” ingericht.

Uiteraard veronderstelt een effectieve regeling van consumentengeschillen dat de entiteit die daarvoor is opgericht, over voldoende financiële middelen beschikt. Dit is trouwens een uitdrukkelijke Europese vereiste. Daarom is in het ontwerp ook een bepaling opgenomen omtrent de financiering van de Consumentenombudsdienst.

De minister beklemtoont dat de mogelijke financieringsbronnen van de Consumentenombudsdienst nagenoeg identiek blijven aan degene waarin vandaag al is voorzien, namelijk een federale subsidie, ondernemingsbijdragen en ombudsbijdragen. Met het ontwerp wenst hij echter meer flexibiliteit in te bouwen door het mogelijk te maken dat verschillende financieringsbronnen worden gecombineerd. Tegelijk bouwt de minister ook waarborgen in om ervoor te zorgen dat de financiering evenwichtig verloopt en dat de geïnde bedragen redelijk zijn in verhouding tot de kosten.

De minister hoopt dat deze wijzigingen consumenten en ondernemingen zullen helpen om hun geschillen op een snelle en efficiënte wijze te regelen, zodat ons land zijn positie als koploper in de bemiddeling nog kan verstevigen.

B. Toegevoegd wetsvoorstel DOC 56 1247/001

Mevrouw Leentje Grillaert (cd&v) legt uit dat België veel appartementsgebouwen telt die in mede-eigendom worden beheerd, waarbij de syndicus een centrale maar soms problematische rol speelt. Wegens de toenevende klachten over wanbeheer en het ontbreken van een uniform tuchtsysteem beoogt dit wetsvoorstel een hervorming van het klachtenbeleid. Er wordt voorgesteld om de Consumentenombudsdienst bevoegd te maken voor geschillen rond gebouwenbeheer en syndici, zodat klachten centraal, efficiënt en buitengerechtelijk kunnen worden behandeld.

III. — BESPREKING

A. Vragen en opmerkingen van de leden

Mevrouw Lieve Truymen (N-VA) erkent dat de Consumentenombudsdienst al jarenlang onderbemand is en dat deze hervorming de dienst meer zuurstof zal

texte à l'examen vise aussi à créer, au sein du Service de médiation pour le consommateur, des chambres dédiées au secteur du commerce de détail et au secteur “auto-moto-vélo”.

Un règlement efficace des litiges de consommation suppose évidemment que l'entité créée à cet effet dispose de moyens financiers suffisants. Il s'agit d'ailleurs d'une exigence explicite de la législation européenne. C'est pourquoi le projet de loi à l'examen prévoit aussi une disposition concernant le financement du Service de médiation pour le consommateur.

Le ministre souligne que les sources de financement possibles du Service de médiation pour le consommateur resteront quasiment identiques à celles prévues aujourd'hui, à savoir une subvention fédérale, des contributions des entreprises et des contributions des services de médiation. Au travers du projet de loi à l'examen, le ministre souhaiterait toutefois prévoir davantage de flexibilité en permettant de combiner plusieurs sources de financement. Il prévoit aussi des garanties pour veiller à ce que ce financement soit assuré de manière équilibrée et à ce que les montants perçus soient raisonnables par rapport aux coûts supportés.

Le ministre espère que ces modifications aideront les consommateurs et les entreprises à régler rapidement et efficacement leurs litiges, pour que notre pays puisse encore consolider sa position en tête de peloton en matière de médiation.

B. Proposition de loi jointe DOC 56 1247/001

Mme Leentje Grillaert (cd&v) explique que la Belgique compte de nombreux immeubles à appartements gérés en copropriété, dans lesquels le syndic joue un rôle central mais pouvant parfois être source de difficultés. Face à l'augmentation du nombre de plaintes concernant des cas de mauvaise gestion et en l'absence d'un régime disciplinaire uniforme, la proposition de loi à l'examen vise à réformer le traitement des plaintes. Il est proposé d'habiliter le Service de Médiation pour le Consommateur à traiter les litiges relatifs à la gestion d'immeubles et aux syndics. Cette mesure doit permettre un traitement des plaintes centralisé, efficace et extrajudiciaire.

III. — DISCUSSION

A. Questions et observations des membres

Mme Lieve Truymen (N-VA) reconnaît que le Service de Médiation pour le Consommateur est en sous-effectif depuis de nombreuses années et que cette réforme lui

geven. Een performante ombudsdienst is van belang om gerechtelijke geschillen te vermijden.

Zij heeft evenwel nog enkele vragen bij het wetsontwerp. Zo merkt zij op dat drie gespecialiseerde kamers worden opgericht binnen de Consumentenombudsdienst. Het ontwerp benadrukt echter dat de dienst slechts een residuaire bevoegdheid heeft en dat klachten worden doorverwezen zodra er een sectorspecifieke gekwalificeerde entiteit bevoegd is. Hoe zullen deze nieuwe gespecialiseerde kamers zich daartoe verhouden? Indien sectorspecifieke entiteiten voorrang krijgen, welke rol zullen deze kamers in de praktijk dan nog spelen?

Voorts wijst zij erop dat de ondernemingsbijdragen nog bij koninklijk besluit moeten worden vastgesteld. Zij wil weten binnen welke termijn dit besluit zal worden genomen zonder de geplande inwerkingtreding in 2027 in het gedrang te brengen. Daarnaast verwijst zij naar berichten in de pers waarin sprake is van een bijdrage tussen 250 en 500 euro. Kan de minister dit bevestigen? Hoeveel zal een onderneming per dossier moeten betalen? Tevens wenst mevrouw Truyma te vernemen of een onderneming haar bijdrage terugkrijgt wanneer een klacht uiteindelijk ongegrond blijkt.

Tot slot verwijst het lid naar de bezorgdheden van ondernemersorganisaties over mogelijke misbruiken. Waarom werd niet werd gekozen voor een financiële drempel voor klachten? Zij geeft het voorbeeld van een consument die zich erover beklagt dat een T-shirt van 25 euro na één wasbeurt niet meer aan de verwachtingen voldoet; zal de Consumentenombudsdienst zich ook over dergelijke dossiers buigen? Verder merkt zij op dat een consument op elk moment de buitengerechtelijke procedure kan stopzetten om gerechtelijke stappen te ondernemen. Wat gebeurt er in dat geval met de reeds betaalde bijdrage van de onderneming?

Meer in het algemeen, kan de minister aangeven hoe misbruiken binnen het systeem zullen worden voorkomen en hoe een evenwicht zal worden gevonden tussen een doeltreffende bescherming van de consument, enerzijds, en het vermijden dat ondernemingen worden afgeschrikt om te ondernemen, anderzijds?

De heer Reccino Van Lommel (VB) erkent dat het wetsontwerp een aantal positieve elementen bevat. De modernisering van de Consumentenombudsdienst is een goede zaak, net als de versterkte sectorspecialisatie en het duidelijkere kader voor de buitengerechtelijke geschillenbeslechting.

donnera davantage de moyens d'action. Il est important de disposer d'un service de médiation performant afin d'éviter les litiges judiciaires.

Elle souhaite toutefois encore poser quelques questions au sujet du projet de loi. Elle relève notamment que trois chambres spécialisées seront créées au sein du Service de Médiation pour le Consommateur. Le projet souligne cependant que le Service ne disposera que d'une compétence résiduaire et qu'il devra, le cas échéant, transférer les plaintes à l'entité qualifiée sectorielle compétente. Comment ces nouvelles chambres spécialisées s'articuleront-elles avec ce principe? Dès lors que les entités sectorielles seront prioritaires, quel rôle ces chambres joueront-elles encore en pratique?

Elle souligne ensuite que les contributions dues par les entreprises devront encore être fixées par arrêté royal. Elle souhaite savoir dans quel délai cet arrêté sera pris, pour éviter de compromettre l'entrée en vigueur prévue en 2027. Elle renvoie en outre à des informations parues dans la presse faisant état d'une contribution comprise entre 250 et 500 euros. Le ministre peut-il le confirmer? Quel montant une entreprise devra-t-elle acquitter par dossier? Mme Truyma souhaite également savoir si la contribution versée par l'entreprise lui sera remboursée si la plainte s'avère finalement non fondée.

Enfin, la membre évoque les préoccupations exprimées par les organisations d'entrepreneurs concernant d'éventuels abus. Pourquoi n'a-t-on pas décidé de prévoir un seuil financier pour les plaintes? Elle cite l'exemple d'une plainte d'un consommateur invoquant qu'un tee-shirt de 25 euros ne répond plus à ses attentes après un seul lavage: le Service de Médiation pour le Consommateur examinera-t-il également ce type de dossiers? Elle relève par ailleurs qu'un consommateur pourra à tout moment mettre fin à la procédure extrajudiciaire afin d'engager une procédure judiciaire. Qu'advient-il dans ce cas de la contribution déjà acquittée par l'entreprise?

Plus généralement, le ministre peut-il indiquer quelles garanties sont prévues pour prévenir d'éventuels abus et comment un équilibre sera trouvé entre, d'une part, la protection efficace du consommateur et, d'autre part, la nécessité d'éviter de décourager les entreprises d'entreprendre?

M. Reccino Van Lommel (VB) reconnaît que le projet de loi comporte plusieurs éléments positifs. La modernisation du Service de médiation pour le consommateur constitue une avancée, tout comme le renforcement de la spécialisation sectorielle et la clarification du cadre applicable au règlement extrajudiciaire des litiges.

Hij plaatst evenwel kanttekeningen bij het voorgestelde financieringsmodel. Zo merkt hij op dat bij de vaststelling van de ondernemingsbijdrage rekening wordt gehouden met een inningsgraad van 75 % en met de beschikbare werkingsreserves. Daardoor zullen ondernemingen die hun bijdrage correct betalen volgens hem indirect meebetalen voor ondernemingen die dat niet doen, wat hij niet billijk acht.

Voorts verwijst hij naar het advies van de Raad van State, die opmerkt dat de bijdrage, indien zij juridisch als een retributie en niet als een belasting wordt beschouwd, zo nauw mogelijk moet aansluiten bij de werkelijke kosten van het individuele dossier. De Raad wijst er eveneens op dat werkingsreserves afkomstig uit retributies niet bij de Consumentenombudsdienst mogen blijven maar uitsluitend mogen worden aangewend voor de kosten van de geschillenbehandeling, proportioneel moeten worden terugbetaald of verrekend met toekomstige bijdragen. Ook moet regelmatig worden nagegaan of de verschuldigde bijdrage nog overeenstemt met de werkelijke kosten.

De ondernemingsbijdrage is verschuldigd zodra een dossier ontvankelijk wordt verklaard, ook wanneer later blijkt dat de klacht ongegrond is. Ondernemingen moeten dus bijdragen zonder dat vooraf is vastgesteld dat zij daadwerkelijk een fout hebben begaan. Het lid wijst erop dat zowel de Hoge Raad voor de Zelfstandigen en de kmo (HRZKMO) als UNIZO zich tegen die regeling verzetten. Het kan voor ondernemingen goedkoper worden om een betwiste kleine vordering in te willigen dan de volledige procedure te doorlopen, ongeacht de gegrondheid van de klacht. Door de complexiteit of duur van de behandeling kunnen de kosten immers oplopen, eventueel aangevuld met expertisekosten, zelfs wanneer de onderneming correct meewerkt en uiteindelijk niet aansprakelijk blijkt. Zou het dan niet logischer zijn de bijdrage enkel te innen wanneer de klacht gegrond wordt verklaard? Zijn de voorgestelde verplichtingen voldoende proportioneel voor zwakke of weinig kansrijke dossiers die toch ontvankelijk worden verklaard?

De Consumentenombudsdienst kan een aanvraag weigeren wanneer de consument niet eerst bij de onderneming heeft geklaagd. De HRZKMO pleit ervoor dit verplicht te maken. Indien een onderneming verplicht aan de procedure moet deelnemen en daarvoor moet betalen, moet zij eerst een redelijke termijn krijgen om de klacht rechtstreeks met de consument op te lossen.

Il émet toutefois des réserves quant au modèle de financement proposé. Il relève notamment que la détermination de la contribution des entreprises tient compte d'un taux de perception de 75 % et des réserves de fonctionnement disponibles. Il estime dès lors que les entreprises qui s'acquitteront correctement de leur contribution compenseront indirectement les défauts de paiement d'autres entreprises, ce qu'il juge inéquitable.

Il renvoie ensuite à l'avis du Conseil d'État. Celui-ci souligne que la contribution aura vocation à être juridiquement considérée comme une redevance, et non comme un impôt, dans la mesure où elle correspondra aussi étroitement que possible aux frais réellement engagés pour un dossier individuel. Le Conseil d'État souligne également que les réserves de fonctionnement constituées au moyen de redevances ne pourront rester à la disposition du Service de médiation pour le consommateur, et qu'elles devront être affectées exclusivement à la couverture des frais liés au traitement des litiges, remboursées proportionnellement aux redevables ou prises en compte dans le calcul de leurs futures contributions. Il faudra par ailleurs veiller à vérifier régulièrement si les contributions dues sont toujours en rapport avec les coûts.

La contribution de l'entreprise sera due dès le moment où un dossier sera déclaré recevable, même s'il apparaît ultérieurement que la plainte n'est pas fondée. Les entreprises seront donc tenues de contribuer sans qu'il ait été préalablement établi qu'elles ont effectivement commis une faute. Le membre souligne que tant le Conseil supérieur des indépendants et des PME (CSIPME) qu'UNIZO s'opposent à ce régime. Pour les entreprises, il pourrait se révéler moins coûteux d'acquitter une petite créance contestée que d'attendre le terme de la procédure, indépendamment du bien-fondé de la plainte. En effet, la complexité ou la durée du traitement pourront entraîner une augmentation des coûts, auxquels des frais d'expertise pourront s'ajouter le cas échéant, même si l'entreprise coopère correctement et même si sa responsabilité n'est pas engagée en fin de compte. Ne serait-il dès lors pas plus logique de ne percevoir la contribution que lorsque la plainte est déclarée fondée? Les obligations proposées seront-elles suffisamment proportionnées au regard de dossiers peu solides ou présentant de faibles chances d'aboutir, mais néanmoins déclarés recevables?

Le Service de médiation pour le consommateur pourra refuser une demande qui n'aura pas été précédée du dépôt d'une plainte par le consommateur auprès de l'entreprise. Le CSIPME préconise de rendre ce préalable obligatoire. Dans la mesure où une entreprise est tenue de participer à une procédure et d'en supporter le coût, elle doit d'abord disposer d'un délai raisonnable

De Hoge Raad vraagt bovendien dat geen bijdrage verschuldigd is wanneer de onderneming vooraf al een oplossing heeft voorgesteld die uiteindelijk overeenstemt met de oplossing die de Consumentenombudsdienst passend acht. Het zou onterecht zijn indien in dat geval alsnog een bijdrage moet worden betaald.

Verder wijst hij erop dat voor de meest voorkomende geschillen afzonderlijke kamers worden opgericht voor de bouwsector, de detailhandel en de sector “automotove-lo”, naast een residuaire kamer voor andere geschillen. Het louter oprichten van gespecialiseerde kamers biedt volgens de heer Van Lommel evenwel geen garantie dat de nodige deskundigheid daadwerkelijk aanwezig zal zijn. Bovendien kunnen in de toekomst andere soorten geschillen dominanter worden. Is het dan wenselijk om deze sectorale kamers wettelijk te verankeren? Zou een flexibeler intern specialisatiemodel niet meer aangewezen zijn? Daarbij mag de expertise van bestaande gespecialiseerde entiteiten, zoals de Geschillencommissie Reizen, niet verloren gaan.

Ten slotte merkt het lid op dat bij technische geschillen een deskundige kan worden aangesteld. Het wetsontwerp bevat echter geen regels over de selectie, kwalificaties, onafhankelijkheid of sectorspecifieke expertise van die deskundigen. Hoewel het technisch verslag een bindend karakter krijgt, blijft het voor beide partijen mogelijk om zich nadien tot de rechtbank te wenden. Het blijft onduidelijk onder welke omstandigheden dat verslag kan worden betwist.

De heer Van Lommel besluit door te stellen dat het wetsontwerp verschillende positieve elementen bevat, maar dat het voorgestelde financieringsmodel vragen oproept. Zijn fractie vraagt garanties inzake proportionaliteit, rechtszekerheid en een strikte koppeling tussen de ondernemingsbijdrage en de werkelijke kosten van het individuele dossier. Het ontwerp biedt op dat punt momenteel nog onvoldoende zekerheid.

De heer Anthony Dufrane (MR) wijst erop dat het wetsontwerp een betere buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen beoogt. De tekst herorganiseert de Consumentenombudsdienst door het instellen van een residuaire kamer en drie sectorale kamers, waarbij de Ombudsdienst een residuaire rol blijft uitoefenen wanneer andere gekwalificeerde entiteiten bevoegd zijn. Tevens verplicht de tekst de ondernemingen om deel te nemen aan de procedures waarvoor de Consumentenombudsdienst bevoegd is en stelt hij die mechanismen open voor verenigingen van mede-eigenaars, die voortaan met consumenten worden gelijkgesteld.

pour tenter de résoudre directement le différend avec le consommateur. Le Conseil supérieur demande en outre qu'aucune contribution ne soit due lorsque la solution qui a été proposée par l'entreprise correspond finalement à celle que le Service de médiation pour le consommateur estime appropriée. Il serait injustifié qu'elle reste redevable d'une contribution dans ce cas de figure.

Il souligne ensuite que des chambres distinctes seront créées pour les litiges les plus fréquents dans les secteurs de la construction, du commerce de détail et du “secteur automotovélo”, outre une chambre résiduelle chargée des autres litiges. Selon M. Van Lommel, la création de chambres spécialisées ne suffira toutefois pas à garantir qu'elles disposeront de l'expertise requise. En outre, d'autres types de litiges pourraient occuper une place prépondérante à l'avenir. Est-il dès lors souhaitable d'ancrer ces chambres sectorielles dans la loi? Un modèle interne de spécialisation plus souple ne serait-il pas davantage indiqué? Il conviendra en outre de veiller à préserver l'expertise des entités spécialisées existantes, telles que la Commission de Litiges Voyages.

Enfin, le membre relève que, dans le cadre de litiges techniques, il pourra être fait appel à un expert. Le projet de loi ne prévoit toutefois aucune règle concernant la sélection, les qualifications, l'indépendance ou l'expertise sectorielle de ces experts. Malgré le caractère contraignant du rapport technique, les deux parties pourront toujours saisir ultérieurement le tribunal. Les circonstances dans lesquelles ce rapport pourra être contesté restent toutefois imprécises.

M. Van Lommel conclut que le projet de loi comporte plusieurs éléments positifs, mais que le modèle de financement proposé soulève des questions. Son groupe demande des garanties en matière de proportionnalité et de sécurité juridique, ainsi qu'un lien strict entre la contribution de l'entreprise et les frais réellement engagés pour un dossier individuel. Le projet n'offre pas encore de garanties suffisantes à cet égard.

M. Anthony Dufrane (MR) rappelle que le projet de loi vise à renforcer le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation. Il réorganise le Service de médiation pour le consommateur autour d'une chambre résiduaire et de trois chambres sectorielles, tout en maintenant le caractère résiduaire du service lorsque d'autres entités qualifiées sont compétentes. Le texte rend également obligatoire la participation des entreprises aux procédures relevant du Service et ouvre l'accès à ces mécanismes aux associations de copropriétaires assimilées à des consommateurs.

De MR-fractie zal de tekst steunen, aangezien die de toegang tot een soepele, op consensus gebaseerde en snelle vorm van geschillenregeling versterkt.

De heer Dufrane wil echter graag meer verduidelijking over de tenuitvoerlegging ervan. Welk tijdschema stelt de regering voorop om de nieuwe kamers van de Consumentenombudsdienst daadwerkelijk operationeel te maken, en dan vooral de kamer die voor de bouwsector bevoegd is?

Hij vraagt ook hoe de regering zal waarborgen dat de sectorale kamers over de noodzakelijke technische competenties en personele middelen zullen beschikken ter uitvoering van hun opdrachten.

De heer Patrick Prévot (PS) geeft aan dat de PS-fractie voor het wetsontwerp zal stemmen, maar tegelijk op verscheidene punten voorbehoud maakt. Volgens hem draait dit dossier in wezen om efficiëntie: wat garandeert dat de hervorming in de praktijk zal leiden tot een daadwerkelijk betere begeleiding van de betrokken sectoren?

Volgens de heer Prévot staat vooral in de bouwsector bijzonder veel op het spel. De aankoop of renovatie van een woning is voor de gezinnen vaak de grootste uitgavensloep. Geschillen daarover kunnen aanzienlijke financiële en menselijke gevolgen hebben.

De heer Prévot vraagt zich dan ook af welke meerwaarde de specifiek voor de bouwsector ingestelde kamer biedt ten opzichte van de reeds bestaande initiatieven. Hij wijst op het bestaan van de Verzoeningscommissie Bouw, die voornamelijk technische dossiers behandelt. Als het de bedoeling is dat die commissie naast de nieuwe kamer van de Consumentenombudsdienst blijft bestaan, dan wil hij weten hoe de afstemming en de samenhang tussen die beide structuren zal worden verzekerd.

Voorts vraagt de heer Prévot zich af waarom voor de oprichting van drie nieuwe kamers binnen de Consumentenombudsdienst werd gekozen in plaats van voor drie volwaardige sectorale ombudsdiensten. In dit verband wijst hij erop dat de zes bestaande sectorale ombudsdiensten – in de bank-, verzekerings-, post-, telecom-, spoorweg- en energiesector – weliswaar elk hun eigen structuur, historiek en expertise hebben, maar toch allemaal een opdracht van openbaar nut vervullen en bijdragen aan de naleving van de ADR-richtlijn.²

² Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen en tot wijziging van Verordening (EG) nr. 2006/2004 en Richtlijn 2009/22/EG.

Le groupe MR soutiendra ce texte, qui renforce l'accès à un mode de résolution des litiges souple, consensuel et rapide.

M. Dufrane souhaite toutefois obtenir des précisions sur sa mise en œuvre. Quel calendrier le gouvernement prévoit-il pour rendre effectivement opérationnelles les nouvelles chambres du Service de médiation pour le consommateur, en particulier celle compétente pour le secteur de la construction?

Il demande également comment le gouvernement garantira que les chambres sectorielles disposeront des compétences techniques et des ressources humaines nécessaires à l'exercice de leurs missions.

M. Patrick Prévot (PS) indique que le groupe PS votera en faveur du projet, tout en formulant plusieurs réserves. Selon lui, la principale question est celle de l'efficacité: qu'est-ce qui garantit que cette réforme permettra réellement d'améliorer l'encadrement des secteurs concernés sur le terrain?

Le député souligne que, dans le secteur de la construction, les enjeux sont particulièrement importants. L'acquisition ou la rénovation d'un logement représente souvent la dépense la plus importante d'un ménage. En cas de litige, les conséquences financières et humaines peuvent être considérables.

M. Prévot s'interroge dès lors sur la valeur ajoutée de la chambre dédiée au secteur de la construction par rapport aux initiatives déjà existantes. Il rappelle l'existence de la Commission de Conciliation Construction qui traite principalement des dossiers techniques. Si cette commission doit continuer à exister parallèlement à la nouvelle chambre du Service de médiation pour le consommateur, il souhaite savoir comment seront assurées l'harmonisation et l'articulation entre les deux structures.

Par ailleurs, le membre s'interroge sur le choix de créer trois nouvelles chambres au sein du Service de médiation pour le consommateur plutôt que trois véritables services de médiation sectoriels. À cet égard, il rappelle que les six services de médiation sectoriels existants, dans les secteurs de la banque, des assurances, de la poste, des télécommunications, du rail et de l'énergie, disposent chacun de leur propre structure, de leur histoire et de leur expertise. Tous remplissent néanmoins une mission d'utilité publique et contribuent au respect de la directive relative au RELC².

² Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et modifiant le règlement (CE) n° 2006/2004 et la directive 2009/22/CE.

Hoewel diensten onderbrengen bij eenzelfde rechtspersoon vaak als een wenselijke vereenvoudiging wordt gepresenteerd, twijfelt de heer Prévot eraan of met een dergelijke oplossing de geschillenregeling beter zou werken of schaalvoordelen zou opleveren. Voor geschillenregelingen zijn gespecialiseerde competenties nodig en de aan de AVG inherente beperkingen maken elke gecentraliseerde klachtenbehandeling moeilijk, zo niet onmogelijk.

Hij vraagt zich dan ook af waarom de regering heeft gekozen voor hybride structuren, namelijk drie gespecialiseerde kamers binnen de Consumentenombudsdienst boven op de residuaire kamer, in plaats van voor echte sectorale ombudsdiensten. Hij wil ook weten of het een overgangsoptie betreft en of het op termijn de bedoeling is dat specifieke sectorale ombudsdiensten worden opgericht.

Mevrouw Annik Van den Bosch (PVDA-PTB) wijst erop dat problemen met aannemers vaak betrekking hebben op de grootste uitgave van een gezin, namelijk de woning. Daarom moet volgens haar zorgvuldig worden nagegaan welke impact het voorliggende wetsontwerp in de praktijk zal hebben wanneer zich bouwgeschillen voordoen.

Zij erkent dat de oprichting van een bouwkamer binnen de Consumentenombudsdienst een verbetering kan betekenen doordat consumenten niet langer zelf moeten uitzoeken bij welke instantie zij terecht kunnen. Een duidelijk aanspreekpunt biedt echter nog geen garantie dat een geschil ook daadwerkelijk wordt opgelost.

Een eerste vraag betreft de deelnameplicht voor ondernemingen. Aannemers zullen verplicht worden deel te nemen aan de procedure bij de Consumentenombudsdienst, maar de vraag is wat daar precies onder moet worden verstaan. Moeten zij actief meewerken, documenten bezorgen en vragen beantwoorden, of volstaat het hun standpunt kenbaar te maken zonder gevolg te geven aan een voorgestelde oplossing? Het lid wijst erop dat aanbevelingen van de Consumentenombudsdienst niet bindend zijn en vraagt wat een consument kan ondernemen wanneer een onderneming de procedure doorloopt maar weigert de voorgestelde oplossing uit te voeren. Hoeveel bescherming biedt deze wet dan nog aan consumenten die geen financiële middelen hebben voor een gerechtelijke procedure?

Een tweede punt betreft de technische expertise. *Mevrouw Van den Bosch* merkt op dat de Consumentenombudsdienst enkel met instemming van

S'il est parfois avancé qu'une simplification passant par un rattachement à une même entité juridique serait souhaitable, M. Prévot n'est pas convaincu qu'une telle solution améliorerait le fonctionnement du dispositif ou générerait des économies d'échelle. Les litiges nécessitent des compétences spécialisées et les contraintes liées au RGPD rendent difficile, sinon illusoire, tout traitement centralisé des plaintes.

Il demande donc pourquoi le gouvernement a opté pour des structures hybrides, à savoir trois chambres spécialisées au sein du Service de médiation pour le consommateur, en plus de la chambre résiduaire, plutôt que pour de véritables services de médiation sectoriels. Il souhaite également savoir si cette solution est transitoire dans la perspective de la création, à terme, de services de médiation sectoriels spécifiques.

Mme Annik Van den Bosch (PVDA-PTB) attire l'attention sur le fait que les problèmes rencontrés avec les entrepreneurs concernent généralement la dépense la plus importante des ménages, à savoir leur logement. Selon elle, il convient dès lors d'examiner avec soin l'incidence que le projet de loi à l'examen aura en pratique en cas de litiges dans le secteur de la construction.

Elle reconnaît que la création d'une chambre pour le secteur de la construction au sein du Service de médiation pour le consommateur pourrait apporter une amélioration, en ce qu'elle éviterait aux consommateurs de devoir chercher à quelle instance ils peuvent s'adresser. Toutefois, l'existence d'un point de contact clairement identifié ne garantira pas, à elle seule, qu'un litige sera effectivement résolu.

La membre soulève une première question concernant l'obligation de participation des entreprises. Les entrepreneurs seront tenus de participer à la procédure auprès du Service de médiation pour le consommateur. Qu'impliquera concrètement cette obligation? Devront-ils coopérer activement, fournir des documents et répondre aux questions, ou pourront-ils se limiter à exposer leur position sans donner suite à une solution proposée? L'intervenante souligne que les recommandations du Service de médiation pour le consommateur ne sont pas contraignantes et s'interroge sur les moyens dont dispose un consommateur lorsqu'une entreprise suit la procédure mais refuse de mettre en œuvre la solution proposée. Quelle protection la loi en projet offrira-t-elle dès lors aux consommateurs qui ne disposent pas de moyens financiers pour engager une procédure judiciaire?

Le deuxième point évoqué par *Mme Van den Bosch* concerne l'expertise technique. Elle fait observer à cet égard que le Service de médiation pour le consommateur

beide partijen een deskundige kan aanstellen en dat de kosten daarvan gelijk worden verdeeld. Zij wil van de minister vernemen welk maximumbedrag een consument hiervoor zal moeten betalen, of er een regeling bestaat voor consumenten die deze kosten niet kunnen dragen en of financiële ondersteuning mogelijk is. Voorts wil het lid weten hoe zal worden vermeden dat financieel kwetsbare gezinnen afhaken omdat zij hun deel van de expertisekosten niet kunnen betalen.

Ten derde maakt zij een onderscheid tussen de aanbevelingen van de Consumentenombudsdienst, die niet bindend zijn, en technische expertiserapporten, die dat wel zijn, gesteld dat beide partijen vooraf uitdrukkelijk hebben ingestemd met de expertise. Waarom krijgen gewone aanbevelingen geen bindende kracht, terwijl ondernemingen verplicht zijn aan de procedure deel te nemen? En waarom is een technisch verslag slechts onder voormelde voorwaarde bindend?

Als vierde punt vestigt het lid de aandacht op de situatie waarin een aannemer failliet gaat. Zij vraagt welke bescherming het wetsontwerp biedt wanneer een onderneming vóór of tijdens de procedure insolvent wordt. Kan de ombudsdienst in dat geval nog iets afdwingen, wie draagt de kosten van de noodzakelijke herstellingen en welke bescherming genieten consumenten die met een insolvente aannemer worden geconfronteerd?

Wat vervolgens de financiering betreft, stelt mevrouw Van den Bosch vast dat de federale subsidie op termijn zal worden afgebouwd zodra andere financieringsbronnen volstaan. Tegelijk worden bijdragen van ondernemingen ingevoerd en kan de Consumentenombudsdienst dossierkosten innen. Hoe groter het aandeel van de financiering dat afkomstig is van de ondernemingen en sectoren, des te belangrijker het wordt, aldus het lid, om de noodzakelijke onafhankelijkheid van de Consumentenombudsdienst niet alleen op papier, maar ook financieel te garanderen. Verwijzend naar het spreekwoord “wiens brood men eet, diens woord men spreekt”, vraagt het lid daarom hoeveel de federale overheid jaarlijks zal blijven bijdragen, welk aandeel van de financiering uiteindelijk door ondernemingen zal worden gedragen en onder welke voorwaarden de subsidie zal worden verminderd. De PVDA-PTB wil verder bijkomende garanties dat de financiering geen invloed kan hebben op de behandeling van individuele dossiers.

ne pourra désigner un expert qu’avec l’accord des deux parties et que les frais y afférents seront répartis à parts égales. Le ministre peut-il préciser quel montant maximal un consommateur devra payer à ce titre? Existe-t-il un dispositif pour les consommateurs qui ne sont pas en mesure de supporter ces frais? Une aide financière pourra-t-elle être envisagée? Par ailleurs, comment évitera-t-on que des ménages en situation de précarité financière renoncent à la procédure, faute de pouvoir prendre en charge leur part des frais d’expertise?

En troisième lieu, l’intervenante établit une distinction entre les recommandations du Service de médiation pour le consommateur, qui ne sont pas contraignantes, et les rapports d’expertise technique, qui revêtent un caractère contraignant lorsque les deux parties ont préalablement et expressément marqué leur accord sur le recours à une expertise. Pourquoi de simples recommandations ne revêtent-elles pas de caractère contraignant, alors même que les entreprises sont tenues de participer à la procédure? Et pourquoi un rapport technique n’est-il contraignant qu’à cette condition?

En quatrième lieu, la députée attire l’attention sur la situation d’un entrepreneur qui ferait faillite. Quelle protection le projet de loi à l’examen prévoit-il lorsqu’une entreprise devient insolvable avant ou pendant la procédure? Le service de médiation sera-t-il alors encore en mesure d’imposer quoi que ce soit? Qui prendra en charge le coût des réparations nécessaires et de quelle protection bénéficieront les consommateurs confrontés à l’insolvabilité d’un entrepreneur?

S’agissant ensuite de la question du financement, Mme Van den Bosch constate que la subvention fédérale sera progressivement supprimée dès que d’autres sources de financement s’avéreront suffisantes. Parallèlement, les entreprises seront amenées à payer des contributions et le Service de médiation pour le consommateur pourra percevoir des frais de dossier. Plus la part du financement provenant des entreprises et des secteurs est importante, plus il importe, selon la députée, de garantir l’indépendance nécessaire du Service de médiation pour le consommateur, non seulement sur papier, mais aussi sur le plan financier. Se référant à l’adage selon lequel “qui paie les violons choisit la musique”, la membre demande quel sera encore le montant annuel de la contribution de l’autorité fédérale, quelle part du financement sera finalement prise en charge par les entreprises et à quelles conditions la subvention sera réduite. Elle souligne que le PVDA-PTB souhaite en outre obtenir des garanties supplémentaires quant à l’absence de toute influence du financement sur le traitement des dossiers individuels.

Ten zesde informeert het lid naar de betrokkenheid van consumentenorganisaties bij de voorbereiding van het wetsontwerp, in het bijzonder Testaankoop, de Gezinsbond, de Ligue des familles en Verbruikersateljee. Zij vraagt welke organisaties formeel om advies werden verzocht, welke adviezen werden ontvangen en welke opmerkingen in de tekst zijn verwerkt. Mocht blijken dat bepaalde organisaties niet werden geraadpleegd, is de minister dan bereid hun advies alsnog in te winnen en aan het Parlement over te maken vóór de stemming over het wetsontwerp?

Tot slot kondigt mevrouw Van den Bosch aan dat de PVDA-PTB-fractie zich bij de stemmingen zal onthouden. Zij steunt het streven naar een betere toegang tot bemiddeling voor consumenten, maar blijft met vragen zitten over de uitvoering van oplossingen door ondernemingen, de betaalbaarheid van technische expertise, de positie van financieel kwetsbare gezinnen, de bescherming bij faillissementen, de toekomstige financiering van de dienst en de waarborgen voor diens onafhankelijkheid. Volgens haar zal pas in moeilijke dossiers blijken in welke mate de toekomstige wet consumenten daadwerkelijk beschermt.

De heer Ismaël Nuino (Les Engagés) onderstreept allereerst het belang van te investeren in buitengerechtelijke vormen van geschillenregeling. Hij herinnert eraan dat het gerechtelijk apparaat momenteel zwaar onder druk staat en dat het aantal gerechtelijke procedures per inwoner in België bijzonder hoog is. Volgens hem wijst dit op een cultuur waarin conflicten via gerechtelijke weg worden geregeld. Hoewel alle rechtzoekenden uiteraard die mogelijkheid moeten behouden, ziet de spreker alleen maar voordelen in een verscheidenheid aan alternatieve vormen van geschillenregeling.

Veelal is de eerste bekommerning van mensen die in een geschil verwickeld zijn, dat er iets wordt beslist. Het komt er dus op aan hun zo snel mogelijk een bevredigende oplossing aan te reiken. Hij pleit dan ook voor betere alternatieve vormen van geschillenregeling en voor het promoten van dergelijke regelingen, waarbij de consumentenbescherming evenwel blijft gewaarborgd en de consument indien noodzakelijk daadwerkelijk toegang tot de rechter blijft hebben.

Hij komt terug op de verplichte deelname van de ondernemingen aan de buitengerechtelijke regeling. Kan de minister aangeven hoeveel ondernemingen vandaag aan die procedures weigeren deel te nemen? En hoeveel ondernemingen werken slechts beperkt mee of houden zich volledig afzijdig? Zo zou het probleem dat de nieuwe verplichting beoogt op te lossen, beter in kaart kunnen worden gebracht.

La députée aimerait également savoir dans quelle mesure les organisations représentatives des consommateurs ont été associées à la préparation du projet de loi à l'examen, en particulier Testachats, le Gezinsbond, la Ligue des familles et Verbruikersateljee. Quelles organisations ont été officiellement consultées? Quels avis ont été reçus et quelles observations ont été intégrées dans le texte? Et s'il s'avérait que certaines organisations n'ont pas été consultées, le ministre serait-il disposé à solliciter leur avis et à le transmettre au Parlement avant le vote sur le projet de loi à l'examen?

Enfin, Mme Van den Bosch annonce que le groupe PVDA-PTB s'abstiendra lors des votes. Elle soutient l'objectif d'améliorer l'accès des consommateurs à la médiation, mais a des doutes concernant la mise en œuvre des solutions par les entreprises, l'accessibilité financière de l'expertise technique, la situation des ménages en situation de précarité financière, la protection en cas de faillite, le financement futur du service et les garanties quant à son indépendance. Selon elle, seuls des dossiers complexes permettront de déterminer dans quelle mesure la future loi protège réellement les consommateurs.

M. Ismaël Nuino (Les Engagés) souligne d'emblée l'intérêt de renforcer les modes extrajudiciaires de règlement des litiges. Il rappelle que l'appareil judiciaire est aujourd'hui fortement sollicité et que la Belgique compte un nombre particulièrement élevé de procédures judiciaires par habitant. Selon lui, cela témoigne d'une culture du règlement des conflits par la voie judiciaire. Si cette possibilité doit naturellement demeurer ouverte à tous les justiciables, le député estime que la multiplication des modes alternatifs de règlement des litiges ne peut être que bénéfique.

Bien souvent, les personnes confrontées à un litige souhaitent avant tout qu'une décision intervienne. L'objectif doit donc être de leur offrir une solution satisfaisante aussi rapide que possible. Il plaide dès lors pour un renforcement et un encouragement de l'ensemble des modes alternatifs de résolution des conflits, tout en garantissant la protection des consommateurs et leur accès effectif à la justice lorsque cela s'avère nécessaire.

Revenant sur l'obligation de participation imposée aux entreprises, M. Nuino demande si le ministre dispose de données sur le nombre d'entreprises qui, aujourd'hui, refusent de participer à ces procédures ou dont la coopération est limitée, voire inexistante. Cela permettrait de mieux mesurer le problème que cette nouvelle obligation vise à résoudre.

Mevrouw Jessy Salenbien (Vooruit) spreekt haar steun uit voor het wetsontwerp, dat ze beschouwt als een stap vooruit voor de consument.

Ze wijst erop dat met name in de bouwsector geschillen vaak technisch complex en kostelijk zijn. Het is dan belangrijk dat consumenten ergens terechtkunnen zonder onmiddellijk naar de rechtbank te moeten stappen. De oprichting van een specifieke bouwkamer maakt de weg volgens haar duidelijker en toegankelijker.

Voorts kan de verdere uitbouw van de Consumentenombudsdienst met gespecialiseerde kamers ook ten goede komen aan de beslechting van andere consumentengeschillen. Voor haar staat voorop dat consumenten sneller, eenvoudiger en tegen een betaalbare prijs tot een oplossing kunnen komen.

Mevrouw Leentje Grillaert (cd&v) onderstreept het belang van een goede buitengerechtelijke geschillenbeslechting en steunt de modernisering van de geschillenregeling via een hervorming van de Consumentenombudsdienst. Volgens haar geeft dit uitvoering aan een duidelijke ambitie uit het regeerakkoord. Zij wijst op de meerwaarde van de oprichting van een bouwkamer, de hervorming naar sectorale kamers en het nieuwe toezichtmodel van de FOD Economie, met onder meer waarschuwingen en schorsingen bij het niet-naleven van kwaliteitsvereisten.

Daarnaast verwelkomt mevrouw Grillaert de uitbreiding van het toepassingsgebied tot bepaalde verenigingen van mede-eigenaars, in lijn met het wetsvoorstel van haar hand (DOC 56 1247). Volgens haar past het ontwerp binnen de visie van zowel de regering als cd&v op een toegankelijke, efficiënte en betrouwbare geschillenregeling.

Tegelijk stelt zij vast dat verschillende organisaties, waaronder Bouwunie en UNIZO, bezorgdheden hebben geuit over het ontwerp. Zij verwijst in het bijzonder naar de vrees dat ondernemingen ook bij lichtzinnige klachten verplicht zouden zijn de volledige procedure te doorlopen. Voorts haalt ze het advies van de HRZKMO aan, waarin erop wordt gewezen dat de complexiteit van geschillen in de bouwsector vaak tot een verlenging van de behandelingstermijn noopt, wat de bijdrage ten laste van de onderneming kan doen oplopen tot 500 euro. Volgens het lid roept dit terecht vragen op en is een dergelijke verhoging in bepaalde gevallen moeilijk te

Mme Jessy Salenbien (Vooruit) soutient le projet de loi à l'examen, qu'elle considère comme une avancée pour le consommateur.

Elle souligne que les litiges sont souvent complexes sur le plan technique et coûteux, en particulier dans le secteur de la construction. Il est donc important que les consommateurs puissent s'adresser à une instance sans devoir immédiatement saisir la justice. Elle estime que la création d'une chambre spécifique au secteur de la construction renforcera la clarté et l'accessibilité de la procédure prévue à cet effet.

Par ailleurs, la poursuite du développement du Service de médiation pour le consommateur en le dotant de chambres spécialisées pourra également contribuer au règlement d'autres litiges de consommation. Pour l'intervenante, il importe que les consommateurs puissent parvenir à une solution plus rapidement, plus simplement et à un prix abordable.

Mme Leentje Grillaert (cd&v) souligne l'importance d'un règlement extrajudiciaire efficace des litiges, et soutient la modernisation de la procédure de règlement des litiges au travers d'une réforme du Service de médiation pour le consommateur. Selon elle, cette réforme concrétise une ambition inscrite clairement dans l'accord de gouvernement. Elle souligne la valeur ajoutée de la création d'une chambre dédiée au secteur de la construction, de la réforme visant à mettre en place des chambres sectorielles et du nouveau modèle de contrôle du SPF Économie, qui prévoit notamment des avertissements et des suspensions en cas de non-respect des exigences de qualité.

Par ailleurs, Mme Grillaert salue l'extension du champ d'application du projet à l'examen à certaines associations de copropriétaires, dans le droit fil de sa proposition de loi (DOC 56 1247). Elle estime que ce projet concrétise l'ambition partagée du gouvernement et du groupe cd&v de parvenir à une procédure de règlement des litiges accessible, efficace et fiable.

L'intervenante fait par ailleurs observer que plusieurs organisations, dont la Bouwunie et l'UNIZO, ont exprimé certaines inquiétudes concernant le projet. Elle évoque en particulier leur crainte que les entreprises soient aussi tenues de suivre l'intégralité de la procédure en cas de plaintes futiles. Elle cite en outre l'avis du CSIPME, qui souligne que la complexité des litiges dans le secteur de la construction nécessite souvent un allongement du délai de traitement, ce qui pourrait porter à 500 euros la contribution à la charge de l'entreprise en cause. Selon la membre, cela soulève des questions légitimes et cette augmentation est difficile à justifier dans certains cas.

verantwoorden. Deelt de minister deze bezorgdheden? Hoe kan er rekening worden gehouden met de bekommernissen van de sector?

Tot besluit van haar betoog stelt mevrouw Grillaert dat een goede buitengerechtelijke geschillenregeling noodzakelijk is, zeker nu de druk op justitie hoog blijft. Daarom steunt zij de hervorming, maar pleit zij er tegelijk voor de opmerkingen en bezorgdheden uit de sector ernstig te nemen.

De heer Steven Coenegrachts (Anders.) erkent dat het wetsontwerp niet gespeend is van positieve aspecten. Zo verwelkomt hij de opsplitsing in sectorale kamers, omdat die toelaat meer expertise op te bouwen en tot betere en breder gedragen beslissingen te komen.

Anderzijds plaatst hij fundamentele bedenkingen bij de verplichte bijdrage van minstens 250 euro die ondernemingen moeten betalen wanneer een geschil wordt behandeld. Volgens hem creëert die regeling een prikkel voor consumenten om niet snel een akkoord te aanvaarden, aangezien een onderneming er financieel belang bij kan hebben een regeling te treffen voor een lager bedrag. Hij zet zich af tegen een benadering waarbij ondernemers bij voorbaat verantwoordelijk worden geacht voor het ontstaan van een geschil. Daardoor ontstaat het beeld dat ondernemingen problemen niet willen oplossen en reeds moeten betalen nog voordat enig oordeel over de zaak is geveld.

Daarnaast acht hij de gelijkheid tussen de partijen in het gedrang. Een ondernemer start volgens hem de procedure immers met een duidelijke achterstand. De heer Coenegrachts begrijpt niet waarom niet werd gekozen voor een systeem naar analogie met de rechtsplegingsvergoeding, waarbij pas op het einde van de procedure wordt bepaald welke partij een deel van de kosten moet dragen. Dat acht hij een eerlijkere aanpak omdat dan rekening kan worden gehouden met de houding van de partijen tijdens de procedure.

Volgens het lid zet het voorliggende ontwerp ondernemers andermaal in een negatief daglicht. Hij nodigt de minister uit de beweegredenen voor deze regeling toe te lichten.

B. Antwoorden van de minister

De heer Rob Beenders, minister van Consumentenbescherming, Sociale fraudebestrijding, Personen met een handicap en Gelijke Kansen, beantwoordt de vragen van de leden.

Le ministre partage-t-il ces préoccupations? Comment tenir compte des inquiétudes du secteur?

Mme Grillaert conclut son intervention en soulignant qu'une procédure de règlement extrajudiciaire efficace des litiges est d'autant plus indispensable que la pression sur le système judiciaire demeure élevée. C'est pourquoi elle soutient la réforme, tout en plaidant pour que les observations et les préoccupations exprimées par le secteur soient prises au sérieux.

M. Steven Coenegrachts (Anders.) reconnaît que le projet de loi comporte des points positifs. Il salue notamment la création de chambres sectorielles, qui permettront de développer davantage d'expertise et de prendre des décisions de meilleure qualité et soutenues plus largement.

En revanche, il émet des réserves fondamentales à propos de la contribution obligatoire d'au moins 250 euros que les entreprises devront verser dans le cadre du traitement d'un litige. Selon l'intervenant, cette disposition incitera les consommateurs à ne pas accepter trop vite un accord, dans la mesure où l'entreprise pourra avoir un intérêt financier à conclure un accord pour un montant inférieur. Il s'oppose à une approche qui considérerait d'office les entrepreneurs comme responsables de la survenance des litiges. Cela donne l'impression que les entreprises refusent de résoudre les problèmes et qu'elles doivent payer avant même que la moindre décision soit rendue.

Le membre estime par ailleurs que ce dispositif compromettra l'égalité entre les parties. Selon lui, les entrepreneurs entameront en effet la procédure avec un désavantage manifeste. M. Coenegrachts ne comprend pas pourquoi le choix ne s'est pas porté sur un système similaire à celui de l'indemnité de procédure, où ce n'est qu'à la fin de la procédure qu'il est déterminé quelle partie doit prendre en charge une partie des frais. Il estime que cette approche est plus équitable, car elle permet de tenir compte du comportement des parties tout au long de la procédure.

L'intervenant estime que le projet de loi à l'examen jettera à nouveau le discrédit sur les entrepreneurs. Il invite le ministre à expliquer les raisons qui motivent les mesures proposées.

B. Réponses du ministre

M. Rob Beenders, ministre de la Protection des consommateurs, de la Lutte contre la Fraude sociale, des Personnes handicapées et de l'Égalité des chances, répond aux questions des membres.

Algemeen

De minister wijst erop dat ombudsdiensten vandaag reeds door de betrokken sectoren worden gefinancierd en dat ook tijdens de vorige legislatuur voor dat principe werd gekozen, met goedvinden van de partij van de heer Coenegrachts. Hij verwerpt dan ook de kritiek dat het wetsontwerp zou vertrekken van een wantrouwen tegenover ondernemers. Volgens hem zijn er zowel consumenten als ondernemingen die misbruik maken van bestaande systemen en moet het debat op basis van de feiten worden gevoerd.

Hij benadrukt het belang van bemiddeling als alternatief voor gerechtelijke procedures. Niet elke bemiddeling leidt tot een oplossing, maar elke zaak die buiten de rechtbank kan worden afgehandeld, betekent een winst voor zowel de consument als de ondernemer en helpt bovendien de druk op Justitie te verlichten.

Wat de bezorgdheden van UNIZO en de bouwsector betreft, zegt de minister begrip te kunnen opbrengen voor de vrees van ondernemingen voor zogenaamde pestklachten die automatisch tot kosten zouden leiden. Volgens hem zijn die zorgen echter ongegrond, aangezien een dossier eerst aan de ontvankelijkheidsvoorwaarden moet voldoen. De ontvankelijkheidstoets gebeurt allerm minst lichtzinnig. De minister verwacht dan ook niet dat dergelijke klachten de norm zullen worden. Hij verwijst naar de cijfers van de Consumentenombudsdienst. Vorig jaar werd voor 440 bouwondernemingen minstens één bemiddelingsdossier geopend op een totaal van ongeveer 150.000 bouwondernemingen. Dat toont aan dat de klachten niet lichtvaardig worden behandeld. Tegelijk stelt hij vast dat ook de sectororganisaties erkennen dat er malafide actoren actief zijn in de bouwsector en dat zij zelf vragende partij zijn om daartegen op te treden.

Volgens de minister moet het ontworpen systeem net bijdragen tot het opsporen van die malafide ondernemingen, zonder de vele bonafide ondernemers te viseren. Hij benadrukt dat de bouwsector een belangrijke economische pijler vormt en verwerpt uitdrukkelijk de suggestie dat hij de gehele sector als problematisch zou beschouwen. De ondernemingsbijdrage van 250 euro past binnen een evenwichtige regeling waarbij ook de overheid een deel van de financiering voor haar rekening neemt. Bovendien acht hij het niet wenselijk dat belastingmiddelen worden ingezet om procedures te financieren die betrekking hebben op ondernemingen die zich niet aan de regels houden.

Généralités

Le ministre souligne que les services de médiation sont déjà financés par les secteurs concernés et que ce principe avait également été adopté sous la législature précédente, avec l'accord du parti de M. Coenegrachts. Il rejette donc la critique selon laquelle le projet de loi refléterait une méfiance à l'égard des entrepreneurs. Selon lui, des abus peuvent être commis tant par les consommateurs que par les entreprises, et le débat doit s'appuyer sur les faits.

Il souligne l'importance de la médiation comme alternative aux procédures judiciaires. Toutes les médiations ne débouchent pas nécessairement sur une solution, mais chaque affaire qui peut être réglée en dehors des tribunaux représente un gain tant pour le consommateur que pour l'entrepreneur, et contribue en outre à alléger la pression sur la Justice.

En ce qui concerne les préoccupations d'UNIZO et du secteur de la construction, le ministre entend la crainte des entreprises d'être confrontées à des plaintes abusives qui entraîneraient automatiquement des coûts. Selon lui, ces inquiétudes sont toutefois infondées, étant donné qu'un dossier doit d'abord remplir les conditions de recevabilité. L'examen de la recevabilité n'est en aucun cas effectué à la légère. Le ministre ne s'attend donc pas à ce que ce type de plaintes devienne la norme. Il renvoie aux chiffres du Service de médiation pour le consommateur. L'année dernière, au moins un dossier de médiation a été ouvert pour 440 entreprises de construction, sur un total d'environ 150.000 entreprises de ce secteur. Cela montre que les plaintes ne sont pas traitées à la légère. Parallèlement, il constate que les organisations sectorielles reconnaissent elles aussi la présence d'acteurs malhonnêtes dans le secteur de la construction et qu'elles demandent elles-mêmes que des mesures soient prises à leur encontre.

Selon le ministre, le système proposé doit justement contribuer à détecter ces entreprises malhonnêtes, sans viser les nombreux entrepreneurs de bonne foi. Il souligne que le secteur de la construction constitue un pilier économique important et rejette catégoriquement l'idée selon laquelle il considérerait l'ensemble du secteur comme problématique. La cotisation des entreprises, d'un montant de 250 euros, s'inscrit dans le cadre d'un dispositif équilibré où les pouvoirs publics prennent également en charge une partie du financement. En outre, il estime qu'il n'est pas souhaitable d'utiliser les deniers publics pour financer des procédures concernant des entreprises qui ne respectent pas les règles.

Tegelijk engageert de minister zich om mogelijke misbruiken van consumenten ten aanzien van ondernemingen nauwgezet op te volgen. Daarom wil hij de sectororganisaties nauw betrekken bij de evaluatie van het systeem. Hij wijst op de geplande evaluatie één jaar na de inwerkingtreding en op de jaarlijkse bespreking van het jaarverslag van de Consumentenombudsdienst in de schoot van de bijzondere raadgevende commissie Verbruik. Volgens hem moet er blijvend worden gewaakt over het evenwicht tussen consumentenbescherming en rechtszekerheid voor ondernemingen.

Aan de heer Van Lommel antwoordt de minister dat jarenlang werd aangedrongen op een specifieke bouwombudsdienst. Nu daarvoor eindelijk een concrete oplossing op tafel ligt, vindt hij het tegenstrijdig om die keuze opnieuw fundamenteel in vraag te stellen. Hij herinnert eraan dat een bouwombudsdienst ook tijdens de vorige legislatuur werd aangekondigd, zonder dat die uiteindelijk tot stand kwam.

De minister erkent dat het voorstel niet alle bouwgeschillen zal oplossen. Wel moet het consumenten, die vandaag vaak nergens terecht kunnen bij ernstige problemen met een bouwonderneming, een bijkomende mogelijkheid bieden om een oplossing te vinden. Dergelijke situaties kunnen voor gezinnen bijzonder ingrijpend zijn. In veel gevallen kan bemiddeling een uitweg kan bieden.

Tot slot verwerpt hij het voorstel om de inning van de ondernemingsbijdrage afhankelijk te maken van de gegrondheid van een klacht. Een bemiddelingsprocedure heeft immers niet tot doel vast te stellen wie gelijk of ongelijk heeft. Zodra een dossier ontvankelijk wordt verklaard, wordt gezocht naar een oplossing tussen de partijen. De uitkomst van de bemiddeling kan positief zijn, mislukken of leiden tot een doorverwijzing naar de rechtbank, maar er wordt achteraf geen oordeel geveld over de gegrondheid van de klacht. Daarom acht de minister de voorgestelde regeling het best verenigbaar met de aard van een bemiddelingsprocedure.

De minister is het evenmin eens met de stelling van de heer Coenegrachts dat het voorliggende systeem de ondernemer met een achterstand opzadelt ten opzichte van de consument. Volgens hem mag daarbij niet uit het oog worden verloren dat ondernemingen steeds de mogelijkheid hebben om een geschil rechtstreeks met een consument op te lossen, zonder tussenkomst van de ombudsdienst. Wanneer partijen er onderling uit raken, is een bemiddelingsprocedure immers niet nodig.

Parallèlement, le ministre s'engage à suivre de près les éventuels abus commis par les consommateurs à l'encontre d'entreprises. C'est pourquoi il souhaite associer étroitement les organisations sectorielles à l'évaluation du système. Il souligne l'évaluation prévue un an après l'entrée en vigueur du dispositif, ainsi que l'examen, chaque année, du rapport annuel du Service de médiation pour le consommateur au sein de la Commission consultative spéciale "Consommation". Selon lui, il convient de veiller en permanence à l'équilibre entre la protection des consommateurs et la sécurité juridique des entreprises.

Le ministre répond à M. Van Lommel que la création d'un service de médiation spécifique au secteur de la construction a été réclamée pendant des années. Maintenant qu'une solution concrète est enfin sur la table, il estime qu'il est contradictoire de remettre fondamentalement ce choix en question. Il rappelle qu'un service de médiation pour le secteur de la construction avait également été annoncé sous la législature précédente, sans qu'il ait finalement vu le jour.

Le ministre reconnaît que le projet de loi à l'examen ne résoudra pas tous les litiges dans le secteur de la construction. Il devrait cependant offrir une possibilité supplémentaire de trouver une solution pour les consommateurs qui, aujourd'hui, ne savent souvent pas vers qui se tourner en cas de problèmes graves avec une entreprise de construction. De telles situations peuvent avoir des conséquences particulièrement lourdes pour les ménages. Dans de nombreux cas, la médiation peut offrir une issue.

Enfin, le ministre rejette la proposition visant à subordonner la perception de la cotisation des entreprises au bien-fondé d'une plainte. En effet, une procédure de médiation n'a pas pour objectif de déterminer qui a raison ou tort. Dès qu'un dossier est déclaré recevable, une solution est recherchée entre les parties. La médiation peut aboutir à une issue positive, à un échec ou donner lieu à un renvoi devant le tribunal, mais aucune appréciation n'est portée *a posteriori* sur le bien-fondé de la plainte. C'est pourquoi le ministre estime que le dispositif proposé est le plus compatible avec la nature d'une procédure de médiation.

Le ministre ne partage pas non plus l'avis de M. Coenegrachts selon lequel le système à l'examen place l'entrepreneur dans une position défavorable par rapport au consommateur. Selon lui, il ne faut pas perdre de vue que les entreprises ont toujours la possibilité de régler un litige directement avec le consommateur, sans l'intervention du service de médiation. En effet, lorsque les parties parviennent à un accord à l'amiable, une procédure de médiation n'est pas nécessaire. Les

Manifest onredelijke klachten zullen er dan weer via de ontvankelijkheidstoets worden uitgefilterd. De reeds aangehaalde cijfers tonen aan dat de regeling proportioneel is opgevat. De regering zal het overleg met de sector voortzetten en het systeem nauwgezet evalueren. De minister hoopt dat de regeling niet alleen consumenten beter zal beschermen, maar ook zal bijdragen tot het opsporen van malafide ondernemingen, wat uiteindelijk in het belang van de hele sector is.

Residuaire karakter vs. gespecialiseerde kamers

De minister wijst erop dat het inherent is aan een residuaire entiteit dat zij alleen de geschillen behandelt waarvoor geen specifieke geschilleninstantie bestaat. Dat is vandaag reeds de taak van de Consumentenombudsdienst. Bepaalde residuaire geschillen worden evenwel steeds complexer worden en vergen meer gespecialiseerde expertise. Daarom wordt voorgesteld drie sectorale kamers op te richten en daarvoor bijkomend personeel in te zetten.

Die kamers zullen voortaan de geschillen binnen hun respectieve sector behandelen. Het is overigens niet zo dat een afzonderlijke sectorale ombudsdienst automatisch hetzelfde materiële toepassingsgebied heeft als de gespecialiseerde kamer binnen de Consumentenombudsdienst. Een gespecialiseerde residuaire kamer zou haar functie pas verliezen wanneer een andere erkende instantie de betrokken sector volledig afdekt.

Voorts wijst de minister erop dat een sectorspecifieke geschilleninstantie slechts kan optreden indien zij overeenkomstig boek XVI van het Wetboek van economisch recht door de FOD Economie is erkend. Zolang dat niet het geval is, blijft de Consumentenombudsdienst bevoegd. Dit zorgt ervoor dat ook nieuwe of onvoorziene geschillen steeds ergens terecht kunnen, terwijl tegelijk maximaal zal worden gewerkt met gespecialiseerde kamers waarin de nodige expertise wordt opgebouwd.

Ondernemingsbijdrage

De minister herhaalt dat bij een bemiddelingsprocedure geen beoordeling wordt gemaakt van de gegrondheid van een klacht. Er wordt enkel onderzocht of een dossier ontvankelijk is. De vraag of een onderneming haar bijdrage terugkrijgt wanneer achteraf blijkt dat zij correct heeft gehandeld, stelt zich daarom niet binnen de logica van het systeem.

Het klopt dat na een ontvankelijke klacht het onderzoek kan uitwijzen dat de onderneming correct heeft gehandeld. Naar het oordeel van de minister heeft de

plaintes manifestement déraisonnables seront quant à elles écartées lors de l'examen de recevabilité. Les chiffres déjà cités montrent que le dispositif a été conçu de manière proportionnée. Le gouvernement poursuivra la concertation avec le secteur et évaluera le système avec rigueur. Le ministre espère que ce dispositif permettra non seulement de mieux protéger les consommateurs, mais contribuera également à détecter les entreprises malhonnêtes, ce qui, en fin de compte, est dans l'intérêt de l'ensemble du secteur.

Caractère résiduaire vs. chambres spécialisées

Le ministre souligne qu'une entité résiduaire n'a, par nature, vocation à traiter que les litiges pour lesquels il n'existe pas d'instance spécifique de règlement des litiges. Telle est déjà la tâche du Service de médiation pour le consommateur. Certains litiges résiduaire deviennent toutefois de plus en plus complexes et nécessitent une expertise plus spécialisée. C'est pourquoi il est proposé de créer trois chambres sectorielles et d'y affecter du personnel supplémentaire.

Ces chambres traiteront désormais les litiges relevant de leur secteur respectif. Un service de médiation sectoriel distinct ne dispose d'ailleurs pas automatiquement du même champ d'application matériel que la chambre spécialisée au sein du Service de médiation pour le consommateur. Une chambre résiduaire spécialisée ne deviendrait superflue que si une autre instance agréée couvrirait complètement le secteur concerné.

Le ministre ajoute qu'une instance sectorielle de règlement des litiges ne pourra intervenir que si elle est agréée par le SPF Économie conformément au livre XVI du Code de droit économique. Tant que ce ne sera pas le cas, le Service de médiation pour le consommateur restera compétent, si bien que les nouveaux litiges ou les litiges imprévus pourront toujours être traités, tout en veillant à recourir autant que possible à des chambres spécialisées au sein desquelles l'expertise nécessaire sera développée.

Contribution de l'entreprise

Le ministre rappelle que, dans le cadre d'une procédure de médiation, le bien-fondé d'une plainte n'est pas évalué. Seule la recevabilité du dossier est examinée. La question de savoir si une entreprise récupérera sa contribution lorsqu'il s'avère *a posteriori* qu'elle a agi correctement ne se pose dès lors pas dans le cadre de la logique du système.

Il est exact qu'à la suite d'une plainte recevable, l'examen peut démontrer que l'entreprise a agi correctement. Le ministre estime que la médiation aura également

bemiddeling ook in dat geval haar nut bewezen, aangezien er kennelijk een conflict bestond waaruit partijen zelf niet meer raakten. Een neutrale derde kan dan de feiten onderzoeken, verdere escalatie vermijden en mogelijk voorkomen dat het geschil voor de rechtbank eindigt, met hogere kosten en langere procedures tot gevolg.

De minister bevestigt dat in die situatie de procedurekosten ten laste van de onderneming blijven, in de vorm van de ondernemingsbijdrage. Wel herhaalt hij dat de werking van het systeem zal worden geëvalueerd. Indien systematisch zou blijken dat ontvankelijke dossiers uitmonden in vaststellingen die in het voordeel van de onderneming spreken, dan moet worden nagegaan of er iets misloopt bij de beoordeling van de klachten en of het evenwicht bijsturing behoeft.

De minister stipt voorts aan dat de Consumentenombudsdienst de vrees voor pestklachten duidelijk van de hand heeft gewezen en zich daarbij beroept op de ruime expertise die de dienst in de loop der jaren heeft opgebouwd. De ontvankelijkheidsvoorwaarden van de Consumentenombudsdienst worden ook vandaag reeds toegepast en vormen een bres tegen misbruik. De minister relativeert daarnaast de impact van de bijdrage van 250 euro. Een bemiddelingsprocedure vergt volgens hem voor ondernemingen vooral tijd en inspanningen, zodat de financiële bijdrage niet het enige relevante element is. Bovendien kunnen consumenten ook vandaag reeds klachten indienen zonder dat ondernemingen daarvoor een bijdrage verschuldigd zijn. Niettemin erkent hij dat blijvend moet worden gewaakt over het juiste evenwicht.

Daarenboven vestigt de minister de aandacht op het feit dat een ombudsdienst geen sanctiemechanisme is dat enkel optreedt wanneer een onderneming zich foutief heeft gedragen. De bemiddeling heeft in de eerste plaats tot doel meningsverschillen over feiten of afspraken over de toepassing van regels uit te klaren met behulp van een neutrale derde.

De minister verdedigt het gekozen financieringsmodel. Hij merkt op dat men er ook voor had kunnen kiezen om alle bouwondernemingen een beperkte bijdrage te laten betalen. Gezien het zeer grote aantal ondernemingen in de bouwsector – waarin die zich onderscheidt van bijvoorbeeld de telecomsector – zou dat echter leiden tot een omslachtig systeem waarbij voor zeer beperkte bedragen facturen moeten worden verstuurd. Hij acht het voorgestelde systeem daarom werkbaarder en billijker.

prouvé son utilité dans ce cas, puisqu'il existait manifestement un conflit que les parties ne parvenaient plus à résoudre seules. En l'espèce, un tiers neutre peut examiner les faits, éviter que la situation ne dégénère davantage et éventuellement empêcher que le litige soit finalement porté devant les tribunaux, ce qui entraînerait des coûts plus élevés et des procédures plus longues.

Le ministre confirme que, dans ce cas de figure, les frais de procédure restent à la charge de l'entreprise, sous la forme d'une cotisation. Il répète toutefois que le fonctionnement du système sera évalué. S'il apparaît systématiquement que des dossiers recevables aboutissent à des constatations favorables à l'entreprise, il faudra vérifier si un problème se situe au niveau de l'évaluation des plaintes et si l'équilibre doit être réajusté.

Le ministre souligne en outre que le Service de médiation pour le consommateur a clairement écarté la crainte de plaintes vexatoires et invoque à cet égard la vaste expertise qu'il a acquise au fil des années. Les conditions de recevabilité du Service de médiation pour le consommateur sont d'ores et déjà appliquées et constituent un rempart contre les abus. Le ministre relativise en outre l'impact de la contribution de 250 euros. Il considère qu'une procédure de médiation exige surtout du temps et des efforts de la part des entreprises, de sorte que la contribution financière ne représente pas le seul élément pertinent. Les consommateurs peuvent de surcroît déjà introduire des plaintes sans que les entreprises ne soient redevables d'une cotisation à cet effet. Il reconnaît néanmoins qu'il convient de veiller en permanence à maintenir un juste équilibre.

Le ministre attire en outre l'attention sur le fait qu'un service de médiation n'est pas un mécanisme de sanction qui n'intervient que lorsqu'une entreprise a commis une faute. La médiation a pour objectif premier de clarifier, avec l'aide d'un tiers neutre, les désaccords portant sur les faits ou sur les modalités d'application des règles.

Le ministre défend le modèle de financement retenu. Il fait observer qu'il aurait également été possible d'opter pour une formule consistant à faire payer une cotisation limitée à toutes les entreprises de construction. Compte tenu du très grand nombre d'entreprises dans le secteur de la construction – ce qui le distingue, par exemple, du secteur des télécommunications –, une telle solution aboutirait toutefois à un système lourd, nécessitant l'envoi de factures pour des montants très faibles. C'est pourquoi il estime que le système proposé est à la fois plus réaliste et plus équitable.

De bijdrage wordt evenmin terugbetaald wanneer een consument beslist de bemiddelingsprocedure stop te zetten en alsnog naar de rechter te stappen. De ondernemingsbijdrage dient immers om de werkingskosten van de Consumentenombudsdienst te financieren. Volgens de minister zou een regeling waarbij de bijdrage in bepaalde gevallen niet verschuldigd is of wordt terugbetaald, ertoe leiden dat de gemiddelde kosten per dossier stijgen, wat aanleiding zou geven tot nieuwe discussies over de financiering van het systeem. Hij onderstreept andermaal dat de bijdrage verschuldigd is vanaf het ogenblik dat een dossier ontvankelijk wordt verklaard. Wat nadien met het dossier gebeurt, of de bemiddeling wordt voortgezet, stopgezet of uitmondt in een gerechtelijke procedure, heeft geen invloed meer op die bijdrage. Daarmee wordt gekozen voor een duidelijke en eenvoudige regeling.

Het is de bedoeling dat het koninklijk besluit tot vaststelling van de ondernemingsbijdrage zo snel mogelijk wordt genomen, zodat het ontworpen dispositief zoals gepland op 1 januari 2027 in werking kan treden.

De ondernemingsbijdrage wordt thans op 250 euro geraamd voor een ontvankelijk dossier. In geval van complexe dossiers zal deze worden verhoogd tot wellicht 500 euro. Wat de bezorgdheid omtrent die verhoogde bijdrage betreft, verduidelijkt de minister dat het wetsontwerp zelf nog geen concrete bedragen vastlegt. Het is inderdaad de bedoeling de verhoging te koppelen aan zowel de waarde van het geschil als een verlenging van de behandelingstermijn. Die verlenging moet uitzonderlijk blijven en mag overeenkomstig de richtlijn slechts eenmaal plaatsvinden wegens de complexiteit van het dossier.

Drempelwaarde voor geschillen?

De minister erkent dat er juridisch gezien voor zou kunnen worden gekozen een minimale instelwaarde voor klachten in te voeren. Evenwel ligt net bij geschillen met een beperkte financiële waarde een belangrijke meerwaarde van bemiddeling. In dergelijke dossiers is een gerechtelijke procedure vaak niet realistisch gelet op de kosten, de duurtijd en de verhouding met het financieel belang van het geschil. Een drempelwaarde zou er volgens hem dan ook toe kunnen leiden dat geschillen minder laagdrempelig worden opgelost.

Hij begrijpt de suggestie om een minimumbedrag te hanteren, maar merkt op dat de financiële waarde van een geschil niet noodzakelijk samenhangt met de inspanningen die nodig zijn om het te behandelen. Een geschil over een beperkt bedrag kan evenveel onderzoek en bemiddeling vereisen als een dossier met een aanzienlijk hogere financiële inzet.

Cette cotisation ne sera pas non plus remboursée si un consommateur décide de mettre un terme à la procédure de médiation pour finalement saisir le tribunal. En effet, la cotisation des entreprises servira à couvrir les frais de fonctionnement du Service de médiation pour le consommateur. Selon le ministre, un dispositif prévoyant que cette cotisation ne serait pas due ou serait remboursée dans certains cas entraînerait une hausse du coût moyen des dossiers, ouvrant ainsi les discussions sur le financement du dispositif. Le ministre réitère que cette cotisation sera due dès le moment où un dossier aura été déclaré recevable. La suite réservée au dossier (poursuite ou interruption de la médiation, ou engagement d'une procédure judiciaire) n'aura plus aucune influence sur cette cotisation. On a donc opté pour un dispositif clair et simple.

L'objectif est que l'arrêté royal fixant le montant de la cotisation des entreprises soit pris le plus rapidement possible, pour que le dispositif en projet puisse entrer en vigueur le 1^{er} janvier 2027, comme prévu.

On estime aujourd'hui que la cotisation des entreprises s'élèvera à 250 euros pour un dossier recevable. Pour les dossiers complexes, ce montant sera sans doute porté à 500 euros. En ce qui concerne les inquiétudes relatives à cette cotisation majorée, le ministre précise que le projet de loi à l'examen ne fixe lui-même pas encore de montant concret. Il est en effet prévu de subordonner cette majoration à la valeur du litige et à une éventuelle prolongation du délai de traitement. Cette prolongation devra rester exceptionnelle et ne pourra avoir lieu, en application de la directive, qu'une seule fois en raison de la complexité du dossier.

Seuil minimal pour les plaintes?

Le ministre reconnaît que, sur le plan juridique, on pourrait choisir de prévoir un seuil minimal pour l'introduction des plaintes. Mais c'est justement pour les litiges d'une valeur financière limitée que la médiation présente une plus-value majeure. En effet, entamer une procédure judiciaire pour ces dossiers est souvent irréaliste, compte tenu des coûts y afférents, de la durée de la procédure et du rapport avec la valeur financière du litige. Selon le ministre, l'instauration d'un seuil pourrait donc rendre le règlement des litiges moins accessible.

Le ministre comprend la proposition de fixer un montant minimum, mais il fait observer que la valeur financière d'un litige n'est pas nécessairement proportionnelle aux efforts nécessaires pour le traiter. En effet, un litige portant sur un montant limité peut nécessiter autant d'examen et de médiation qu'un dossier présentant un enjeu financier considérablement plus élevé.

Daarnaast wijst hij erop dat ook rekening moet worden gehouden met het Europese regelgevende kader. Een eventuele drempelwaarde zou niet noodzakelijk dezelfde gevolgen hebben voor consumenten in verschillende lidstaten. Daarom is ervoor gekozen bemiddeling zo toegankelijk mogelijk te houden, zoals ook bij andere ombudsdiensten het geval is.

De minister sluit niet uit dat de vraag na een evaluatie opnieuw kan worden onderzocht, maar geeft aan vandaag geen voorstander te zijn van een dergelijke drempel. Dat zou bovendien bijkomende administratieve lasten met zich brengen. Het voorgestelde systeem biedt momenteel het beste evenwicht tussen de belangen van beide partijen en sluit aan bij de bestaande werking van andere ombudsdiensten, die hun nut reeds hebben bewezen en in vele gevallen volledig door de sector worden gefinancierd.

Sectorale kamers

De minister antwoordt dat de oprichting van sectorale kamers precies neerkomt op het uitbouwen van gespecialiseerde expertise binnen de Consumentenombudsdienst, wat aansluit bij de verzuchtingen van de heer Van Lommel.

Hij wijst erop dat de keuze voor gespecialiseerde kamers binnen de bestaande Consumentenombudsdienst toelaat de nodige expertise op te bouwen zonder nieuwe structuren op te richten. De Consumentenombudsdienst blijft daarbij de residuaire instantie. Het is mogelijk dat er in de toekomst afzonderlijke sectorale ombudsdiensten worden opgericht, maar vandaag worden de betrokken dossiers reeds behandeld binnen de Consumentenombudsdienst. De minister benadrukt dat de oprichting van afzonderlijke bemiddelingsdiensten buiten de bestaande structuur zou leiden tot een onnodige duplicatie van middelen en expertise. Hoewel een autonome sectorale ombudsdienst voordelen kan bieden op het vlak van sectorspecifieke expertise, zichtbaarheid en institutionele autonomie, stelt hij vast dat de betrokken sectoren zelf geen initiatief hebben genomen om dergelijke diensten op te richten. Daarom zullen de gespecialiseerde kamers deze rol opnemen.

De minister licht voorts toe dat het de bedoeling is de Verzoeningscommissie Bouw te integreren in de gespecialiseerde bouwkamer. De nadere regels voor die integratie zullen worden vastgelegd in het procedurereglement van de Consumentenombudsdienst. De Verzoeningscommissie Bouw bevoegd blijven voor geschillen van zuiver technische aard, terwijl de

Le ministre poursuit en indiquant qu'il faut aussi tenir compte du cadre réglementaire européen. L'instauration éventuelle d'un seuil n'aurait pas nécessairement les mêmes conséquences pour les consommateurs dans les différents États membres. C'est pourquoi il a été choisi de veiller à ce que la médiation demeure aussi accessible que possible, comme c'est le cas pour les autres services de médiation.

Le ministre n'exclut pas que cette question puisse être réexaminée après une évaluation du dispositif, mais il indique qu'il n'est aujourd'hui pas favorable à l'instauration d'un seuil, qui créerait en outre des charges administratives supplémentaires. Le dispositif en projet offre actuellement le meilleur équilibre entre les intérêts des deux parties et s'inscrit dans le droit fil du fonctionnement actuel d'autres services de médiation, qui ont déjà démontré leur utilité et qui sont dans de nombreux cas entièrement financés par leur secteur.

Chambres sectorielles

Le ministre répond que la création de chambres sectorielles vise précisément à permettre au Service de médiation pour le consommateur d'acquérir une expertise spécialisée, ce qui répond aux préoccupations de M. Van Lommel.

Il souligne que le choix d'intégrer ces chambres spécialisées dans l'actuel Service de médiation pour le consommateur permettra de développer l'expertise nécessaire sans créer de nouvelles structures. Le Service de médiation pour le consommateur reste ainsi l'instance résiduelle. Des services de médiation sectoriels distincts pourraient être créés à l'avenir, mais les dossiers concernés sont actuellement déjà traités par le Service de médiation pour le consommateur. Le ministre souligne que la création de services de médiation distincts en dehors de la structure existante entraînerait une multiplication inutile des moyens et de l'expertise. Bien qu'un service de médiation sectoriel autonome puisse offrir au secteur des avantages en termes d'expertise spécifique, de visibilité et d'autonomie institutionnelle, il constate que les secteurs concernés n'ont pas pris eux-mêmes l'initiative de créer des services de ce type. C'est pourquoi les chambres spécialisées assumeront ce rôle.

Le ministre précise en outre qu'il est prévu d'intégrer la Commission de Conciliation Construction au sein de la chambre spécialisée pour le secteur de la construction. Les modalités de cette intégration seront fixées dans le règlement de procédure du Service de médiation pour le consommateur. La Commission de Conciliation Construction restera compétente pour les litiges de nature

gespecialiseerde bouwkamer de overige geschillen zal behandelen.

Doordat de Consumentenombudsdienst een residuaire instantie blijft, kan de dienst nieuwe tendensen of problemen in bepaalde sectoren blijven detecteren. Indien zich in de toekomst andere noden aandienen, kan worden bijgestuurd en kunnen desgevallend bijkomende kamers worden opgericht. Omgekeerd sluit de minister niet uit dat bestaande kamers ooit overbodig worden, indien zou blijken dat er nauwelijks nog geschillen zijn in een bepaalde sector. Zolang de praktijk echter aantoonde dat er behoefte bestaat aan gespecialiseerde behandeling van geschillen en ook de sectoren zelf vragen om op te treden, acht hij het aangewezen de bestaande kamers te behouden.

Er zal worden gewaakt over een voldoende personeelsbezetting van de sectorale kamers door de Consumentenombudsdienst van de nodige middelen te voorzien.

Het is de bedoeling dat de sectorale kamers vanaf 1 januari 2027 operationeel zijn.

Optreden van experts

Zoals de heer Van Lommel opmerkt, kan voor de bouwkamer worden gewerkt met een expert die een bindend technisch verslag opstelt. Een dergelijke expert kan echter slechts worden aangesteld indien beide partijen daar vooraf mee instemmen. Verdere regels over de aanduiding van experts kunnen worden uitgewerkt in het procedurereglement van de Consumentenombudsdienst.

Hij benadrukt voorts dat de mogelijkheid om een beroep te doen op een deskundige een meerwaarde kan bieden binnen een bemiddelingsprocedure. Hij acht het billijk dat de kosten van een expertise in beginsel door beide partijen worden gedragen. Sommige consumenten zullen mogelijk niet over de middelen beschikken om hun aandeel in die kosten te betalen. Het wetsontwerp voorziet daarvoor geen specifieke oplossing. In dergelijke gevallen zal moeten worden nagegaan of ondersteuning mogelijk is via andere kanalen. Indien een expertise essentieel blijkt voor de bemiddeling, zal de Consumentenombudsdienst bovendien mee zoeken naar een oplossing.

Wat de kostprijs van een expertise betreft, wijst de minister erop dat geen maximumbedrag is vastgelegd. De kosten hangen af van de aard en de complexiteit van het dossier. Een algemeen plafond zou het gebruik

puurement technique, tandis que la chambre spécialisée pour le secteur de la construction sera compétente pour les autres litiges.

Le Service de médiation pour le consommateur demeurant une instance résiduelle, il pourra continuer à déceler les nouvelles tendances ou les problèmes dans certains secteurs. Si d'autres besoins apparaissent à l'avenir, des ajustements pourront être apportés et, le cas échéant, des chambres supplémentaires pourront être créées. À l'inverse, le ministre n'exclut pas que des chambres existantes deviennent un jour superflues, s'il s'avère qu'il n'existe pratiquement plus de litiges dans un secteur donné. Tant qu'il ressort toutefois de la pratique qu'il existe un besoin de traitement spécialisé des litiges et que les secteurs eux-mêmes demandent une intervention, le ministre estime qu'il convient de maintenir les chambres existantes.

Il veillera à ce que les chambres sectorielles disposent d'effectifs suffisants en allouant les moyens nécessaires au Service de médiation pour le consommateur.

L'objectif est que les chambres sectorielles soient opérationnelles à partir du 1^{er} janvier 2027.

Intervention d'experts

Comme le souligne M. Van Lommel, il sera possible de faire appel, devant la chambre pour le secteur de la construction, à un expert chargé de rédiger un rapport technique contraignant. Cet expert ne pourra toutefois être désigné que si les deux parties y consentent au préalable. D'autres règles relatives à la désignation des experts pourront être précisées dans le règlement de procédure du Service de médiation pour le consommateur.

Le ministre souligne en outre que cette possibilité de recourir à un expert pourra apporter une plus-value dans le cadre d'une procédure de médiation. Il estime qu'il est équitable que les frais d'expertise soient, en principe, supportés par les deux parties. Certains consommateurs pourraient ne pas disposer des moyens nécessaires pour payer leur part de ces frais. Le projet de loi à l'examen ne prévoit aucune solution spécifique à cet égard. Dans ces cas, il conviendra d'examiner si une aide peut être obtenue par d'autres voies. Si une expertise s'avère essentielle pour la médiation, le Service de médiation pour le consommateur participera également à la recherche d'une solution.

En ce qui concerne le coût de l'expertise, le ministre souligne qu'aucun montant maximal n'a été fixé. Les frais dépendent de la nature et de la complexité du dossier. La fixation d'un plafond général pourrait entraver l'utilisation

van het instrument kunnen bemoeilijken. Sowieso kan een expertise slechts worden uitgevoerd wanneer beide partijen daarmee instemmen.

Tot slot merkt de minister op dat het wetsontwerp geen bijkomende financiële steun voor consumenten voorziet. De belangrijkste waarborg blijft volgens hem dat de bemiddelingsprocedure zelf kosteloos toegankelijk is voor de consument.

Deelnameverplichting

De minister onderstreept het belang van de deelnameverplichting aan de bemiddelingsprocedure. Bemiddeling heeft immers weinig zin wanneer een partij van bij de aanvang weigert deel te nemen. De verplichting moet er minstens voor zorgen dat beide partijen aan tafel komen en een inspanning leveren om aan de procedure mee te werken. Hoewel niemand kan worden verplicht om tot een akkoord te komen, biedt de tussenkomst van een neutrale derde vaak nog perspectief op een oplossing. De minister verwijst daarbij naar de ervaring van de ombudsdiensten, waar partijen die aanvankelijk geen ruimte voor bemiddeling zagen tijdens de procedure toch soms bereid blijken tot een vergelijk.

Ter attentie van mevrouw Van den Bosch erkent de minister dat niet alle ondernemingen bereid zijn constructief aan een bemiddelingsprocedure mee te werken. Het laat zich aanzien dat dergelijke situaties zich zullen blijven voordoen. Dat neemt niet weg dat de voorgestelde regeling een belangrijke stap vooruit betekent. Zelfs wanneer een bemiddeling uiteindelijk geen oplossing oplevert, heeft de procedure nog steeds een meerwaarde omdat de consument kosteloos ondersteuning krijgt en mogelijk problematische ondernemingen sneller in beeld komen.

Op de vraag hoeveel ondernemingen vandaag niet meewerken aan bemiddelingsprocedures antwoordt de minister dat in 2025 23 % van de dossiers werd stopgezet. Er zijn echter geen gegevens beschikbaar waaruit blijkt in welke mate die stopzettingen aan ondernemingen dan wel aan consumenten kunnen worden toegeschreven.

Niet-bindende aanbevelingen

De minister verduidelijkt dat de beslissingen van de Consumentenombudsdienst niet bindend worden gemaakt omdat dit bijkomende waarborgen zou vereisen om het recht op toegang tot de rechter te vrijwaren. Uit juridische analyses is gebleken dat het moeilijk verenigbaar is om tegelijk een deelnameverplichting en een bindende beslissing op te leggen. Daarom werd ervoor gekozen het accent te leggen op verplichte deelname aan de bemiddelingsprocedure. Het bindende karakter

de cet instrument. Quoi qu'il en soit, une expertise ne pourra être réalisée que si les deux parties y consentent.

Enfin, le ministre fait observer que le projet de loi à l'examen ne prévoit pas d'aide financière supplémentaire pour les consommateurs. Selon lui, la principale garantie demeure l'accès gratuit du consommateur à la procédure de médiation en tant que telle.

Obligation de participation

Le ministre souligne l'importance d'une participation obligatoire à la procédure de médiation. En effet, cette procédure n'a guère de sens si une partie refuse d'emblée d'y prendre part. Cette obligation imposera au minimum aux deux parties de se réunir autour de la table et de collaborer à la procédure. Même si elles ne seront pas tenues de trouver un accord, l'intervention d'un tiers neutre offre souvent des pistes de solution. Le ministre renvoie à cet égard à l'expérience des services de médiation. Il en ressort que des parties qui excluaient au départ toute possibilité de médiation se montraient finalement parfois disposées à trouver un compromis au cours de la procédure.

En réponse à l'intervention de Mme Van den Bosch, le ministre reconnaît que toutes les entreprises ne sont pas disposées à collaborer de manière constructive à une procédure de médiation. Tout porte à croire qu'il en sera toujours ainsi à l'avenir. Il n'en demeure pas moins que la réglementation proposée représente un important pas en avant. Même si la médiation ne débouche finalement sur aucune solution, la procédure n'aura malgré tout pas été vaine, puisqu'elle aura permis d'aider gratuitement le consommateur et d'identifier plus rapidement des entreprises potentiellement problématiques.

En réponse à la question de savoir combien d'entreprises refusent aujourd'hui de collaborer aux procédures de médiation, le ministre indique qu'en 2025, 23 % des dossiers ont été suspendus. Il n'existe toutefois aucune donnée permettant d'identifier la partie – entreprise ou consommateur – ayant mis fin à la procédure.

Recommandations non contraignantes

Le ministre précise que les décisions du Service de médiation pour le consommateur ne seront pas contraignantes, car cela nécessiterait des mesures supplémentaires pour garantir le droit d'accès à la justice. Il ressort des analyses juridiques réalisées qu'une obligation de participation est difficilement conciliable avec des décisions contraignantes. C'est pourquoi il a été décidé de mettre l'accent sur la participation obligatoire à la procédure de médiation. Le caractère contraignant

van het technisch verslag berust daarentegen op de voorafgaande instemming van beide partijen met de aanstelling van de deskundige.

Faillissement

Het wetsontwerp brengt geen wijzigingen aan in het faillissementsrecht. In geval van faillissement zal een bemiddelingsprocedure doorgaans moeten worden stopgezet en zal de consument een schuldvordering moeten indienen bij de curator.

De minister verwijst in dit verband naar de werkzaamheden rond de hervorming van de wet-Breyne en de geplande uitbreiding van beschermingsmechanismen voor onder meer casco- en renovatieprojecten.

Financiering van de Consumentenombudsdienst

De minister bevestigt dat het de bedoeling is de federale subsidie voor de Consumentenombudsdienst op termijn af te bouwen zodra andere financieringsbronnen een duurzame werking kunnen waarborgen. Dit strookt met de ambitie om de overheid efficiënter te organiseren.

Betrokkenheid van belanghebbende partijen

De minister preciseert dat dit ontwerp niet noopt tot een officieel advies van de verbruikersorganisaties. Deze werden niettemin gedurende het volledige voorbereidingstraject betrokken. Onder meer Testaankoop en de Belgische Vereniging voor Onderzoek en Expertise voor Consumentenorganisaties (BV-OECO) namen aan het overleg deel en steunen de ontworpen regeling. Ook met de werkgeversorganisaties wordt het overleg voortgezet, met het oog op het wegnemen van hun bezorgdheden en het vermijden van misbruiken.

Verdere rechtsbescherming

Op de vraag van mevrouw Van den Bosch wat een consument kan doen wanneer een onderneming wel deelneemt aan de procedure maar een eventuele oplossing niet uitvoert, antwoordt de minister dat men uiteindelijk nog steeds op de rechtbank aangewezen kan zijn. Hij erkent echter dat de huidige gerechtelijke procedures bij bouwgeschillen vaak moeizaam en tijdrovend zijn. In dat verband verwijst hij naar de ambitie uit het regeerakkoord om te voorzien in een snellere gerechtelijke procedure voor consumentengeschillen – een dossier waar de minister zich samen met de minister van Justitie momenteel over buigt. Een voorafgaande bemiddelingsprocedure kan daarbij volgens hem nuttig zijn, omdat zij het dossier

du rapport technique reposera, quant à lui, sur l'accord préalable des deux parties pour la désignation de l'expert.

Faillite

Le projet de loi à l'examen ne vise pas à modifier le droit de la faillite. En cas de faillite, il devra généralement être mis fin à la procédure de médiation. Le consommateur devra alors déposer une déclaration de créance auprès du curateur.

Le ministre renvoie à cet égard aux travaux menés dans le cadre de la réforme de la loi Breyne et évoque l'extension envisagée des mécanismes de protection, notamment pour les projets casco et les travaux de rénovation.

Financement du Service de médiation pour le consommateur

Le ministre confirme qu'il est prévu de réduire à terme la subvention fédérale accordée au Service de médiation pour le consommateur dès que d'autres sources de financement permettront d'assurer son fonctionnement durable. Cette décision répond à l'ambition d'organiser plus efficacement les pouvoirs publics.

Association des parties concernées au projet de loi

Le ministre précise que le projet à l'examen n'a pas nécessité de recueillir l'avis officiel des organisations de consommateurs. Celles-ci ont néanmoins été associées tout au long des travaux préparatoires. Testachats et l'Association belge de recherche et d'expertise des organisations de consommateurs (AB-REOC) ont notamment pris part à la concertation et soutiennent la réglementation en projet. La concertation se poursuit également avec les organisations patronales, en vue de dissiper leurs inquiétudes et d'éviter tout abus.

Autre protection juridique

En réponse à la question de Mme Van den Bosch concernant les possibilités dont dispose le consommateur dans le cas où une entreprise participerait à la procédure mais n'appliquerait pas la solution éventuellement proposée, le ministre indique que le consommateur pourra toujours se tourner en dernier recours vers la justice. Il reconnaît toutefois que les procédures judiciaires actuelles en matière de litiges dans le secteur de la construction sont souvent longues et laborieuses. À cet égard, il souligne l'ambition formulée dans l'accord de gouvernement de raccourcir la procédure judiciaire pour les litiges liés à la consommation – un dossier sur lequel il travaille actuellement avec la ministre de la Justice.

verduidelijkt en versterkt wanneer alsnog een gerechtelijke procedure nodig blijkt. Volgens de minister moet zowel via bemiddeling als via Justitie worden gestreefd naar een snellere en doeltreffendere behandeling van consumentengeschillen.

C. Replieken

Mevrouw Lieve Truyma (N-VA) dankt de minister voor zijn uitvoerige antwoord en geeft aan uit te kijken naar de constructieve gesprekken die de minister binnenkort met de sector zal voeren. Ze hoopt dat daarbij zowel de belangen van de consumenten als die van de ondernemers verder ter harte zullen worden genomen.

De heer Reccino Van Lommel (VB) benadrukt dat zijn kritische bemerkingen geen afwijzing van het wetsontwerp als geheel inhouden. Het Parlement is nu eenmaal het forum bij uitstek om mogelijke alternatieve maatregelen te bespreken en het debat ten gronde te voeren. In dat verband verwijst hij naar zijn voorstel voor een flexibel intern specialisatiemodel, waarbij expertise afhankelijk van de noden en problemen die zich in de samenleving voordoen binnen de bestaande consumenteninstanties kan worden georganiseerd. Hij vraagt zich af of het noodzakelijk is om elke specialisatie afzonderlijk wettelijk te verankeren, zonder daarom te stellen dat de gekozen oplossing per definitie minderwaardig zou zijn.

De heer Van Lommel onderstreept dat maatregelen tegen malafide aannemers noodzakelijk zijn en dat mensen tegen dergelijke praktijken moeten worden beschermd. Dat is volgens hem een bezorgdheid die breed wordt gedeeld. Kritische vragen of alternatieve voorstellen betekenen dan ook niet dat men zich tegen het ontwerp of tegen de aanpak van het probleem keert.

Wel blijft zijn fractie vraagtekens plaatsen bij het voorgestelde financieringsmodel. Hij verwijst met name naar de veronderstelde inningsgraad van 75 %, waaruit impliciet blijkt dat een deel van de bijdragen niet zal worden geïnd en de kosten dus gedeeltelijk door andere ondernemingen zullen worden gedragen. Dergelijke elementen verdienen een inhoudelijk debat.

Ook over de ondernemingsbijdragen zelf blijven er onbeantwoorde vragen bestaan. Hij erkent dat ondernemingen ook bij andere ombudsdiensten bijdragen betalen en dat het systeem op een of andere manier moet worden gefinancierd, maar betwijfelt of de voorgestelde regeling de beste oplossing is.

Une procédure de médiation préalable pourrait, selon lui, être utile dans ce cadre, car elle permettrait de clarifier et de bétonner le dossier dans le cas où une procédure judiciaire s'avérerait tout de même nécessaire. Selon le ministre, tant la médiation que la voie judiciaire doivent permettre un traitement plus rapide et plus efficace des litiges liés à la consommation.

C. Répliques

Mme Lieve Truyma (N-VA) remercie le ministre pour sa réponse détaillée et indique attendre avec intérêt les échanges constructifs que le ministre aura prochainement avec le secteur. Elle espère que les intérêts tant des consommateurs que des entrepreneurs continueront à être dûment pris en considération dans ce cadre.

M. Reccino Van Lommel (VB) souligne que ses observations critiques ne constituent pas un rejet du projet de loi dans son ensemble. Le Parlement est précisément l'enceinte par excellence où un débat peut avoir lieu sur d'éventuelles mesures alternatives ainsi que sur le fond. À cet égard, il renvoie à sa proposition de modèle interne de spécialisation flexible. Celui-ci permettrait d'organiser l'expertise au sein des instances actuellement compétentes en matière de consommation en fonction des besoins et des problèmes qui se présentent dans la société. Il se demande s'il est nécessaire d'ancrer séparément chaque spécialisation dans la loi, sans pour autant affirmer que la solution retenue serait par définition moins bonne.

M. Van Lommel souligne que des mesures contre les entrepreneurs malhonnêtes sont nécessaires et que la population doit être protégée contre de telles pratiques. Il s'agit, selon lui, d'une préoccupation largement partagée. Poser des questions critiques ou formuler des propositions alternatives ne signifie dès lors pas que l'on s'oppose au projet ou à la manière dont le problème est abordé.

Son groupe continue toutefois à s'interroger sur le modèle de financement proposé. Il évoque notamment le taux de recouvrement présumé de 75 %, dont il ressort implicitement qu'une partie des contributions ne sera pas perçue et que les coûts seront donc en partie supportés par d'autres entreprises. De tels éléments méritent de faire l'objet d'un débat sur le fond.

Des questions restent également sans réponse en ce qui concerne les contributions dues par les entreprises. L'intervenant reconnaît que les entreprises versent également des contributions à d'autres services de médiation et que le système doit être financé d'une manière ou d'une autre, mais doute que le dispositif proposé constitue la meilleure solution.

Tot slot beschouwt hij het ontwerp als een stap in de goede richting om consumenten beter te beschermen bij geschillen in de bouwsector en om misbruiken aan te pakken. Tegelijk onderstreept hij dat dit slechts een eerste maatregel is en dat bijkomende initiatieven, onder meer inzake de hervorming van de wet-Breyne, noodzakelijk blijven. Hij pleit ervoor ook kritische bedenkingen ernstig te nemen en steeds te streven naar een evenwichtige regeling. Zijn fractie zal voor het ontwerp stemmen, maar het debat moet grondig kunnen worden gevoerd.

De heer Patrick Prévot (PS) blijft ook na de antwoorden van de minister twijfels hebben omtrent de opportuniteit van de beleidskeuze om binnen de Consumentenombudsdienst drie bijkomende kamers op te richten, eerder dan drie volwaardige sectorale ombudsdiensten. De praktijk zal uitwijzen of die optie de juiste was.

Mevrouw Annik Van den Bosch (PVDA-PTB) dankt de minister voor zijn volledige antwoorden, die haar hebben overtuigd om het wetsontwerp te steunen.

Mevrouw Leentje Grillaert (cd&v) is tevreden dat de minister aandacht heeft voor de geuite bezorgdheden. Zij gaat ervan uit dat de minister de dialoog met de sector zal voortzetten en erop zal toezien dat ondernemingen ook de voordelen van de voorgestelde regeling erkennen. Geschillen dienen zoveel mogelijk buitengerechtelijk te worden opgelost. Om die reden meent zij dat de voorgestelde hervorming een goede zaak is.

Tot slot dankt zij de minister voor de opname van het voorwerp van haar wetsvoorstel in het wetsontwerp.

De heer Steven Coenegrachts (Anders.) blijft vragen hebben bij de financiering van de Consumentenombudsdienst. Hij merkt op dat ombudsdiensten weliswaar vaak door een sector worden gefinancierd, maar niet noodzakelijk door individuele ondernemingen. Bovendien worden daarbij geregeld drempels gehanteerd, bijvoorbeeld op basis van de omzet.

Het lid verzet zich tegen de voorstelling van de discussie als een strijd tussen David en Goliath. In de bouwsector zijn volgens hem ook veel kleine ondernemingen actief die door de voorgestelde regeling kunnen worden getroffen. Daarom vindt hij het te eenvoudig om te stellen dat een bijdrage van 250 euro voor ondernemingen geen betekenisvolle kostenpost vormt.

Volgens hem vertrekt het wetsontwerp te veel vanuit de bedoeling om malafide ondernemingen of zogenaamde cowboys aan te pakken. Hoewel dergelijke praktijken

Enfin, il considère le projet comme un pas dans la bonne direction pour mieux protéger les consommateurs en cas de litiges dans le secteur de la construction et pour lutter contre les abus. Il souligne toutefois qu'il ne s'agit que d'une première mesure et que des initiatives supplémentaires restent nécessaires, notamment en ce qui concerne la réforme de la loi Breyne. Il plaide pour que les observations critiques soient, elles aussi, prises au sérieux et pour que l'on s'efforce toujours de parvenir à un dispositif équilibré. Son groupe votera en faveur du projet, mais estime que le débat doit pouvoir être mené de manière approfondie.

M. Patrick Prévot (PS) continue, même après les réponses du ministre, à s'interroger sur l'opportunité du choix politique consistant à créer trois chambres supplémentaires au sein du Service de médiation pour le consommateur, plutôt que trois services de médiation sectoriels à part entière. La pratique montrera si cette option était la bonne.

Mme Annik Van den Bosch (PVDA-PTB) remercie le ministre pour ses réponses complètes, qui l'ont convaincue de soutenir le projet de loi.

Mme Leentje Grillaert (cd&v) se réjouit que le ministre soit attentif aux préoccupations exprimées. Elle part du principe qu'il poursuivra le dialogue avec le secteur en s'assurant que les entreprises reconnaissent également les avantages du dispositif proposé. Les litiges doivent, autant que possible, être réglés par voie extrajudiciaire. Elle estime dès lors que la réforme proposée constitue une évolution positive.

Enfin, elle remercie le ministre d'avoir intégré l'objet de sa proposition de loi dans le projet de loi.

M. Steven Coenegrachts (Anders.) continue à s'interroger sur le financement du Service de médiation pour le consommateur. Il fait observer que, si les services de médiation sont souvent financés par un secteur, ils ne le sont pas nécessairement par les entreprises prises individuellement. En outre, des seuils sont régulièrement appliqués, par exemple en fonction du chiffre d'affaires.

Le membre refuse de réduire ce débat à un combat entre David et Goliath. Il souligne que le secteur de la construction compte également de nombreuses petites entreprises susceptibles d'être affectées par le dispositif proposé. Il estime dès lors trop simpliste d'affirmer qu'une contribution de 250 euros ne représente pas un coût significatif pour une entreprise.

Selon lui, le projet de loi repose trop largement sur l'idée qu'il faut s'attaquer aux entreprises malhonnêtes ou aux prétendus "cow-boys". Tout en reconnaissant la

moeten worden bestreden, waarschuwt hij ervoor wetgeving, en beleid in het algemeen, exclusief op te bouwen rond een beperkte groep overtreders. Daardoor dreigen volgens hem ook tal van bonafide ondernemers met bijkomende lasten en kosten te worden geconfronteerd.

De heer Coenegrachts pleit voor een mentaliteitswijziging, waarbij wetgeving in de eerste plaats uitgaat van ondernemingen die hun activiteiten op een correcte en kwaliteitsvolle manier uitoefenen. Dat enkelingen zich schuldig maakten aan misbruiken, mag geen voorwendsel zijn om de gehele sector van de thuisverpleegkundigen aan dermate strenge controles te onderwerpen dat hij onleefbaar wordt. Op dezelfde manier moet de wetgever respect tonen voor ondernemers die dagelijks kwaliteitsvol werk leveren en streven naar tevreden klanten.

De minister wijst erop dat de bouwombudsdienst reeds tijdens de vorige legislatuur werd aangekondigd, maar uiteindelijk niet werd opgericht. Volgens hem bleef het destijds bij een engagementsverklaring van toenmalig bevoegd staatssecretaris Alexia Bertrand en veranderde er tot vandaag niets aan de situatie. Had de vorige meerderheid haar plannen uitgevoerd, dan was het huidige debat mogelijk overbodig geweest. De minister merkt op dat de initiatiefnemers van toen de gelegenheid hadden om de hervorming door te voeren, maar daarin niet zijn geslaagd. De huidige regering heeft wel een regeling uitgewerkt, in overleg met de sector en met ruimte voor verdere evaluatie.

Voorts verwerpt hij nadrukkelijk de stelling als zou hij met dit wetsontwerp de gehele bouwsector als malafide brandmerken. Zoals hij reeds aangaf is het aantal dossiers uiterst beperkt in verhouding tot het totale aantal bouwondernemingen. De minister heeft integendeel veel waardering en respect voor de sector, die een belangrijke pijler van onze economie vormt. Net daarom acht hij het noodzakelijk de beperkte groep malafide ondernemers aan te pakken. De ontworpen regeling zal de vele bonafide ondernemingen niet schaden, maar integendeel bijdragen tot een beter functionerende sector en een grotere bescherming van consumenten.

De heer Reccino Van Lommel (VB) stipt aan dat de vele getuigenissen van gedupeerde consumenten uit de afgelopen jaren zijn fractie niet onberoerd hebben gelaten. De problematiek mag niet worden gereduceerd

nécessité de lutter contre de telles pratiques, il met en garde contre une législation et, plus généralement, une politique qui seraient exclusivement conçues en fonction d'un groupe restreint de contrevenants. Une telle approche risque, selon lui, d'imposer également des charges et des coûts supplémentaires à de nombreux entrepreneurs de bonne foi.

M. Coenegrachts plaide en faveur d'un changement de mentalité qui consisterait à élaborer la législation en partant du principe que les entreprises exercent leurs activités de manière correcte et dans le respect des exigences de qualité. Le fait que quelques personnes se soient rendues coupables d'abus ne saurait servir de prétexte pour soumettre l'ensemble du secteur des soins infirmiers à domicile à des contrôles à ce point stricts qu'ils en compromettent la viabilité. De la même manière, le législateur doit témoigner du respect à l'égard des entrepreneurs qui fournissent quotidiennement un travail de qualité et s'efforcent de satisfaire leurs clients.

Le ministre souligne que la création d'un service de médiation pour le secteur de la construction avait déjà été annoncée sous la précédente législature, mais qu'elle n'a finalement pas été concrétisée. Selon lui, il y avait simplement eu, à l'époque, une déclaration d'engagement de la part de la secrétaire d'État alors compétente, Alexia Bertrand, et la situation n'a pas évolué depuis lors. Si la majorité précédente avait mis ses projets à exécution, le débat en cours serait peut-être superflu. Le ministre fait observer que les initiateurs de la réforme de l'époque ont eu l'occasion de la mener à bien, sans toutefois y parvenir. Le gouvernement actuel a quant à lui élaboré un dispositif, en concertation avec le secteur et en laissant de la marge pour une évaluation ultérieure.

Par ailleurs, il réfute catégoriquement l'affirmation selon laquelle le projet de loi à l'examen viserait à présenter l'ensemble du secteur de la construction comme malhonnête. Comme il l'a déjà indiqué, le nombre de dossiers concernés est extrêmement limité par rapport au nombre total d'entreprises de construction. Le ministre souligne, au contraire, toute la considération et tout le respect qu'il porte à ce secteur, qui constitue un pilier essentiel de notre économie. C'est précisément pour cette raison qu'il estime nécessaire de s'attaquer au groupe restreint d'entrepreneurs malhonnêtes. Le dispositif proposé ne portera pas préjudice aux nombreuses entreprises de bonne foi. Il contribuera en revanche à améliorer le fonctionnement du secteur et à renforcer la protection des consommateurs.

M. Reccino Van Lommel (VB) souligne que les nombreux témoignages de consommateurs lésés ces dernières années n'ont pas laissé son groupe indifférent. La problématique ne peut être réduite à quelques cas

tot enkele geïsoleerde gevallen. Sommige gezinnen lijden door problemen in de bouwsector zeer grote financiële verliezen.

Tegen die achtergrond spreekt hij zijn tevredenheid uit over het feit dat er vandaag eindelijk maatregelen worden genomen. Hij erkent dat het wetsontwerp niet alle problemen zal oplossen, maar acht het wel een belangrijke stap vooruit.

IV. — STEMMINGEN

HOOFDSTUK 1

Algemene bepaling

Artikel 1

Artikel 1 wordt eenparig aangenomen.

HOOFDSTUK 2

Wijzigingen van het Wetboek van economisch recht

Afdeling 1

Wijziging van het boek I van het Wetboek van economisch recht

Art. 2

Artikel 2 wordt aangenomen met 12 stemmen tegen 1.

Afdeling 2

Wijziging van het boek XV van het Wetboek van economisch recht

Art. 3

Artikel 3 wordt aangenomen met 12 stemmen tegen 1.

Art. 4

Artikel 4 wordt aangenomen met 11 stemmen tegen 1 en 1 onthouding.

isolés. Certains ménages subissent de très lourdes pertes financières en raison de problèmes rencontrés dans le secteur de la construction.

Dans ce contexte, il se félicite que des mesures soient enfin prises aujourd'hui. Il reconnaît que la loi en projet ne permettra pas de résoudre tous les problèmes, mais considère néanmoins qu'elle constitue une avancée importante.

IV. — VOTES

CHAPITRE 1^{ER}

Disposition générale

Article 1^{er}

L'article 1^{er} est adopté à l'unanimité.

CHAPITRE 2

Modifications du Code de droit économique

Section 1^{re}

Modification du livre I^{er} du Code de droit économique

Art. 2

L'article 2 est adopté par 12 voix contre une.

Section 2

Modification du livre XV du Code de droit économique

Art. 3

L'article 3 est adopté par 12 voix contre une.

Art. 4

L'article 4 est adopté par 11 voix contre une et une abstention.

Art. 5

Artikel 5 wordt aangenomen met 12 stemmen tegen 1.

Afdeling 3

*Wijzigingen van het boek XVI van het Wetboek
van economisch recht*

Art. 6 tot 8

De artikelen 6 tot 8 worden achtereenvolgens aangenomen met 12 stemmen tegen 1.

Art. 9

Artikel 9 wordt aangenomen met 10 stemmen tegen 1 en 2 onthoudingen.

Art. 10 en 11

De artikelen 10 en 11 worden achtereenvolgens aangenomen met 12 stemmen tegen 1.

Art. 12

Artikel 12 wordt aangenomen met 10 stemmen tegen 1 en 2 onthoudingen.

Art. 13 tot 25

De artikelen 13 tot 25 worden achtereenvolgens aangenomen met 12 stemmen tegen 1.

Art. 26

Artikel 26 wordt aangenomen met 11 stemmen tegen 1 en 1 onthouding.

Art. 27 tot 32

De artikelen 27 tot 32 worden achtereenvolgens aangenomen met 12 stemmen tegen 1.

Art. 5

L'article 5 est adopté par 12 voix contre une.

Section 3

*Modifications du livre XVI du Code
de droit économique*

Art. 6 à 8

Les articles 6 à 8 sont successivement adoptés par 12 voix contre une.

Art. 9

L'article 9 est adopté par 10 voix contre une et 2 abstentions.

Art. 10 et 11

Les articles 10 et 11 sont successivement adoptés par 12 voix contre une.

Art. 12

L'article 12 est adopté par 10 voix contre une et 2 abstentions.

Art. 13 à 25

Les articles 13 à 25 sont successivement adoptés par 12 voix contre une.

Art. 26

L'article 26 est adopté par 11 voix contre une et une abstention.

Art. 27 à 32

Les articles 27 à 32 sont successivement adoptés par 12 voix contre une.

HOOFDSTUK 3

Inwerkingtreding

Art. 33

Artikel 33 wordt aangenomen met 12 stemmen tegen 1.

*
* *

Het geheel van het wetsontwerp, zoals wetgevingstechnisch verbeterd, wordt bij naamstemming aangenomen met 12 stemmen tegen 1. Derhalve is het toegevoegde wetsvoorstel DOC 56 1247 zonder voorwerp.

De naamstemming is als volgt:

Hebben voorgestemd:

N-VA: Michael Freilich, Lieve Truymen, Charlotte Verkeyn;

VB: Reccino Van Lommel;

MR: Anthony Dufrane, Youssef Handichi;

PS: Patrick Prévot;

PVDA-PTB: Annik Van den Bosch;

Les Engagés: Julien Matagne, Ismaël Nuino;

Vooruit: Jessy Salenbien;

Cd&v: Leentje Grillaert.

Heeft tegengestemd:

Anders.: Steven Coenegrachts.

Hebben zich onthouden:

Nihil.

De rapporteur,

De voorzitter,

Anthony Dufrane

Reccino Van Lommel a.i.

Bepalingen die een uitvoeringsmaatregel vereisen (artikel 78.2, vierde lid, Rgt.): de artikelen 12 en 22.

CHAPITRE 3

Entrée en vigueur

Art. 33

L'article 33 est adopté par 12 voix contre une.

*
* *

L'ensemble du projet de loi, tel qu'il a été corrigé sur le plan légistique, est adopté, par vote nominatif, par 12 voix contre une. La proposition de loi jointe (DOC 56 1247) devient dès lors sans objet.

Résultat du vote nominatif:

Ont voté pour:

N-VA: Michael Freilich, Lieve Truymen, Charlotte Verkeyn;

VB: Reccino Van Lommel;

MR: Anthony Dufrane, Youssef Handichi;

PS: Patrick Prévot;

PVDA-PTB: Annik Van den Bosch;

Les Engagés: Julien Matagne, Ismaël Nuino;

Vooruit: Jessy Salenbien;

Cd&v: Leentje Grillaert.

A voté contre:

Anders.: Steven Coenegrachts.

Se sont abstenus:

Nihil.

Le rapporteur,

Le président,

Anthony Dufrane

Reccino Van Lommel a.i.

Dispositions nécessitant une mesure d'exécution (article 78.2, alinéa 4, du Règlement): articles 12 et 22