

VERZOENINGSCOMMISSIE AUTOMOTO



Activiteitenrapport 2017

1. Introductie

Sinds 2 november 2015 is de verzoeningscommissie AUTOMOTO bevoegd voor consumentengeschillen aangaande de uitvoering (of niet-uitvoering) van een verkoopovereenkomst of een garantiesituatie van nieuwe of tweedehandse auto's en motoren.

De verzoeningscommissie is georganiseerd door Traxio, Febiac, Touring en VAB met het doel om conflicten tussen verschillende partijen op te lossen door middel van een voorstel tot minnelijke schikking.

Dit jaarlijkse rapport bevat een beschrijving van de doelen en de werkwijze van deze commissie, alsook verschillende statistieken met commentaar over de geschillen die de Commissie behandeld heeft sinds de start van haar activiteiten tot 31 december 2016.

2. Geschiedenis

2.1 Oorsprong

Begin jaren '90 wilden de professionele verkopers van occasiewagens een standaardbestelbon in het leven roepen. Via deze bestelbon die de rechten en plichten van de partijen bevat, probeerde men de tweedehandsverkoop en de relatie tussen koper verkoper enigszins te normaliseren. Dit initiatief werd genomen door de toenmalige beroepsvereniging COMAUBEL (syndicale kamer van de autohandel in België) in samenwerking met FEGARBEL (federatie van de Belgische garagisten). De consumenten werden oorspronkelijk vertegenwoordigd door TEST-AANKOOP.

Het idee was om een gemengde commissie op te richten die moest proberen om eventuele geschillen in der minne op te lossen.

Later heeft men beroep gedaan op de organisaties VAB (Vlaamse Automobilistenbond) en TOURING die beide de belangen van de gemotoriseerde gebruikers vertegenwoordigen.

Door de wet van 1 september 2004 betreffende de bescherming van de consumenten bij de verkoop van consumptiegoederen was het noodzakelijk dat verschillende elementen van het modelcontract en de garantievoorwaarden werden herzien. Dit is gebeurd in samenspraak met VAB en TOURING. Het document bepaalt de exacte modaliteiten over de garantie en voorziet formeel dat de partijen bij een geschil (artikel 10 verkoopovereenkomst) alles in het werk moeten stellen om een minnelijke schikking te proberen bereiken. Als er geen akkoord wordt bereikt, bestaat de mogelijkheid om het geschil naar de verzoeningscommissie te sturen.

2.2 De oprichting van een bevoegde entiteit

Bij het codificeren van het economisch recht in 2014 heeft de Belgische wetgever een richtlijn omgezet die het buitenrechtelijk regelen van consumentengeschillen wil aanmoedigen. Aan het Wetboek van Economisch Recht (WER) is dan ook boek XVI "*De buitengerechterlijke regeling van consumentengeschillen*" toegevoegd.

Bovenop de bepalingen die ondernemingen verplichten om klachten van consumenten snel te behandelen, creëert boek XVI ook een wettelijk kader dat de mogelijkheid biedt om consumentengeschillen buiten de gerechtshoven en rechtbanken te regelen.

Sinds 1 juni 2015 is de **Consumentenombudsdienst** bevoegd om elke aanvraag tot buitengerechterlijke regeling van consumentengeschillen te ontvangen. De ombudsdienst is echter ook verplicht om de aanvraag over te maken aan de **bevoegde gekwalificeerde entiteit**¹, indien deze bestaat.

Vooruitlopend op het ontwerp van dit nieuwe wettelijke kader, hebben TRAXIO en FEBIAC besloten om samen te werken om hun leden de mogelijkheid te geven een sectorale bevoegde entiteit te raadplegen, die kan oordelen over hun geschillen betreffende verkoopovereenkomsten en garantiesituaties. TOURING en VAB zijn akkoord gegaan om ook aan dit project mee te werken.

Om deze nieuwe bevoegde entiteit te creëren, hebben de verschillende partners in samenspraak het reglement van de procedure van de verzoeningscommissie voor tweedehandswagens gewijzigd :

- Enerzijds zijn er competenties toegevoegd met betrekking tot nieuwe wagens en nieuwe en occasie moto's.
- Anderzijds zijn er wijzigingen gebeurd op het vlak van de kwaliteitscriteria en de onafhankelijkheid van de commissie in overeenstemming met boek XVI WER, gepreciseerd bij koninklijk besluit van 16 februari 2015.

¹ Het gaat om elke private entiteit of door de overheid opgerichte entiteit die overgaat tot een buitengerechterlijke regeling van consumentengeschillen door het voorstellen of opleggen van een oplossing of door de partijen samen te brengen in een poging tot het oplossen van dit consumentengeschil.

Sinds 2 november 2015 staat de verzoeningscommissie AUTOMOTO op de officiële lijst van entiteiten die voldoen aan de voorwaarden van de artikels XVI.25 en 26 WER en de voorwaarden gesteld in het koninklijk besluit van 16 februari 2015. Deze officiële lijst van entiteiten is opgesteld door de FOD Economie die deze op zijn website publiceert en meedeelt aan de Europese Commissie.

De verzoeningscommissie is tevens ook een partner van BELMED, het digitaal platform van de FOD Economie dat toelaat om commerciële geschillen online op te lossen.

3. De praktische werking

Sinds 2 november 2015 wordt elke vraag tot buitengerechtelijke geschillenoplossing ten gevolge van een commercieel geschil met een professional met betrekking tot een verkoopovereenkomst of garantiesituatie van een nieuw of tweedehandsvoertuig, door de verzoeningscommissie AUTOMOTO behandeld op basis van de volgende principes:

3.1 De bestelbon

De partijen moeten de algemene voorwaarden van de verzoeningscommissie AUTOMOTO onderschreven hebben opdat ze kan tussenkomen.

Sinds 2 november 2015 hebben de invoerders die lid zijn van FEBIAC de bestelbonnen van nieuwe voertuigen aangepast die nu de volgende clause vermelden:

“In geval van een geschil verbinden verkoper en koper zich ertoe samen alles in het werk te stellen om tot een minnelijke schikking te komen. Bij gebrek aan een minnelijke schikking tussen de partijen na een eerste poging, kan het geschil op vraag van één van de partijen voorgelegd worden aan de Verzoeningscommissie Automoto die paritair is samengesteld uit vertegenwoordigers van de betrokken organisaties.”

Wat de tweedehandsvoertuigen betreft, is de verzoeningscommissie AUTOMOTO alleen bevoegd voor de verkopen waarbij gebruik gemaakt werd van een FEDERAUTO/TRAXIO-verkoopovereenkomst, door de verkoper ter beschikking gesteld aan de koper.

3.2 De klacht vooraf bij de verkoper

Voordat de koper een klacht indient bij de Verzoeningscommissie AUTOMOTO, moet de koper van een nieuwe of tweedehandse wagen of motor zich wenden tot zijn verkoper. Als zij onderling geen oplossing vinden, kan het geschil voor de Verzoeningscommissie AUTOMOTO gebracht worden.

3.3 De partijen binnen de procedure

De koper en de verkoper zijn als eerste betrokken bij de procedure. De invoerder (officiële vertegenwoordiger van de constructeur in België) mag echter ook tussenkomen in elke procedure.

3.4 Het doel van de procedure

De eenvoudige “verzoenings”-procedure heeft tot doel een contractueel geschil of garantiengeschil voor te leggen aan een onafhankelijke en onpartijdige “bemiddelaar” om een minnelijke schikking te proberen treffen met zijn hulp en via een gemeenschappelijk dialoog.

Indien nodig kan op initiatief van de bemiddelaar of op vraag van één van de partijen het contractueel geschil worden voorgelegd aan de verzoeningscommissie, die op zijn beurt dan een voorstel zal uitwerken om het geschil te regelen.

3.5 Het indienen van de aanvraag

De aanvraag tot verzoening wordt via een officieel formulier bij het secretariaat van de Commissie ingediend. Dit kan zowel online, per post alsook per fax.

Opdat de aanvraag volledig is, moeten hieraan verschillende documenten worden toegevoegd (bv: bestelbon, bewijs van mislukking van de poging om het geschil op te lossen met de verkoper, Car-Pass voor tweedehandsvoertuigen,..).

Wanneer de aanvraag volledig is, krijgt de eiser een ontvangstbevestiging waarvan de datum zal leiden tot de ophef van de gemeenrechtelijke verjaringstermijn.

De verzoening moet plaatsvinden binnen een termijn van 90 werkdagen (éénmalig verlengbaar) volgend op de ontvangst van de volledige aanvraag. Eens deze termijn verstreken, is de aanvraag tot verzoening afgesloten.

3.6 De bijdrage

Als de aanvraag ontvankelijk is, wordt elke partij verzocht om een eenmalige en niet-terugvorderbare financiële bijdrage te storten van € 80.

De partijen kunnen deze som niet terugkrijgen van de commissie, maar mogen onderling in het verzoeningsakkoord een verdeling van deze som overeenkomen of mogen overeenkomen dat één van de partijen deze som volledig op zich neemt.

3.7 De bemiddelaar

Van zodra de betaling van beide partijen ontvangen werd, duidt het secretariaat een erkend bemiddelaar aan die eerstelijns verantwoordelijk is voor de verzoening van de partijen.

Erkende bemiddelaars: Laurent du Jardin – Filip Timmermans – Philippe Verpoorten

Als de bemiddelaar het nodig acht mag hij eventueel en mits akkoord van de partijen zich laten bijstaan door een expert voor technische of juridische vragen. Voordat hij tussenkomt, zal de expert een gedetailleerde offerte opmaken waarmee de partijen akkoord moeten gaan. Deze expertise heeft dezelfde waarde als een juridische expertise.

De bemiddelaar formuleert schriftelijke voorstellen die tot doel hebben de partijen tot een minnelijke schikking te brengen. De partijen kunnen de voorgestelde oplossingen aanvaarden of weigeren.

Indien de partijen (opnieuw) overeenkomen en zich verzoenen, wordt het akkoord schriftelijk vastgelegd. Het akkoord vermeldt de kostenverdeling van de procedure en zo nodig, de kosten van de expertise. Dit schriftelijke akkoord heeft de waarde van een overeenkomst en heeft bijgevolg tussen de partijen kracht van gewijsde.

Als de bemiddeling geleid door de bemiddelaar mislukt, behouden de partijen hun recht om zich tot het gerecht te wenden.

Noteer dat alle partijen, ook de bemiddelaar, op elk moment een einde mogen stellen aan de procedure.

3.8 Verzoeningscommissie

De Verzoeningscommissie is paritair samengesteld uit leden van de organisaties die de belangen van de gemotoriseerde gebruikers vertegenwoordigen (TOURING en VAB) en door de beroepsverenigingen van de auto- en motorhandel (TRAXIO en FEBIAC).

Samenstelling van de Commissie:

- Vertegenwoordiger van Traxio: Patrick Piret
- Vertegenwoordiger van Febiac: Philippe Planchon
- Vertegenwoordiger van Touring: Karel van Coillie
- Vertegenwoordiger van VAB: Geert Popelier

De verzoeningscommissie organiseert een verzoening op vraag van de bemiddelaar of op vraag van de partijen.

Ten laatste 14 dagen na de indiening verenigt de Commissie de partijen, die zich eventueel mogen laten bijstaan door een derde. De bemiddelaar die eerstelijns tussenkwam wordt eveneens gehoord door de Commissie.

Het doel van deze verschijning is om de meningsverschillen tussen de partijen op te lossen door een voorstel tot minnelijke schikking dat bereikt wordt via bemiddeling. De Verzoeningscommissie doet geen uitspraak over het geschil en legt geen oplossing op.

Als de Commissie erin slaagt om de partijen te verzoenen, wordt er schriftelijk een verzoeningsakkoord vastgelegd. Dit akkoord vermeldt de kostenverdeling van de procedure en zo nodig, de expertise. Dit schriftelijke akkoord heeft de waarde van een overeenkomst en heeft tussen de partijen kracht van gewijsde. Door te tekenen, kunnen de partijen zich voor de rechtbank niet meer beroepen op al hun rechten, acties en vorderingen met betrekking tot het geschil dat aanleiding heeft gegeven tot wederzijdse toegevingen.

In het geval dat de bemiddeling mislukt, zal de Commissie proberen aan de partijen een laatste schriftelijke en niet-bindende regeling van het geschil te formuleren.

Alle documenten uitgewisseld in het kader van de bemiddeling (met uitzondering van de expertise en het eventuele advies van de Commissie) blijven vertrouwelijk en kunnen niet meer gebruikt worden als de bemiddeling mislukt.

4. Beheersorganen

4.1 Het beheerscomité

Het dagelijks bestuur van de Verzoeningscommissie wordt toevertrouwd aan een beheerscomité dat paritair is samengesteld uit leden van de organisaties die de belangen van de gemotoriseerde gebruikers vertegenwoordigen (TOURING en VAB) en door de beroepsverenigingen van de auto- en motorhandel (TRAXIO en FEBIAC).

Samenstelling van het beheerscomité:

- Vertegenwoordiger van Traxio: Patrick Piret
- Vertegenwoordiger van Febiac: François-Xavier Dubois
- Vertegenwoordiger van Touring: Karel van Coillie
- Vertegenwoordiger van VAB: Geert Popelier

4.2 Zetel en secretariaat

De zetel van de Verzoeningscommissie Automoto en het secretariaat zijn gevestigd in de

Jules Bordetlaan 164
1140 Brussel
Tel. 02/778.62.47. – Fax 02/778.62.22.
E-mail : info@verzoeningautomoto.be

Alle reglementen, formulieren en documenten zijn beschikbaar op de website van de Commissie (www.verzoeningautomoto.be). Ze kunnen eveneens schriftelijk of op een andere duurzame drager bezorgd worden.

Het secretariaat mag geen adviserende taak uitoefenen en mag dus geen enkele informatie geven over de fundering van de klacht, de evaluatie van de schade,...

5. Financiering

De kosten van de organisatie en de werking van de verzoeningscommissie AUTOMOTO worden betaald door de oprichters. In 2017 hebben Traxio en Febiac voor 12 000 euro de commissie gesubsidieerd. De respectievelijke subsidie van Touring en VAB bedroeg 500 euro.

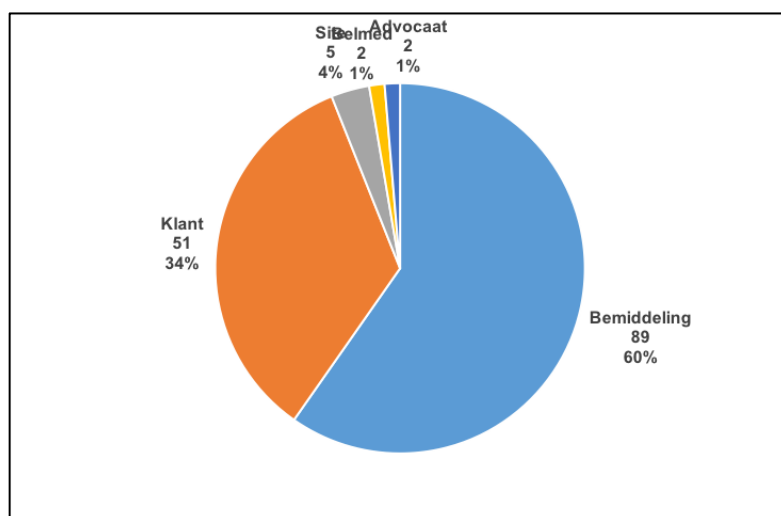
Deze subsidies zijn voornamelijk gebruikt geweest voor het ontwerp van de website voor de verzoeningscommissie en voor de personeelskosten en administratieve kosten met betrekking tot de organisatie van het secretariaat.

De financiële bijdrage die gevraagd wordt aan de partijen dient om hun verzoeningsprocedure te financieren en meer bepaald om de kosten van de bemiddelaar in het dossier te dekken.

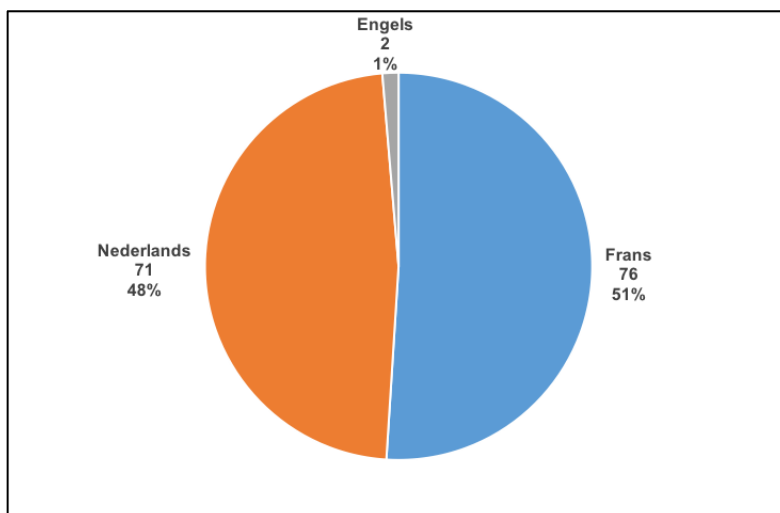
6. Statistieken

6.1 Algemene aanpak

Tussen 1 januari 2017 en 31 december 2017 kreeg het secretariaat 149 aanvragen tot een procedure van minnelijke schikking met betrekking tot geschillen met voertuigen. 89 aanvragen werden doorgestuurd door de Consumentenombudsdienst, 60 aanvragen kwamen rechtstreeks bij de commissie aan.

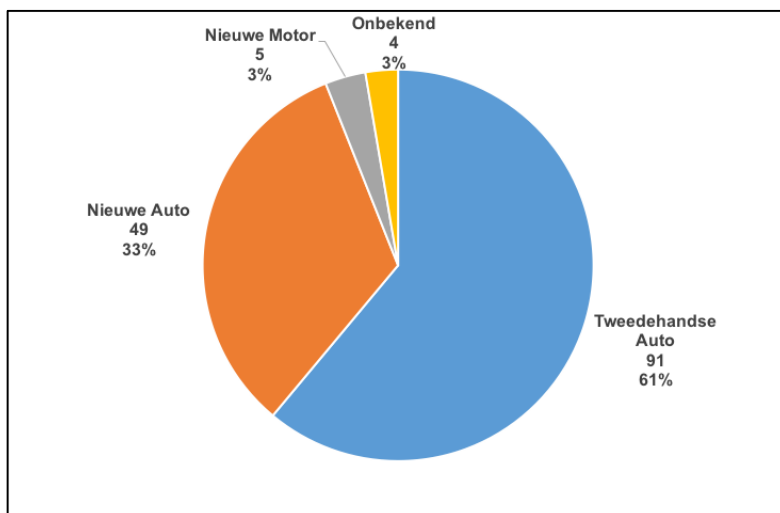


71 van deze aanvragen waren in het Nederlands, 76 aanvragen waren in het Frans en 2 aanvragen in het Engels.



6.2 Types van de ontvangen klachten

91 zaken hadden betrekking op tweedehandsvoertuigen waarvoor de consumenten met name klaagden over mechanische storingen. De belangrijkste betrokken onderdelen zijn de batterij, de motor, de versnellingsbak, de koppeling, de EGR-klep of het deeltjesfilter. Slechts één bestand was gerelateerd aan kilometerfraude. In andere gevallen ging het om commerciële meningsverschillen, zoals de beoordeling van het door de professional overgenomen voertuig.



In 49 zaken ging het om nieuwe voertuigen waarbij de klacht van consument tot consument varieerde. Meestal was dit bij vertraging van levering, de conformiteit van het aan het bestelde voertuig geleverde voertuig, een GPS-storing of verschillende technische problemen.

In 5 zaken ging het om nieuwe motorfietsen. Ze hadden allemaal te maken met reguliere motorproblemen bij 125cc-verplaatsingen.

6.3 Geweigerde klachten

36 klachten werden onontvankelijk verklaard, deze betreffen problemen die buiten de materiële bevoegdheid van de Commissie vallen, vanwege de kwaliteit van de partijen (verkoop tussen professionals), de aard van de operatie (fout tijdens een herstelling of onderhoud) of gebrek aan contact met de verkoper voorafgaand aan de indiening van de aanvraag.

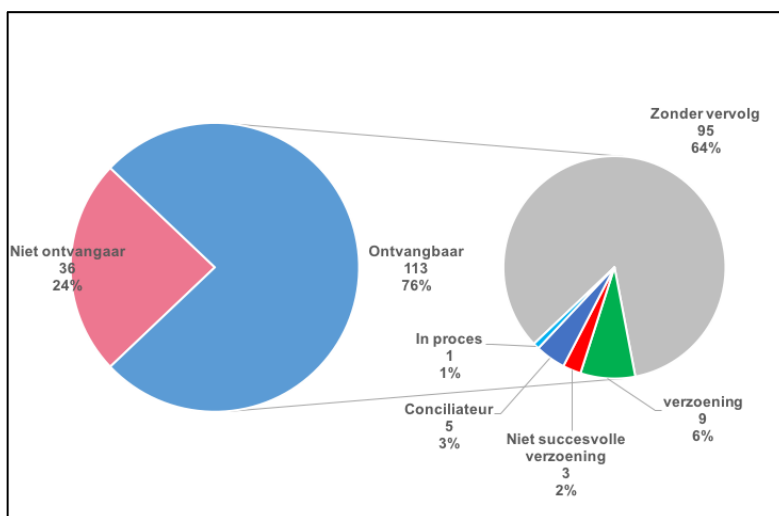
6.4 Procedures onderbroken voor verzending naar de bemiddelaar

In 9 gevallen konden de partijen door overeenstemming met de Commissie stroomopwaarts overeenstemming bereiken en de benoeming van een bemiddelaar vermijden.

In 3 gevallen hebben de partijen hun weigering om de procedure voort te zetten aangekondigd.

95 dossiers werden afgesloten wegens gebrek aan reactie van de partijen, ondanks de tussenkomst van het secretariaat om betaling van hun bijdrage aan de financiering van de bemiddelingsprocedure te verkrijgen.

Voor 1 dossier waren de gevolgen die op aanvraag moesten worden gereserveerd nog onbekend op 31 december 2017.

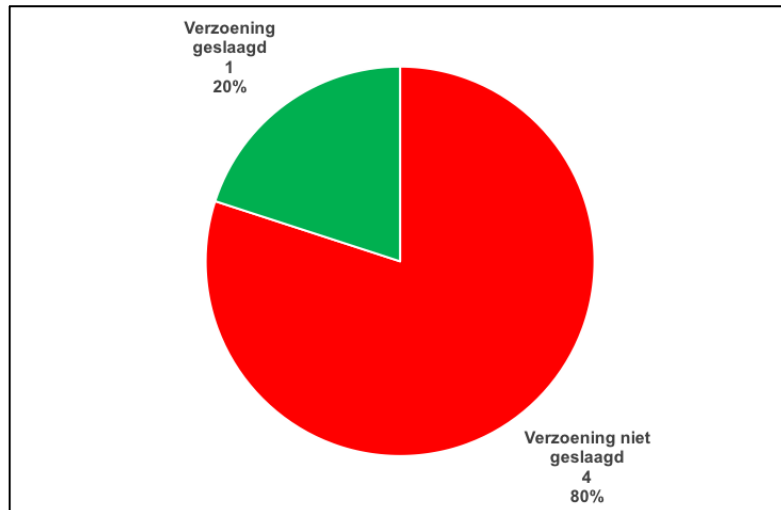


6.5 Kwalificatie van de bemiddelaar

De commissie is in 4 gevallen overgegaan tot benoeming van een bemiddelaar.

In 3 dossiers heeft de commissie een expert aangesteld en in 1 dossier een advocaat.

2 dossiers zijn doorgestuurd naar een bemiddelaar en werden bij minnelijke schikking geregeld.



6.6 Duur van de procedure

Het secretariaat merkt op dat de duur van de procedure hoofdzakelijk afhangt van de zorgvuldigheid van de partijen.

Wanneer partijen klaar zijn om te handelen in overeenstemming met de regelgeving, wordt het dossier binnen een gemiddelde van 60 dagen afgesloten.

6.7. Voorbeeld

Het geschil ontstond tussen een officiële distributeur en de consument die een nieuwe wagen had gekocht. De consument beschouwde het als aangetast door verschillende verborgen gebreken. Ondanks het instellen van een gerechtelijke procedure tegen de verkoper, wilden de partijen beroep doen op de Commissie in onderling overleg om een poging tot een minnelijke regeling te komen, met steun van de officiële importeur die hiermee geassocieerd was.

De eerste actie van de bemiddelaar was om de partijen bijeen te roepen tijdens een vergadering waarop iedereen de gelegenheid had om zijn argumenten en bedenkingen kenbaar te maken.

Tijdens deze bijeenkomst formuleerde de importeur een commerciële oplossing die veronderstelde dat de consument een nieuw voertuig van zijn merk kocht, dat hij niet kon overwegen.

Hoewel hij deze commerciële oplossing weigerde, na onze vergadering, besloot de consument om de gerechtelijke procedure die hij had ingesteld, te laten vallen, en zich de kosten en risico's voor te stellen waaraan deze procedure hem blootstelde.

De aldus ten uitvoer gelegde bemiddeling stelde de partijen in staat:

- aan de ene kant, om zichzelf te uiten,
- aan de andere kant om onmiddellijk en concreet een oplossing te zoeken.

Zelfs wanneer in dit geval het niet gelukt is om een oplossing te zoeken, konden we vaststellen dat de bemiddeling een volledig succes was, aangezien het voldoende was om iedereen te ontmoeten en om het probleem proberen op te lossen dat hen bezighield.

7. Besluit

De verzoeningscommissie stelt een consistentie tussen 2016 en 2017 vast. De meerderheid van de dossiers die bij haar ingeleid worden, zijn klachten die gelinkt kunnen worden aan de wet van 1 september 2004 betreffende de bescherming van de consumenten bij de verkoop van consumptiegoederen. Het is belangrijk dat consumenten voldoende geïnformeerd worden omdat dit zeer nauw verbonden is met de mate waarin zij hun contractuele verplichtingen naleven. Het informeren is vooral nodig op de markt van de verkoop van occasionwagens. De verkoopovereenkomst model van FEDERAUTO/TRAXIO speelt hierop in en is een zeer handig en belangrijk hulpmiddel hierbij. De Verzoeningscommissie raadt dan ook aan dat alle professionelen gebruik maken van dit model.