

VERZOENINGSCOMMISSIE AUTOMOTO



Activiteitenrapport 2019

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 buitengerechtelijke 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 buitengerechtelijke 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 regelement 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.

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.

¹ Het gaat om elke private entiteit of door de overheid opgerichte entiteit die overgaat tot een buitengerechtelijke 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.

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 clausule 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 garantiegeschil 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.

Aanvaarde bemiddelaars : Mv. Birgit Debruyn - De heren Erwin Degrève, Laurent du Jardin, Jean-Yves Leroux, Christophe Ragonig en Michel Renard

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: Céline Denis
- 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: Céline Denis
- 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 2019 hebben Traxio en Febiac voor 10 000 euro de commissie gesubsidieerd. De respectievelijke subsidie van Touring en VAB bedroeg 500 euro.

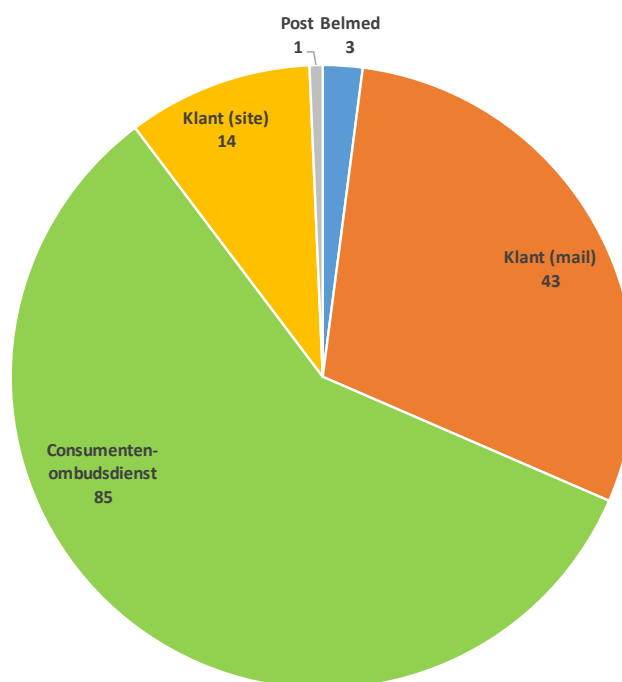
Deze subsidies zijn voornamelijk gebruikt geweest voor het ontwerp van de website voor de verzoeningscommissie en voor de personeelskosten en administratieve kosten met betrekking tot de organisatie van het secretariaat.

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.

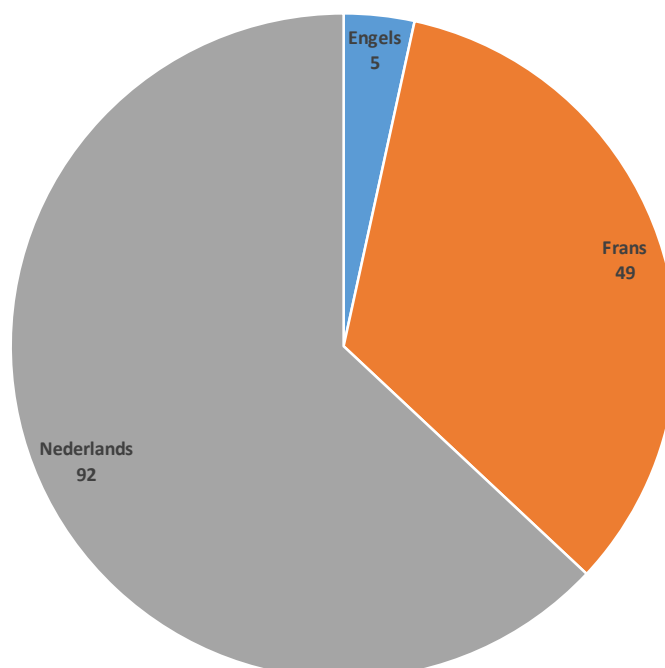
6. Statistieken

6.1 Algemene aanpak

Het secretariaat heeft tussen 1 januari 2019 en 31 december 2019 146 aanvragen om een minnelijke regeling voor een geschil m.b.t. een motorvoertuig ontvangen. 85 daarvan werden ons door tussenkomst van de Consumentenombudsdienst bezorgd, 3 via tussenkomst van BELMED. 43 consumenten dienden hun aanvraag in op de website van de Verzoeningscommissie AUTOMOTO, 40 per e-mail en 1 per post.



Er werden bijna twee keer zoveel dossiers ingediend in het Nederlands (92) dan in het Frans (49). Er werden ook 5 dossiers in het Engels ingediend.

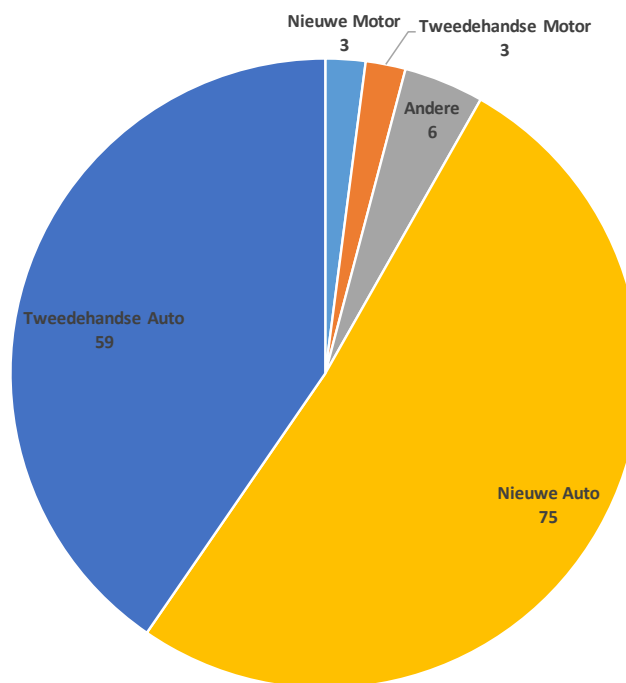


6.2 Aard van de ontvangen klachten

In 59 dossiers beklagden consumenten zich over – met name mechanische – problemen bij tweedehandswagens. De versnellingsbak, de software, de injectie en het airconditioningsysteem waren de onderdelen waarover het meest werd geklaagd.

In 75 dossiers uitten consumenten gevarieerde klachten over nieuwe wagens. Het betrof onder meer bestellingen die geannuleerd werden, de niet-overeenstemming van de geleverde wagen met het bestelde exemplaar of de verwachtingen van de koper, te late leveringen en diverse technische problemen. Bepaalde dossiers betroffen administratieve problemen, zoals de afgifte van documenten vereist voor de inschrijving van het voertuig.

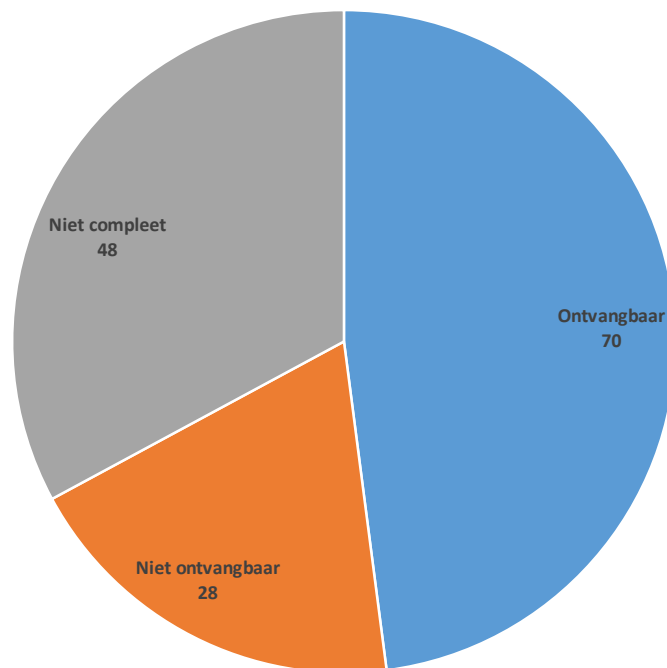
6 dossiers betroffen nieuwe (3) of tweedehandsmotors (3).



6.3 Ontvankelijkheid van de dossiers

28 klachten werden onontvankelijk verklaard. Ze handelden over problemen die buiten de feitelijke bevoegdheid van de Commissie vallen door de hoedanigheid van de partijen (verkoop tussen professionals), de aard van de operatie (fout tijdens een herstelling of onderhoud van het voertuig, huur- of leasecontracten), de locatie van de verkoper (enkel vorderingen tegen Belgische verkopers zijn ontvankelijk) of het ontbreken van algemene voorwaarden die zijn bevoegdheid erkennen.

In 48 gevallen kon het secretariaat zich niet uitspreken over de ontvankelijkheid van de zaak omdat de documenten, voorzien in het reglement van de procedure, niet werden ontvangen.



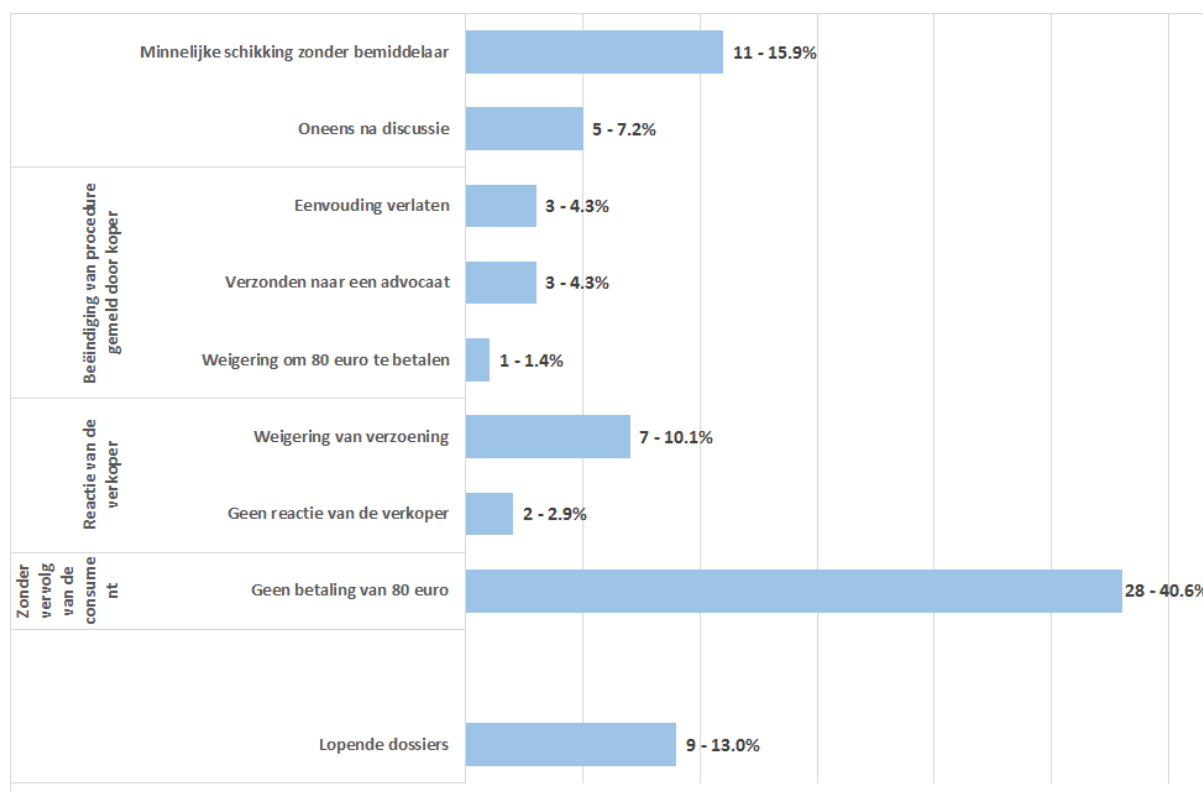
6.4 Procedures stopgezet voor de overdracht aan de bemiddelaar

Van de 70 ontvankelijke dossiers waren er op 31 december 2019 nog 9 dossiers (13%) in behandeling.

In 11 dossiers (15,9%) leidde de aanhangigmaking bij de Commissie ertoe dat de partijen tot een akkoord kwamen en er geen bemiddelaar moest worden aangesteld.

In 14 gevallen (20%) hebben de partijen te kennen gegeven dat ze de procedure niet wensten voort te zetten. 3 van deze dossiers (4,3%) werden vervolgens door de consument doorverwezen naar een advocaat.

In 28 dossiers (40,6%) werd er geen gevolg gegeven aan de vraag van het secretariaat de bijdrage aan de financiering van de verzoeningsprocedure te betalen. Tot slot heeft de verkoper in 2 gevallen (2,9%) niet gereageerd op de berichten van het secretariaat.



6.5. Aanduiding van een bemiddelaar

De Commissie heeft in 2019 slechts 1 keer een bemiddelaar aangesteld (0,3% van de ontvankelijke dossiers). De bemiddeling die aan een autodeskundige werd toevertrouwd in het kader van een gekocht tweedehandstvoertuig, is helaas mislukt.

6.6. Duur van de procedure

De duur van de procedure hangt vooral af van de zorgvuldigheid van de partijen. Het dossier wordt binnen 40 dagen na de dag waarop het volledig en ontvankelijk is verklaard, gesloten. De eigenlijke herstelling van het voertuig kan echter langer duren, zelfs als de bemiddeling binnen deze periode plaatsvindt.

7. Besluit

7.1. Werking van de Commissie

Het Beheerscomité stelt vast dat er te veel dossiers worden stopgezet bij gebrek aan een reactie van de aanvrager. Het verzoek om betaling van 80 euro als bijdrage voor de bemiddelingsprocedure lijkt een grote belemmering te zijn voor de voortzetting ervan.

Om de kans op een minnelijke regeling van de geschillen te vergroten, heeft het Beheerscomité besloten het secretariaat van de Commissie voorafgaand een faciliterende rol te laten spelen. Het secretariaat zal tracht een onderhandeling tot stand te brengen tussen de partijen zodat ze hopelijk zelf tot een minnelijke regeling komen. Het kan echter geen bemiddelingsvoorstellen doen. Deze fase is volstrekt kosteloos.

De partijen kunnen vervolgens, als ze dat nodig achten, een neutrale derde partij - de bemiddelaar - aanstellen. De bemiddelaar zal de betrokkenen actief en deskundig informeren en begeleiden door, zo nodig, bemiddelingsvoorstellen te formuleren. Het secretariaat wijst de bemiddelaar aan na inning van een eenmalige, niet-terugvorderbare financiële bijdrage van 80 euro van alle partijen.

7.2. Gedrag van de professionals

Vanaf 1 november 2019 moeten de overeenkomsten voor de verkoop van nieuwe of tweedehandse motorvoertuigen de gegevens en de algemene voorwaarden bepaald door het Koninklijk Besluit van 5 april 2019 betreffende de verkoopovereenkomsten voor autovoertuigen bevatten. Bovendien moet elke professional die een tweedehandsvoertuig verkoopt, een overeenkomst opstellen die vergezeld gaat van een checklist van 113 punten waarin de staat van het voertuig, de wisselstukken en de onderdelen worden vermeld.

Het is nog te vroeg voor het Beheerscomité om de impact van deze wetgeving op het gedrag van de handelaars in tweedehandsvoertuigen te beoordelen. Het Beheerscomité kan hen voorlopig enkel aanbevelen het modelcontract te gebruiken dat in 2004 door FEDERAUTO/TRAXIO in overleg met de VAB en TOURING is opgesteld. Een veralgemening van dit gebruik kan enkel gunstig zijn voor de consumenten, die vervolgens van een alternatieve regeling via de Verzoeningscommissie gebruik kunnen maken om hun geschil op te lossen.