



Kamer van de middenstand

Alternative Dispute Resolution

Hoe conflict buiten de rechtbank oplossen?

Overzicht met voorbeelden en praktische checklist.

Met de steun van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest





Kamer van de Middenstand

Inleiding - Hoe dit boek gebruiken?

Iedereen krijgt wel eens te maken met een conflict. Of het nu gaat om conflicten met klanten, met leveranciers of personeel, of met de overheid. Hoe kan u deze conflicten oplossen? In deze praktische gids willen we u een overzicht bieden van de verschillende mogelijkheden om conflicten buiten de rechtbank op te lossen.

Meer weten over onderhandelen, arbitrage of bemiddeling? → deel 1

In deel 1 leert u of onderhandeling, arbitrage, bemiddeling of mediation nuttig kunnen zijn voor uw conflict. In uw contracten of algemene voorwaarden kan u op voorhand kiezen voor bemiddeling of arbitrage. We geven enkele voorbeeldclausules die u hiervoor kan gebruiken. Enkele ondernemers getuigen over hun ervaring met bemiddeling of arbitrage.

Zoekt u meer informatie voor uw concrete geschil? → deel 2

In deel 2 vindt u een checklist voor onderhandelen en bemiddelen en een overzicht van enkele instellingen, samen met een beslissingsboom en voorbeelden om u naar de juiste instantie te leiden.

Meer weten over wie wat doet? → deel 3

In deel 3 kan u terecht voor een overzicht van arbitrage en bemiddelingsinstellingen. Deze lijst is per definitie onvolledig omdat er regelmatig nieuwe initiatieven bijkomen en omdat we ons hier beperkt hebben tot handelsgeschillen voor de Brusselse ondernemer. Er zijn drie overzichten, namelijk een overzicht per sector (A), een overzicht per soort van instelling (ombudsdienst, arbitrage- of bemiddelingsinstelling) (B) en een algemeen alfabetisch overzicht van elke instelling.

Inhoud

Inleiding - Hoe dit boek gebruiken?	3
Deel 1 : Hoe een conflict buiten de rechtbank oplossen?	7
Onderhandelen.....	7
Schema: vergelijking tussen rechtbank, bemiddeling / mediation en arbitrage	7
Bemiddeling of mediation	9
Wat is het?.....	9
Wie is bemiddelaar of mediator ?	9
Hoe verloopt een bemiddeling of mediation?	9
Wat zijn de voordelen van mediation in vergelijking met de rechtbank of arbitrage?.....	10
Hoe moet u zich voorbereiden?	11
Hoeveel kost het?	11
Hoe kan u op voorhand bemiddeling of mediation voorzien in uw contract?	11
Is het iets voor u?	12
Arbitrage.....	13
Wat is het?.....	13
Wie is arbiter ?	13
Hoe verloopt arbitrage?	13
Wat zijn de voordelen van arbitrage in vergelijking met de rechtbank of mediation?	14
Hoe moet u zich voorbereiden?	14
Hoeveel kost het?.....	14
Hoe kan u op voorhand arbitrage voorzien in uw contract?	14
Is het iets voor u?	14
Deel 2 : Wat moet ik concreet doen bij een geschil?	16
Beslissingsboom	17
Voorbeeldsituaties	18
Voorbeeldsituatie 1: geschil met uw leverancier	18
Voorbeeldsituatie 2: geschil met uw telecomprovider	21
Voorbeeldsituatie 3: geschil met uw klant.....	22
Voorbeeldsituatie 4: geschil met uw aannemer of architect	24
Vorbereiding van onderhandeling of bemiddeling - Checklist.....	27
Deel 3 : Overzicht van bemiddelings- en arbitrageinstellingen en ombudsdiensten	30

Overzicht A: per sector	30
Overzicht B: per soort instelling	32
Algemeen overzicht (alfabetisch)	34
Arbitrage de l'Ordre français des avocats du barreau de Bruxelles	34
Arbitrage van de Nederlandse Orde van Advocaten bij de Balie te Brussel	36
beCommerce Geschillencommissie	38
Beroepsinstituut van erkende Boekhouders en Fiscalisten (BIBF)	40
bMediation	42
CEPANI	44
Chambre de Conciliation, d'Arbitrage et de Médiation en matière Immobilière (CCAI)	47
College van de Federale Ombudsmannen	49
Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (CBPL)	51
Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA)	53
Consumentenombudsdienst	54
Europees Centrum voor de Consument België (ECC)	56
Fiscale Bemiddelingsdienst	57
Geschillencommissie Meubelen	59
Geschillencommissie Reizen	61
Instituut van de Accountants en de Belastingconsulenten (IAB)	64
Instituut voor Arbitrage	66
Jury voor Ethische Praktijken inzake reclame	69
Kamer van Arbitrage en Bemiddeling	71
Nederlandstalige Gewestelijke Raad van de Orde der Dierenartsen (NGROD)	73
Ombudsdienst voor Energie	74
Ombudsdienst Pensioenen	76
Ombudsdienst voor de postsector	79
Ombudsdienst voor Telecommunicatie	82
Ombudsfin: Ombudsdienst voor Financiële diensten	84
Ombudsman bij de Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel	87
Ombudsman der verzekeringen	89
Ombudsman voor de Handel	92
Ombudsnotaris	95

Ombudsrail: de ombudsdienst voor treinreizigers.....	97
Raad voor Arbitrage	99
Verzoeningscommissie Bouw	102
Vlaamse Ombudsdienst.....	105
Vlaamse Regulator voor de Media (VRM)	107
Vlaamse organisatie voor Bemiddeling en Arbitrage (VOBA)	109
Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles	113

Deel 1 : Hoe een conflict buiten de rechtbank oplossen?

Onderhandelen

Onderhandelen mag altijd. Ook wanneer in uw contract is afgesproken dat conflicten worden voorgelegd aan de rechtbank, arbitrage, of zelfs wanneer eerst een bemiddeling contractueel verplicht is.

Om u te helpen bij de voorbereiding van uw onderhandeling vindt in deel 2 een checklist.

U mag zelf rechtstreeks met de andere partij(en) onderhandelen. Alles wat u schrijft, ook via een gewone e-mail, kan als bewijs worden gebruikt in de rechtbank, in uw voordeel maar ook in uw nadeel. Daarom kan het aangewezen zijn een advocaat onder de arm te nemen. Uw advocaat kan via een vertrouwelijke brief een voorstel doen dat niet mag gebruikt worden in de rechtbank.

Ook in een bemiddeling of mediation blijft alles in principe vertrouwelijk, tenzij anders afgesproken.

Als er voor uw geschil een ombudsdienst is kan u – of uw klant – ook daar terecht. Dergelijke dienst wordt georganiseerd door de beroepsgroep zelf of door de sector (bijvoorbeeld verzekeringen, telecom, reizen). Dergelijke ombudsdienst is dan een nuttig eerste aanspreekpunt.

Schema: vergelijking tussen rechtbank, bemiddeling / mediation en arbitrage

	Rechtbank	Bemiddeling of mediation	Arbitrage
Wanneer kan het?	In principe altijd, maar rechter zal zaak niet kunnen behandelen als er arbitrageclausule of mediationclausule in uw contract staat. Uitzondering: kort geding voor rechtbank is altijd mogelijk. Indien arbitrageclausule: dan moet u naar arbitrage. Indien mediationclausule en tegenpartij werpt dit op: dan eerst mediation poging ondernemen, tenzij beide partijen dit niet willen, want bemiddeling is vrijwillig.	Indien er een bemiddelingsclausule in uw contract staat. Indien er geen bemiddelingsclausule in uw contract staat: dan kan het ook wanneer alle partijen akkoord gaan bemiddeling te proberen. Bemiddeling is vrijwillig en kan op elk ogenblik beëindigd worden. De bemiddeling kan zelfs ook gestart worden nadat er al een dagvaarding is,	Indien er een arbitrageclausule in uw contract staat. Indien er geen arbitrageclausule in uw contract staat: dan kan het ook wanneer alle partijen akkoord gaan arbitrage te starten. Arbitrage is niet mogelijk in arbeidszaken behalve wanneer beide partijen akkoord gaan na het

		d.w.z nadat de zaak voor de rechtbank aanhangig is gemaakt. U kan vragen aan de rechter dat hij de zaak naar een bemiddelaar doorverwijst.	ontstaan van het geschil.
Wie beslist ?	Rechter	U zelf, samen met de andere partij.	Arbiter
Kan u zelf beslissen ?	Nee	Ja	Nee
Juridisch of ook achterliggende commerciële overwegingen	Juridisch	Zakelijke belangen zijn prioritair.	Juridisch
Privégesprek mogelijk ?	Nee	Ja	Nee
Openbaar of vertrouwelijk ?	Openbaar	Vertrouwelijk	Vertrouwelijk
Snelheid ?	Afhankelijk van geval tot geval	Relatief snel, soms op 1 sessie van halve dag, soms enkele weken doorlooptijd i.f.v de agenda van alle deelnemers en complexiteit.	Relatief snel, meestal enkele maanden (is niet zo snel ?) tot een jaar.
Kost ?	Altijd: kosten van eigen advocaat. Als u verliest: kosten dagvaarding en rolrechten + rechtsplegingsvergoeding. Dit is een bedrag (meestal) in functie van de waarde van het geschil.	Altijd: kosten van eigen advocaat, indien u een advocaat raadpleegt. Bemiddeling komt in aanmerking voor een subsidie van het Brussels Gewest in het kader van de 'steun voor consultancy'	Altijd: kosten van eigen advocaat. De kosten van de arbitrage hangen af van de waarde van het geschil. Voor een geschil tot 25000 is de kost minimaal 1500 € (bron : www.cepani.be)
Rechtsbijstandsverzekering ?	Mogelijk	Mogelijk	Mogelijk

Bemiddeling of mediation

Wat is het?

U probeert zelf op vrijwillige basis met de hulp van een neutrale derde (de bemiddelaar of mediator) het geschil op te lossen. Het is geen arbitrage, waarbij een arbiter beslist. U houdt zelf de touwtjes in handen en beslist zelf. Een bemiddeling is altijd op vrijwillige basis. Het kan zijn dat bemiddeling is voorzien in uw contract. Dan moet u minstens een poging wagen, maar uiteraard bent u niet verplicht om tot een akkoord te komen met de andere partij. Ook de rechtbank kan u doorverwijzen naar een bemiddelaar.

De mediator helpt de partijen om een oplossing te bereiken. Als de bemiddeling niet lukt is het nog altijd mogelijk om naar de rechtbank te stappen of een arbitrage te starten.

Bemiddeling is natuurlijk geen mirakeloplossing. Is een precedent nodig, kan of wil u niet zelf beslissen, dan is een bemiddeling niet aangewezen.

Wie is bemiddelaar of mediator ?

U en de andere partij kunnen de bemiddelaar zelf kiezen. Als men een beroep doet op een bemiddelingsinstelling (zoals bijvoorbeeld CEPANI of bMediation) dan kan u ook vragen dat zij een mediator voor u aanduiden. De mediator moet neutraal zijn. Dit wil zeggen dat hij geen voorkeur mag uiten voor één van de partijen.

Sommige bemiddelaars zijn erkend door de federale bemiddelingscommissie (www.fbc-cfm.be). Het is niet verplicht te werken met een erkend bemiddelaar. Het voordeel is wel dat een erkend bemiddelaar een verplichte opleiding heeft gevolgd en dat u een eventueel bemiddelingsakkoord kan laten goedkeuren (homologeren) door de rechtbank, maar dit is niet verplicht. Als het akkoord dan niet wordt nageleefd, kan het gemakkelijker worden afgedwongen.

Hoe verloopt een bemiddeling of mediation?

Fase 1: voorbereiding

Bemiddeling moet worden voorbereid zoals een onderhandeling. Hiervoor kan u de checklist gebruiken in deel 2. Uw advocaat, notaris, accountant of andere adviseur kan u hierbij ondersteunen of begeleiden

Fase 2: de start van de bemiddeling

- De mediator zal uitleggen wat zijn/haar rol is, dat alles vertrouwelijk is, dat u een afzonderlijk vertrouwelijk privégesprek met hem/haar vragen, dat u op elk moment de bemiddeling kan stopzetten.
- Praktische werkafspraken.
- Zitten de juiste partijen aan tafel? Kunnen/mogen zij beslissen? Uw advocaat, notaris, accountant of andere adviseur mag ook aanwezig zijn tijdens de bemiddeling

Fase 3: wat zijn de feiten? Wat is belangrijk?

- Wat houdt partijen verdeeld? De uiteenzetting door de partijen.

- Waarom komen partijen er samen niet uit?
- Van beschuldigingen en posities naar onderhandelbare wensen en belangen. De mediator zal u vragen wat er belangrijk is voor u en wat prioriteit heeft en waarom.

Fase 4: de onderhandelingsfase

- Wat zijn mogelijke oplossingen? Elke partij mag voorstellen doen.
- Zijn die oplossingen realistisch? Technisch haalbaar? Wettelijk? Financieel haalbaar?

Fase 5: afrondingsfase

Indien er een akkoord is:

- Opstellen en ondertekenen van het bemiddelingsakkoord
- Wat gebeurt er met de lopende procedure(s) voor de rechtbank
- Praktische afspraken over de volgende stappen: wie doet wat tegen wanneer?

Fase 6: opvolgingsfase

Afspraken over wie de uitvoering van het bemiddelingsakkoord zal opvolgen.

Fase 7 (eventueel): homologatie van het bemiddelingsakkoord

Indien mediator erkend is door federale bemiddelingscommissie: homologatie door de rechtbank is niet verplicht en vaak niet nodig.

Wat zijn de voordelen van mediation in vergelijking met de rechtbank of arbitrage?

Bemiddeling biedt voor veel geschillen heel wat voordelen, zeker wanneer er meer dan twee partijen betrokken zijn, bijvoorbeeld onderaannemers:

- U geeft uw conflict niet uit handen om te laten beslissen door een rechter of arbiter, maar u heeft zelf een actieve rol. U zoekt, met de hulp van de mediator, naar een oplossing. Hierdoor kan u, als dit nuttig is ten minste, bijvoorbeeld voor een complex IT-project, uw commerciële relatie behouden.
- In een geschil voor de rechtbank kan u uw rechter niet kiezen. Maar bij bemiddeling kan u wel zelf een of meerdere mediators kiezen die kennis hebben van uw sector of over de nodige juridische en/of technische bagage beschikken.
- Ook de taal van de bemiddeling is vrij. Dit is niet altijd het geval in een procedure voor de rechtbank. Soms moeten bepaalde stukken vertaald worden. Bijvoorbeeld: een bemiddeling kan in het Frans of Nederlands worden gevoerd met een contract en e-mails in het Engels.
- De bemiddelaar kan de achterliggende business redenen naar voren laten komen en hoeft zich niet te beperken tot een juridische of technische kijk op de zaak.
- Elke partij mag zelfs “onder vier ogen” met de bemiddelaar spreken, bijvoorbeeld over vertrouwelijke voorstellen of eventuele zwakte punten in het eigen dossier. Een apart gesprek met de rechter kan niet omdat de procedure daar tegensprekelijk moet zijn. Dit betekent dat je alles wat je aan de rechter voorlegt, ook op voorhand aan de tegenpartij moet voorleggen.

- In tegenstelling tot een openbare procedure voor de rechtbank, is een bemiddeling niet openbaar maar wel vertrouwelijk. Indien de bemiddeling mislukt mogen vertrouwelijke voorstellen achteraf niet voor de rechtbank gebruikt worden.
- Een mediation verloopt meestal relatief snel. Een en ander hangt af van de agenda van de partijen en de mediator en de complexiteit van het geschil. In complexere zaken zijn meerdere bijeenkomsten nodig.

Hoe moet u zich voorbereiden?

Voor de voorbereiding van een bemiddeling kan u dezelfde checklist gebruiken als voor onderhandelen).

Hoeveel kost het?

Bemiddeling is doorgaans sneller en meestal goedkoper dan gewone procedures voor een rechter. De kosten hangen af van geval tot geval en mede ook van de bemiddelingsinstantie waarop u een beroep doet (zie lijst in deel 2).

Hoe kan u op voorhand bemiddeling of mediation voorzien in uw contract?

Dit zijn enkele voorbeeldclausules die u kan inlassen in uw contract met uw klant of leverancier:

Voorbeeld 1:

“In geval van betwisting tussen de partijen over de geldigheid, de interpretatie of de uitvoering van deze overeenkomst, die niet in der minne geregeld kan worden, verbinden de partijen zich ertoe via bemiddeling tot een vergelijk te proberen te komen, dit overeenkomstig het bemiddelingsreglement van bMediation (www.bmediation.eu, Louizalaan 500, 1050 Brussel).”

Voorbeeld 2:

“In geval van betwisting tussen de partijen over de geldigheid, de interpretatie of de uitvoering van deze overeenkomst, die niet in der minne geregeld kan worden, verbinden de partijen zich ertoe via bemiddeling tot een vergelijk te proberen te komen, dit overeenkomstig het bemiddelingsreglement van bMediation (www.bmediation.eu, Louizalaan 500, 1050 Brussel). De bemiddeling start uiterlijk [15] dagen nadat de vraag om bemiddeling door een partij aan de andere partij[en] meegedeeld werd en de duur van de bemiddeling mag, behalve bij uitdrukkelijk akkoord van de partijen, niet langer duren dan [15] dagen.

Keuze:

Ofwel: Indien de bemiddeling mislukt, leggen de partijen het geschil ter arbitrage voor, overeenkomstig

Ofwel: Indien de bemiddeling mislukt, is enkel de rechtbank van bevoegd.”

Voorbeeld 3:

“De partijen verbinden zich ertoe voor alle geschillen die uit of met betrekking tot deze overeenkomst mochten ontstaan, het mediatiereglement van CEPANI toe te passen. De zetel van de mediatie is Brussel. De taal van de mediatie is [NL/FR/ENG]. Indien de mediatie niet lukt, zal het geschil definitief beslecht worden volgens het arbitragereglement van CEPANI, door één of meer arbiters, die conform dit reglement zijn benoemd.”

Voorbeeld 4:

“Partijen komen overeen alle geschillen in verband met deze overeenkomst te laten beslechten door bemiddeling volgens het VOBA bemiddelingsreglement”.

Enkele voorbeelden van de Federale Bemiddelingscommissie (www.fbc-cfm.be) :

Voorbeeld 1:

“In geval van geschil tussen de partijen over de rechtsgeldigheid, de interpretatie of de uitvoering van deze overeenkomst, en dat niet in der minne kan worden opgelost, zullen partijen het geschil trachten op te lossen door bemiddeling. De partijen zullen een bemiddelaar aanduiden onder de door de Federale Bemiddelingscommissie erkende bemiddelaars.”

Voorbeeld 2:

“De partijen komen overeen dat elk meningsverschil of geschil met betrekking tot deze overeenkomst, en onder meer deze voortvloeiend uit de interpretatie of de toepassing, voorafgaandelijk aan enige gerechtelijke stap, aan bemiddeling zal worden onderworpen.

Daarom verbinden partijen zich ertoe om aan tenminste één ontmoeting in bemiddeling deel te nemen in persoon of iemand met beslissingsbevoegdheid af te vaardigen; de bemiddelaar zal door de partijen gekozen worden onder de door de Federale Bemiddelingscommissie erkende bemiddelaars.

De kost van de bemiddeling zal onder de partijen verdeeld worden per hoofdelijk aandeel.”

Voorbeeld 3:

“In geval van geschil tussen de partijen betreffende de geldigheid, de interpretatie of de uitvoering van deze overeenkomst, en dat niet in der minne zou kunnen worden opgelost, zullen de partijen trachten om het geschil op te lossen door bemiddeling. De partijen zullen een bemiddelaar aanduiden onder de door de Federale Bemiddelingscommissie erkende bemiddelaars.

Ten laatste [15] dagen na de kennisgeving van de bemiddelingsaanvraag door een partij een de andere partijen, zal de bemiddeling zal aanvangen, en behoudens uitdrukkelijk akkoord van partijen zal de duur ervan de [15] dagen niet overschrijden.

In geval van mislukking van de bemiddeling, zullen alleen de rechtbanken tebevoegd zijn.”

Is het iets voor u?

Enkele getuigenissen van Brusselse ondernemers.

Wij maken en installeren keukens. Een van onze klanten was ontevreden over ons werk en weigerde de eindfactuur voor de keukens te betalen. Volgens ons was dat niet terecht. Ze waren meermaals van gedacht veranderd en wij hebben alles geïnstalleerd zoals contractueel afgesproken. In de vestiaire wilde de klant ook nog een inbouwkast maar wij weigerden dit werk uit te voeren omdat we eerst betaling eisten van onze factuur. Enkele weken later ontvingen we een ingebrekestelling van de advocaat van de klant. Hij stelde een bemiddeling voor omdat er toch nog een en ander samen moest afgewerkt worden en zijn cliënt eerst een minnelijke regeling wilde proberen. Wij zijn akkoord gegaan om de bemiddeling te proberen. Uiteindelijk is, samen met de bemiddelaar, afgesproken dat de klant de factuur van de keukens volledig zou betalen. Daarna hebben we de inbouwkasten gemaakt en bij de klant volledig afgewerkt. De klant heeft dit ook volledig betaald zonder discussie achteraf. De kosten van de bemiddeling hebben we door twee gedeeld.

* * *

Wij wilden een nieuwe website laten bouwen voor ons bedrijf. We hadden geen contract maar hadden gewoon de bestelbon van de websitebouwer ondertekend, die verwees naar zijn algemene contractvoorwaarden. Daarin stond een bemiddelingsclausule opgenomen. In het begin verliep alles goed maar na enkele maanden bleek dat we precies in een slechte film terecht gekomen waren. Wat onze websitebouwer opleverde werkte niet zoals wij het ons hadden voorgesteld. We hadden hen nochtans alle functionele beschrijvingen gegeven en uitvoerig toegelicht. Met die IT mannen viel gewoon niet meer te praten. We weigerden enkele facturen te betalen. Daarna escaleerde alles en ontvingen we plots aangetekende brieven van de leverancier. We hebben toen zelf voorgesteld om een minnelijke regeling te zoeken omdat we toch nog verder moesten met deze websitebouwer. We wilden niet volledig opnieuw beginnen. Dat kost te veel geld en tijd. We hebben samen een mediator gekozen uit de lijst van de bemiddelingsinstelling die in de contractvoorwaarden van de websitebouwer stond. Hij had gelukkig kennis van zaken en heeft de hele zaak op enkele uren tijd terug uit het moeras getrokken. We zijn uit die mediation gekomen met heldere afspraken tussen ons en de websitebouwer, met duidelijke uitvoeringstermijnen.

Arbitrage

Wat is het?

Arbitrage is een vorm van alternatieve geschillenbeslechting waarbij een arbiter zal beslissen over een conflict. De arbiter of het scheidsgerecht verleent een bindende arbitrale uitspraak nadat het beide partijen werden gehoord. Indien nodig kan deze arbitrale uitspraak ook gedwongen ten uitvoer worden gelegd.

Arbitrage kan slechts met het uitdrukkelijke akkoord van alle betrokken partijen. Dit akkoord kan deel uitmaken van een bestaande overeenkomst, bijvoorbeeld in een arbitrageclausule, maar de partijen kunnen ook na het ontstaan van het geschil afspreken arbitrage toe te passen.

Wie is arbiter ?

De partijen kunnen, mits onderling akkoord, zelf een arbiter kiezen. Het is ook mogelijk om aan de arbitrage-instelling (bv. CEPANI) te vragen dat zij de arbiter voor u kiezen.

Hoe verloopt arbitrage?

Gewoonlijk verloopt de procedure in twee fases. Eerst is er een schriftelijke fase waarin de partijen, samen met hun advocaat, een schriftelijke verdediging opstellen, zoals voor de rechtbank. Daarna wordt de zaak mondeling toegelicht door de advocaten, eventueel samen met de partijen, voor de arbiter(s). De arbiters nemen daarna een schriftelijke beslissing over de zaak.

De arbiter kan beslissen om een deskundige aan te stellen, bijvoorbeeld een accountant of IT-deskundige, of meteen een eindbeslissing nemen. Eventueel kan hij ook bijkomende informatie vragen aan de partijen en dan pas nadien beslissen. Tenzij anders afgesproken is geen hoger beroep mogelijk, in tegenstelling tot bij een vonnis van een rechtbank.

Wat zijn de voordelen van arbitrage in vergelijking met de rechtbank of mediation?

- Snelheid. Een arbitrageprocedure duurt gemiddeld enkele maanden, afhankelijk van de complexiteit van de zaak en de afgesproken kalender tussen de partijen of hun advocaten.
- Vertrouwelijkheid. Een arbitrageprocedure is strikt vertrouwelijk, in tegenstelling tot een procedure bij de rechtbank die openbaar is. De arbiters zijn gehouden tot strikte discretie. De partijen en hun advocaten worden achter gesloten deuren gehoord. De arbitrale uitspraak kan enkel na toestemming van de partijen publiek worden gemaakt.
- Keuze van arbiter. U kan zelf een arbiter (laten) kiezen die over de juiste expertise beschikt.

Hoe moet u zich voorbereiden?

De voorbereiding voor een arbitrage is te vergelijken met een voorbereiding van een geschil dat aan de rechtbank wordt voorgelegd.

Hoeveel kost het?

De kosten hangen af van verschillende factoren (complexiteit, advocaten, aantal arbiters, waarde van het geschil). Meestal worden de kosten berekend in verhouding tot de financiële waarde van de vorderingen in het geschil. Op de website van CEPANI (www.cepani.be) kan u tarieflijsten raadplegen zodat u op voorhand een nauwkeurige schatting van de kostprijs van de arbitrage kan maken. Door de afwezigheid van hoger beroep tegen de arbitrale beslissing en het snellere verloop van de procedure kunnen kosten worden bespaard.

Hoe kan u op voorhand arbitrage voorzien in uw contract?

Voorbeeldclausules die u kan inlassen in uw contract met uw klant of leverancier:

Voorbeeld 1:

"Alle geschillen die uit of met betrekking tot deze overeenkomst ontstaan, zullen definitief worden beslecht volgens het Arbitragereglement van CEPANI, door één of meer arbiters die conform dit reglement zijn benoemd. Het scheidsgerecht zal uit een (1) arbiter bestaan. De plaats van de arbitrage is Brussel. De taal van de arbitrage is (...). Belgisch recht is van toepassing."

Voorbeeld 2:

« En cas de désaccord sur la validité, la formation, l'interprétation, l'exécution ou la rupture du présent contrat, les parties conviennent de faire appel à la Chambre de Conciliation, d'Arbitrage et de Médiation en Matière Immobilière dont le siège est situé Place Bosch n°17 à 1300 Wavre (site : www.ccai.be), saisie par la partie la plus diligente, et de recourir, suivant le règlement de la Chambre sur l'arbitrage (sous réserve de l'acceptation de cette procédure d'arbitrage par l'assurance RC des parties). Les frais et honoraires relatifs à la procédure choisie seront avancés par parts égales, pour chacun des intervenants. Aucune procédure judiciaire ne pourra être engagée avant la mise en œuvre de la procédure ainsi convenue, à l'exception des éventuelles mesures provisoires et conservatoires qui n'entraîneront pas renonciation à celle-ci. »

Is het iets voor u?

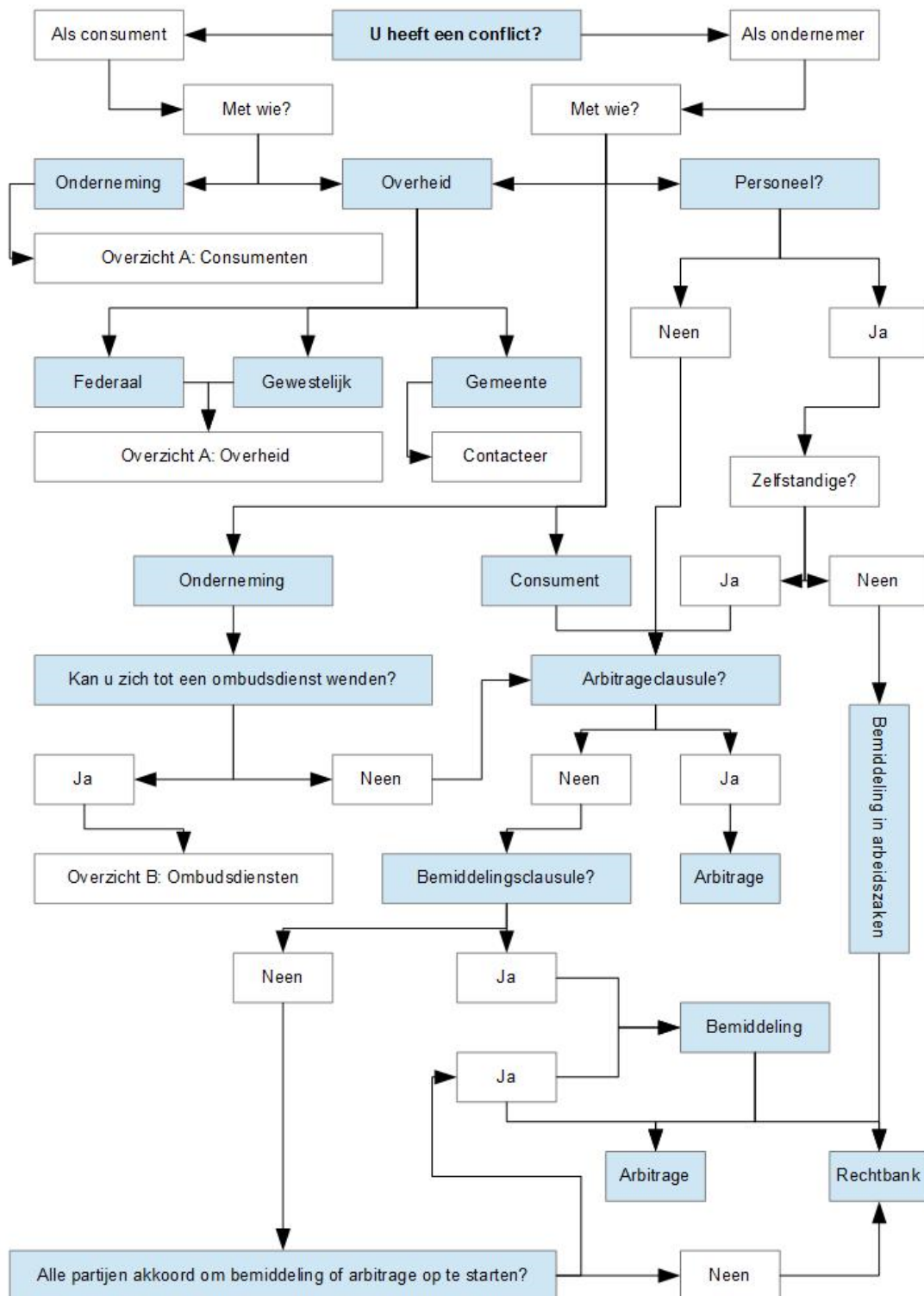
Een getuigenis van een Brusselse ondernemer.

Wij zitten in de bouwsector. Voor van onze klanten hebben we het volledige interieur van zijn bedrijf getekend en de werken uitgevoerd, soms met gespecialiseerde onderaannemers. Het was een van onze grootste projecten dat boekjaar. Met een van de onderaannemers liep het mis. Onze klant weigerde te betalen. In alle contracten, zowel dat met de klant als dat met onze onderaannemer, was dezelfde arbitrageclausule afgesproken. De arbitrage gebeurde door één arbiter. Elke partij kon zijn standpunt uiteen zetten en bewijsstukken gebruiken net zoals voor de rechtbank. Daarna heeft de arbiter zijn beslissing genomen. Dit is snel en vlot verlopen.

Deel 2 : Wat moet ik concreet doen bij een geschil?

Het tweede deel zal een praktische invulling geven aan het eerste deel. U zal te weten komen bij welke instelling u terecht zal kunnen met uw geschil. De eerste (theoretische) beslissingsboom geeft u een idee of u zich tot een ombudsdienst, arbitrage-, of bemiddelingsinstelling dient te wenden. Vervolgens geven we enkele praktische voorbeeldsituaties, zoals een conflict met uw leverancier.

Beslissingsboom



Voorbeeldsituaties

Hieronder worden enkele voorbeeldsituaties aangereikt. Merk op dat er in bepaalde contractuele clausules een arbitrageinstelling of bemiddelingsinstelling kan worden aangeduid. In dat geval zal u zich uiteraard tot die instelling moeten wenden.

Voorbeeldsituatie 1: geschil met uw leverancier

Getuigenis van een Brusselse ondernemer:

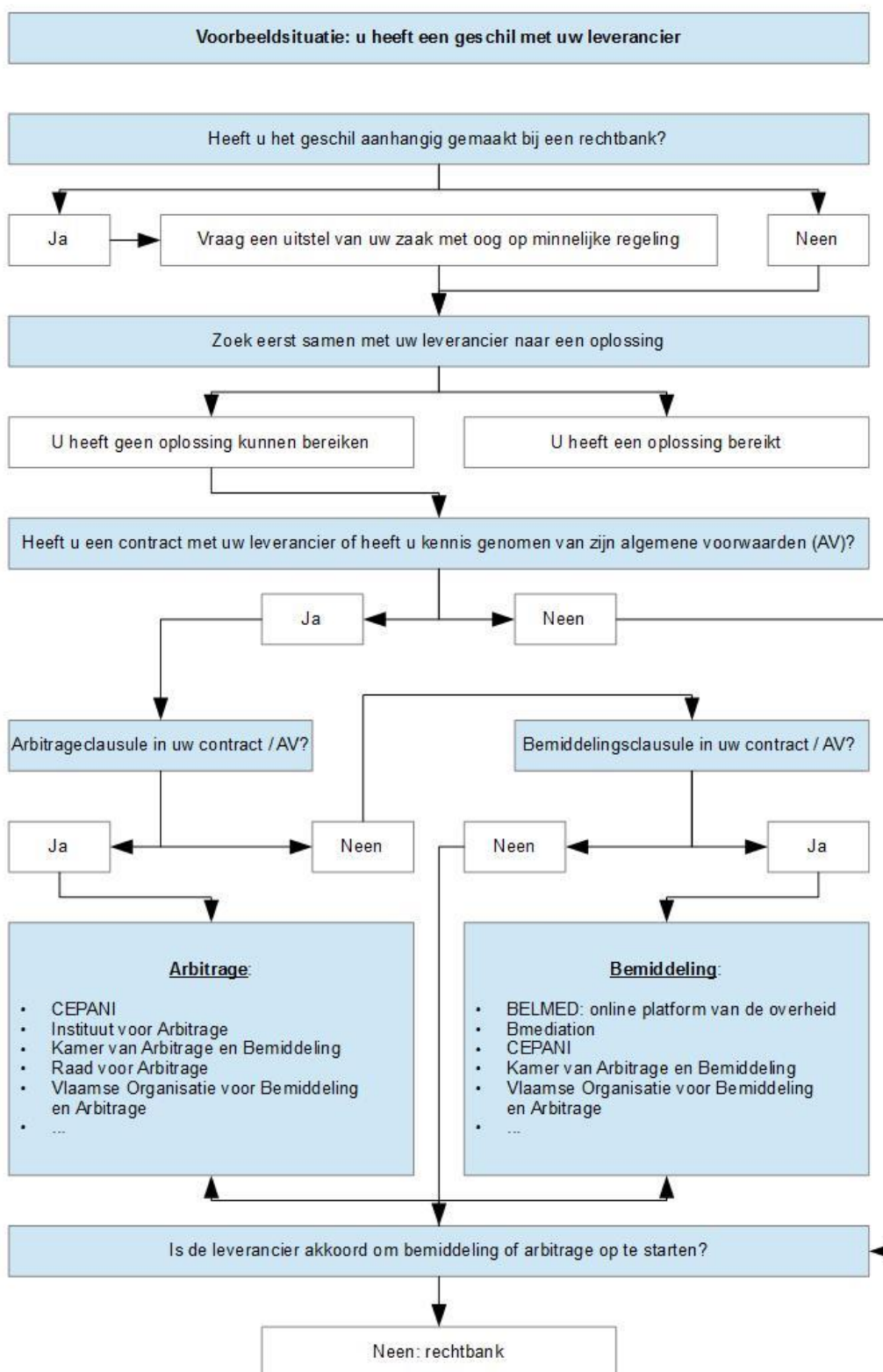
Wij hebben een groothandel in sanitair. Onze klanten zijn zelfstandige installateurs van sanitair. Zij bestellen via onze website. Ons voorraadbeheer en de facturatie lopen automatisch samen met de bestellingen van klanten. Elk bestelling via de website wordt dus automatisch verwerkt in ons voorraadbeheer, eventueel bijbesteld, en gefactureerd aan de klant. Vorig jaar lieten we een nieuw allesomvattend softwaresysteem installeren, een ERP systeem. Om een lang technisch verhaal kort te maken: de hele zaak draaide in de soep en veroorzaakte zeer veel problemen. Bestellingen kwamen niet of verkeerd door, verkeerde bestellingen in de voorraad en verkeerde facturatie. Dit heeft ons veel commerciële schade en reputatieschade gekost, om nog maar te zwijgen over de vertraging en dagelijkse frustraties van ons personeel die alle klachten binnen kregen. Een complete ramp dus. Nochtans hadden we een analyse laten maken van ons IT systeem door de leverancier én had hij ons bevestigd dat hij dit aankon. Wij hebben zeer veel geduld gehad met onze IT leverancier, en telkens weer extra tijd gegeven om het op te lossen. Natuurlijk hebben we wel enkele factureren ingehouden om wat extra druk op hem te zetten. En het strafste van alles is dat ons geduld achteraf tegen ons gebruikt is. De leverancier begon zich langs alle kanten in te dekken en beweerde dat wij akkoord gegaan waren met nieuwe leveringstermijnen enz. Hij wilde niet meer verder werken vooraleer hij volledig betaald werd. Dit hebben we natuurlijk geweigerd. Wij hebben onze advocaat ingeschakeld die een ingebrekestelling stuurde naar onze IT leverancier. Uiteindelijk is samen met de advocaat van de leverancier en onze advocaat afgesproken om een mediation, of bemiddeling, te organiseren. Ik wilde immers snel vooruit want mijn bedrijf kon zo niet verder sukkelen.

Gemakkelijk was die bemiddeling niet, zeker in het begin. De leverancier betwistte nu zelfs dat ze iets verkeerd gedaan hadden. Uiteindelijk is – na pendeldiplomatie door de mediator – afgesproken dat de leverancier op zijn kosten door een onafhankelijke expert de oorzaak ging laten vaststellen. De leverancier heeft dit daarna, op zijn kosten, opgelost, binnen de samen afgesproken termijn. De leverancier heeft ons ook nog een schadevergoeding betaald. In ruil hebben wij achteraf alle facturen betaald, hebben we schriftelijk vastgelegd dat we de zaak vertrouwelijk gingen houden, en tenslotte hebben we toegezegd dat we de zaak hiermee gingen afsluiten.

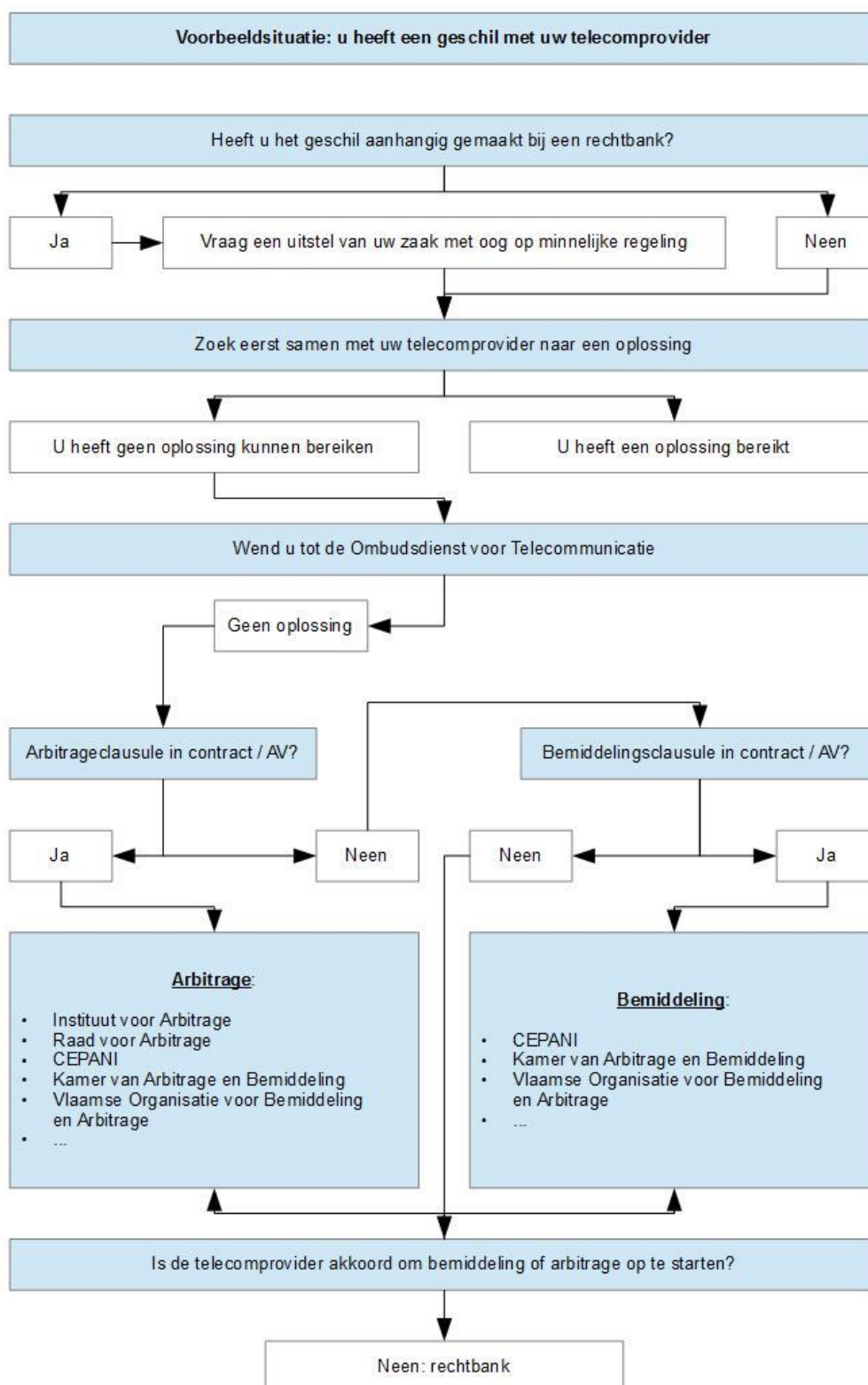
Getuigenis van een Brusselse ondernemer:

Wij wilden een nieuwe website laten bouwen voor ons bedrijf. We hadden geen contract maar hadden gewoon de bestelbon van de websitebouwer ondertekend, die verwees naar zijn algemene contractvoorwaarden. Daarin stond een bemiddelingsclausule opgenomen. In het begin verliep alles goed maar na enkele maanden bleek dat we precies in een slechte film terecht gekomen waren. Wat

onze websitebouwer opleverde werkte niet zoals wij het ons hadden voorgesteld. We hadden hen nochtans alle functionele beschrijvingen gegeven en uitvoerig toegelicht. Met die IT mannen viel gewoon niet meer te praten. We weigerden enkele facturen te betalen. Daarna escaleerde alles en ontvingen we plots aangetekende brieven van de leverancier. We hebben toen zelf voorgesteld om een minnelijke regeling te zoeken omdat we toch nog verder moesten met deze websitebouwer. We wilden niet volledig opnieuw beginnen. Dat kost te veel geld en tijd. We hebben samen een mediator gekozen uit de lijst van de bemiddelingsinstelling die in de contractvoorwaarden van de websitebouwer stond. Hij had gelukkig kennis van zaken en heeft de hele zaak op enkele uren tijd terug uit het moeras getrokken. We zijn uit die mediation gekomen met heldere afspraken tussen ons en de websitebouwer, met duidelijke uitvoeringstermijnen.



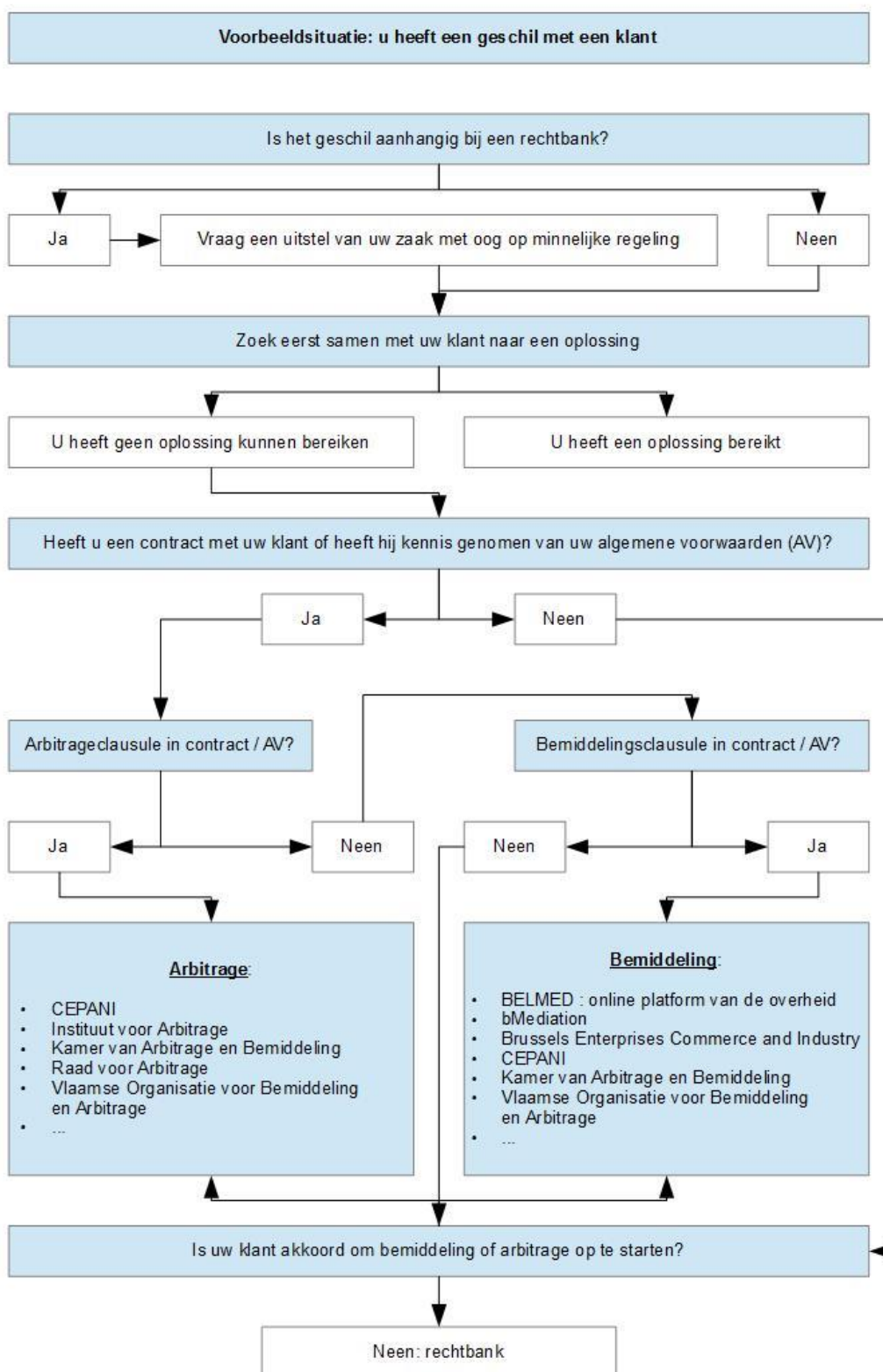
Voorbeeldsituatie 2: geschil met uw telecomprovider



Voorbeeldsituatie 3: geschil met uw klant

Getuigenis van een Brusselse ondernemer .

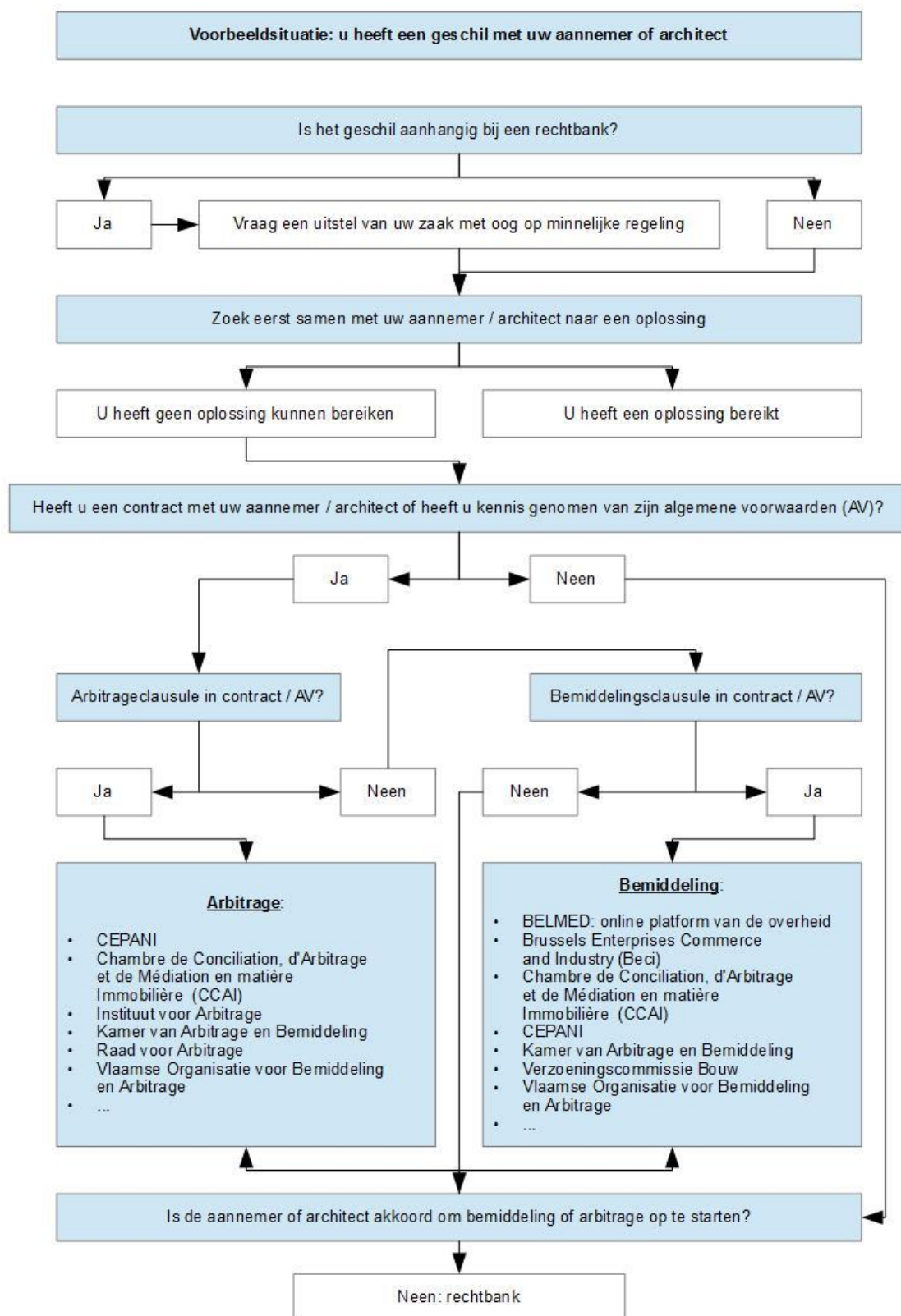
Wij maken en installeren keukens. Een van onze klanten was ontevreden over ons werk en weigerde de eindfactuur voor de keukens te betalen. Volgens ons was dat niet terecht. Ze waren meermaals van gedacht veranderd en wij hebben alles geïnstalleerd zoals contractueel afgesproken. In de vestiaire wilde de klant ook nog een inbouwkast maar wij weigerden dit werk uit te voeren omdat we eerst betaling eisten van onze factuur. Enkele weken later ontvingen we een ingebrekestelling van de advocaat van de klant. Hij stelde een bemiddeling voor omdat er toch nog een en ander samen moest afgewerkt worden en zijn cliënt eerst een minnelijke regeling wilde proberen. Wij zijn akkoord gegaan om de bemiddeling te proberen. Uiteindelijk is, samen met de bemiddelaar, afgesproken dat de klant de factuur van de keukens volledig zou betalen. Daarna hebben we de inbouwkasten gemaakt en bij de klant volledig afgewerkt. De klant heeft dit ook volledig betaald zonder discussie achteraf. De kosten van de bemiddeling hebben we door twee gedeeld.



Voorbeeldsituatie 4: geschil met uw aannemer of architect

Een getuigenis van een Brusselse ondernemer.

Wij zitten in de bouwsector. Voor van onze klanten hebben we het volledige interieur van zijn bedrijf getekend en de werken uitgevoerd, soms met gespecialiseerde onderaannemers. Het was een van onze grootste projecten dat boekjaar. Met een van de onderaannemers liep het mis. Onze klant weigerde te betalen. In alle contracten, zowel dat met de klant als dat met onze onderaannemer, was dezelfde arbitrageclausule afgesproken. De arbitrage gebeurde door één arbiter. Elke partij kon zijn standpunt uiteen zetten en bewijsstukken gebruiken net zoals voor de rechtbank. Daarna heeft de arbiter zijn beslissing genomen. Dit is snel en vlot verlopen.





Kamer van de Middenstand

Voorbereiding van onderhandeling of bemiddeling - Checklist

1. Zitten de juiste personen aan tafel?
 - a. Wie mag beslissen? Moet iemand dat achteraf nog goedkeuren?
 - b. Zijn er derden die moeten geraadpleegd worden? Moet u uw achterban (partner, aandeelhouders, raad van bestuur enz) overtuigen?
2. Wat is het alternatief als onderhandeling niet lukt? Is er tijdsdruk?
 - a. Voor mijzelf:
 - i. Sta ik onder tijdsdruk?
 - ii. Zo ja, hoe kan ik die dan verminderen?
 - iii. Wat is mijn alternatief ? Hoe kan ik mijn alternatief (nog) verbeteren? Hoe kan ik de indruk bij de andere partij over mijn alternatief beïnvloeden? Hoe kan ik hen laten geloven dat ik een zeer goed alternatief heb?
 - b. Voor de andere partij(en)
 - i. Staan zij onder tijdsdruk?
 - ii. Zo nee, hoe kan ik dan tijdsdruk creëren ? Zo ja, hoe behoudt ik die druk/vergroten?
 - iii. Wat is hun alternatief ? Hoe kan ik dat minder gunstig maken? Hoe kan ik hun idee over hun alternatief beïnvloeden? Hoe kan ik hen laten geloven dat ze een slechter alternatief hebben dan ze eerst dachten?
3. Voor onderhandelingen over bedragen of prijzen:
 - a. Welke prijs is voor mij de grens ? Kies een realistisch bedrag. U deelt dit natuurlijk niet mee aan de andere partij.
 - b. Met welke prijs zou ik graag naar buiten komen uit de onderhandeling? Kies een ambitieus bedrag. Dit is uw streefdoel.
 - c. Openingsbod :
 - i. openen met een “*onderbouwd en redelijk extreem*” openingsbod. Zijn er objectieve criteria / standaarden / adviezen van derden die ik nuttig kan gebruiken voor het onderbouwen van mijn bod?
 - ii. Beschik ik over voldoende/veel info?
 1. Zo ja, dan redelijk veilig om openingsbod te doen → ankerpunt en framing van onderhandelingsprobleem
 2. Zo nee, eerst info vergaren (bij derden/zelf/vragen stellen)
 - iii. Mijn openingsbod is in deze onderhandeling is : _____

4. “Eerst de taart groter maken, dan pas verdelen”.
 - a. Analyse van de belangen van alle partijen, zowel de onze als die van de andere partij(en).
 - i. Welke punten willen we bespreken (bv. kwaliteit, leveringstermijn, prijs) ? Welke posities nemen de partijen daarover in? Welke belangen of behoeften zitten er achter die posities?
 - ii. Welke belangen hebben wij?
 - iii. Welke belangen heeft de andere partij?
 - iv. Zijn er belangen van derden waarmee rekening moet gehouden worden?
 - v. Hoe verhouden onze belangen zich tot die van de andere partij(en)?
 1. Gemeenschappelijke belangen
 2. Tegengestelde maar verenigbare belangen
 3. Tegengestelde en onverenigbare belangen
 - b. Wat zijn de mogelijke oplossingen voor elk onderhandelingsprobleem? Hoe kunnen we waarde scheppen (“taart groter maken”) door creatieve oplossingen/opties genereren? Welke voorstellen kunnen we doen die tegelijk:
 - i. Het onderhandelingsprobleem oplossen, en
 - ii. Zo veel mogelijk aan onze belangen voldoen, en
 - iii. Toch nog voldoende aan de belangen van de andere partij(en) voldoen
 - c. Wat is belangrijk en wat willen we echt bereiken? Wat is minder belangrijk en waarop kunnen we toegevingen doen? In ruil waarvoor? Waarop kunnen we zeker geen toegevingen doen (dan nemen we nog liever ons alternatief) ?
 - d. Op basis van de info waarover u beschikt:
 - a. wat is belangrijk voor de andere partij?
 - b. Wat is minder belangrijk?
5. Dan pas “de taart verdelen”
 - a. Eventueel verdelen aan de hand van objectieve criteria
 - b. Eventueel ruilen (grote <> kleine waarde)
 - c. Eventueel globale pakketten maken
6. De personen – de relatie – de communicatie – methode/onderhandelingsproces
 - a. Wie is de andere partij? Wat weet ik over hem/haar? Wie kan mij daarbij helpen?

- b. Wat is mijn stijl bij onderhandelen en onder stress (competitief, vermijdend, compromisgericht) ? En wat is vermoedelijk de stijl van de andere partij?
 - c. Wat is het persoonlijke belang van de ander <> belang van zijn opdrachtgever?
 - d. Is de (commerciële) relatie (nog) van belang?
7. Concretiseren van de afspraken als er een akkoord is.
- a. Concretiseer de voorstellen: wie doet wat tegen wanneer? Iemand eerst, of gelijk oversteken?
 - b. Vertalen in een bindende overeenkomst
 - c. Wie ondertekent ?
 - d. Zijn er procedures (rechtbank/administratief/arbitrage enz), afstand geding/vordering, of kosten waar aan gedacht moet worden?

* * *

Deel 3 : Overzicht van bemiddelings- en arbitrageinstellingen en ombudsdiensten

Het derde deel bevat drie overzichten, namelijk een overzicht per sector (A), een overzicht per soort van instelling (ombudsdienst, arbitrage- of bemiddelingsinstelling) (B) en een algemeen alfabetisch overzicht van elke instelling.

Overzicht A: per sector

Algemene instellingen (en diensten)

- [bMediation](#)
- [CEPANI](#)
- [Instituut voor Arbitrage](#)
- [Kamer van Arbitrage en Bemiddeling](#)
- [Raad voor Arbitrage](#)
- [Vlaamse organisatie voor Bemiddeling en Arbitrage \(VOBA\)](#)

Bouw (bv. aannemer, architect,...)

- [Chambre de Conciliation, d'Arbitrage et de Médiation en matière Immobilière \(CCAI\)](#)
- [Verzoeningscommissie Bouw](#) (enkel in uw hoedanigheid als consument, voor particuliere bouwgeschillen)
- Zie ook: algemene instellingen

Conflicten met de overheid

- [College van de Federale Ombudsmannen](#)
- [Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles](#)
- [Vlaamse Ombudsdienst](#)

Media

- [Jury voor Ethische Praktijken inzake reclame](#)
- [Vlaamse Regulator voor de Media \(VRM\)](#)
- [Conseil supérieur de l'audiovisuel \(CSA\)](#)
- Zie ook : algemene instellingen

Financiën

- [Beroepsinstituut van erkende Boekhouders en Fiscalisten](#)
- [Fiscale Bemiddelingsdienst](#)
- [Instituut van de Accountants en de Belastingconsulenten](#)
- [Ombudsfin: Ombudsdienst voor Financiële diensten](#)
- [Ombudsman der verzekeringen](#)
- Zie ook : algemene instellingen

Mobiliteit

- [Ombudsman bij de Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel](#)
- [Ombudsrail: de ombudsdienst voor treinreizigers](#)
- Zie ook : algemene instellingen

(Klein)handel

- [Ombudsman voor de Handel](#) (enkel voor een geschil met één van de geregistreerde handelaars)
- Zie ook: algemene instellingen

Consumenten

- [Consumentenombudsdienst](#)
- [Ombudsman voor de Handel](#) (enkel voor een geschil met één van de geregistreerde handelaars)
- [beCommerce Geschillencommissie](#) (enkel voor een geschil met één van de ondernemers aangesloten bij beCommerce)
- [Europees Centrum voor de Consument België \(ECC\)](#)
- Zie ook: algemene instellingen

Juridisch

- [Arbitrage de l'Ordre français des avocats du barreau de Bruxelles](#)
- [Arbitrage van de Nederlandse Orde van Advocaten bij de Balie te Brussel](#)
- [Ombudsnotaris](#)
- Zie ook : algemene instellingen

Diverse

- [Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer/ Privacycommissie](#)
- [Geschillencommissie Meubelen](#)
- [Geschillencommissie Reizen](#)
- [Nederlandstalige Gewestelijke Raad van de Orde der Dierenartsen](#)
- [Ombudsdienst voor Energie](#)
- [Ombudsdienst voor de postsector](#)
- [Ombudsdienst Pensioenen](#)
- [Ombudsdienst voor Telecommunicatie](#)

Overzicht B: per soort instelling

Arbitrage

- [Arbitrage de l'Ordre français des avocats du barreau de Bruxelles](#)
- [Arbitrage van de Nederlandse Orde van Advocaten bij de Balie te Brussel](#)
- [CEPANI](#)
- [Chambre de Conciliation, d'Arbitrage et de Médiation en matière Immobilière \(CCAI\)](#)
- [Europees Centrum voor de Consument België \(ECC\)](#)
- [Geschillencommissie Meubelen](#)
- [Geschillencommissie Reizen](#)
- [Instituut van de Accountants en de Belastingconsulenten](#)
- [Instituut voor Arbitrage](#)
- [Jury voor Ethische Praktijken inzake reclame](#)
- [Kamer van Arbitrage en Bemiddeling](#)
- [Raad voor Arbitrage](#)
- [Vlaamse organisatie voor Bemiddeling en Arbitrage \(VOBA\)](#)

Bemiddeling

- [beCommerce Geschillencommissie](#)
- [bMediation](#)
- [CEPANI](#)
- [Chambre de Conciliation, d'Arbitrage et de Médiation en matière Immobilière \(CCAI\)](#)
- [Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer/ Privacycommissie](#)
- [Conseil supérieur de l'audiovisuel \(CSA\)](#)
- [Europees Centrum voor de Consument België \(ECC\)](#)
- [Fiscale Bemiddelingsdienst](#)
- [Geschillencommissie Reizen](#)
- [Instituut van de Accountants en de Belastingconsulenten](#)
- [Jury voor Ethische Praktijken inzake reclame](#)
- [Kamer van Arbitrage en Bemiddeling](#)
- [Verzoeningscommissie Bouw](#)
- [Vlaamse Regulator voor de Media \(VRM\)](#)
- [Vlaamse organisatie voor Bemiddeling en Arbitrage \(VOBA\)](#)

Ombudsdiensten (staat dit eigenlijk ergens toegelicht, wat het 'statuut' is van een ombudsdienst tav bemiddeling en arbitrage ?)

- [College van de Federale Ombudsmannen](#)
- [Consumentenombudsdienst](#)
- [Ombudsdienst voor Energie](#)
- [Ombudsdienst Pensioenen](#)
- [Ombudsdienst voor de postsector](#)

- [Ombudsdienst voor Telecommunicatie](#)
- [Ombudsfin: Ombudsdienst voor Financiële diensten](#)
- [Ombudsman bij de Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel](#)
- [Ombudsman der verzekeringen](#)
- [Ombudsman voor de Handel](#)
- [Ombudsnotaris](#)
- [Ombudsrail: de ombudsdienst voor treinreizigers](#)
- [Vlaamse Ombudsdienst](#)
- [Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles](#)

Algemeen overzicht (alfabetisch)

Arbitrage de l'Ordre français des avocats du barreau de Bruxelles

Adres	Place Poelaert 1000 Bruxelles
Telefoonnummer	0032 2 519 85 59
Fax (evt.)	0032 2 514 16 53
Website	http://www.barreaudebruxelles.info/index.php/fr/
E-mail	ordre@barreaudebruxelles.be
Werking (+ evt. statuut of reglement)	• Waken over de onafhankelijkheid en de deontologie van de advocatuur. • Naast de bemiddeling en arbitrage is er ook het niet bindend ereloonadvies en de taxatie op tegenspraak.
Werkingstaal	Frans, Engels
Welke soort geschillen behandelt de instelling?	Klachten tegen advocaten
Wie kan beroep doen op de instelling?	• Rechtszoekende die op zoek is naar een advocaat; • Rechtszoekende die problemen heeft met zijn advocaat.
Kunnen de partijen zelf een arbiter of bemiddelaar kiezen?	De Stafhouder/Le Bâtonnier (hoofd van de Orde van de Advocaten) en de Raad van de Orde (Bestuursorgaan van de Balie).
Dient men daartoe op een lijst of in die functie erkend te worden door de instelling?	Bemiddeling: advocaat moet erkend zijn om als erkend bemiddelaar aan bemiddeling te doen.

Kunnen de partijen bij inleiding van een geschil iemand uit een lijst kiezen, of wordt de persoon door de instelling benoemd?	Gekozen door de partijen. Enkel advocaten die bevoegd zijn verklaard door de Federale Bemiddelingscommissie kunnen tot een beslissing komen die later door een rechtbank bekrachtigd kan worden en een uitvoerbaar vonnis kan vormen.
Wat zijn de (gemiddelde) kosten om een beroep te doen op de instelling?	De arbiter en bemiddelaar worden vergoed door de partijen.
Laten partijen zich doorgaans bijstaan door raadslieden?	De partijen bestaan uit de cliënt en zijn (voormalige) advocaat.
Worden beslissingen ter griffie van de rechtbank neergelegd?	Ja

Arbitrage van de Nederlandse Orde van Advocaten bij de Balie te Brussel

Adres	Gerechtsgebouw Poelaertplein 1000 Brussel
Telefoonnummer	0032 2 508 67 62
Fax (evt.)	0032 2 514 22 66
E-mail	http://www.baliebrussel.be/nl
Website	orde@baliebrussel.be
Werking (+ evt. statuut of reglement)	• Waken over de onafhankelijkheid en de deontologie van de advocatuur. • Naast de bemiddeling en arbitrage is er ook het niet bindend ereloonadvies en de taxatie op tegenspraak.
Werkingstaal	Nederlands, Frans, Engels
Welke soort geschillen behandelt de instelling?	Klachten tegen advocaten
Wie kan beroep doen op de instelling?	• Rechtszoekenden die op zoek zijn naar een advocaat • Rechtszoekenden die problemen hebben met hun advocaat.
Kunnen de partijen zelf een arbiter of bemiddelaar kiezen?	De Stafhouder (hoofd van de Orde van de Advocaten) en de Raad van de Orde (Bestuursorgaan van de Balie). De Verzoeningskamer Ereloungeschillen. Deze bestaat uit twee oud-leden van de Raad die trachten de advocaat en zijn (ex-)cliënt te verzoenen.

	Om aan bemiddeling te mogen doen moet de advocaat erkend zijn als bemiddelaar. De partijen mogen zelf een bemiddelaar of arbiter kiezen.
Wat zijn de (gemiddelde) kosten om een beroep te doen op de instelling?	Gratis
Dienen er na de beslechting van het geschil bepaalde kosten aan de instelling betaald te worden?	Nee
Laten partijen zich doorgaans bijstaan door raadslieden?	De partijen bestaan uit de cliënt en zijn (voormalige) advocaat.
Worden beslissingen ter griffie van de rechtbank neergelegd?	Ja

beCommerce Geschillencommissie

Vennootschapsvorm	vzw
Adres	Wetenschapspark 1 - lab 1 Campuslaan 1 3590 Diepenbeek
Telefoonnummer	0032 1 126 89 26
Website	https://www.becommerce.be/nl/consumenten/geschillencommissie
E-mail	info@becommerce.be
Werking (+ evt. statuut of reglement)	De consument neemt eerst zelf contact op met de onderneming waarmee hij een geschil heeft. Wanneer dit niets oplevert, kan hij binnen drie maanden na dit contact zijn geschil voorleggen aan de geschillencommissie. Indien de klacht ontvankelijk en gegrond wordt verklaard kan de commissie een of meerdere sancties opleggen.
Werkingstaal	Nederlands, Frans
Welke soort geschillen behandelt de instelling?	Geschillen tussen consument en een ondernemer die lid is van beCommerce over de totstandkoming en uitvoering van de overeenkomst met betrekking tot een verkoop op afstand en de te leveren of geleverde goederen en diensten.
Wie kan beroep doen op de instelling?	Consumenten.
Kunnen de partijen zelf een arbiter of bemiddelaar kiezen?	Neen, de leden van de commissie worden benoemd door de Raad van Bestuur.

Wat zijn de (gemiddelde) kosten om een beroep te doen op de instelling?	Er moet een provisie van 70 euro betaald worden om beroep te doen op de instelling, deze worden terugbetaald als de consument in het gelijk wordt gesteld of gedeeltelijk terugbetaald indien hij gedeeltelijk in het gelijk wordt gesteld.
Hoelang duurt het gemiddeld voordat een arbiter, bemiddelaar of ombudsman aan het werk gaat?	De commissie deelt binnen de drie weken na ontvangst mee of het geschil ontvankelijk is of indien niet, haar gemotiveerde weigering.

Beroepsinstituut van erkende Boekhouders en Fiscalisten (BIBF)

Vennootschapsvorm	Publiekrechtelijke instelling volgens artikel 43 van de wet van 22 april 1999.
Adres	Legrandlaan 45 1050 Brussel
Telefoonnummer	0032 2 626 03 80
Fax (evt.)	0032 2 626 03 90
Website	http://www.bibf.be/Index.asp?Idx=4
E-mail	info@bibf.be
Werking (+ evt. statuut of reglement)	Je kan bij het BIBF een klacht indienen tegen je boekhoudkantoor omwille van tekortkomingen in het geleverde werk of als je vragen of bedenkingen hebt bij de werkrelatie met de boekhouder. De rol van het Instituut is hier wel beperkt tot een onderzoek van de feiten in verhouding tot de deontologische regels. Je mag geen beslissing verwachten dat je geen of minder ereloon dient te betalen of dat je recht hebt op een schadevergoeding. De boekhouder kan wel een tuchtsanctie krijgen. Er is de mogelijkheid een verzoeningscommissie op te richten wanneer er een geschil is tussen boekhouders (zie artikel 18 reglement van plichtenleer.)
Werkingstaal	Nederlands, Frans, Duits, Engels
Welke soort geschillen behandelt de instelling?	Geschillen tussen cliënten en boekhouders.

Wie kan beroep doen op de instelling?	Handelaars en consumenten die cliënt zijn van een boekhouder/ fiscalist of zelf in die functie optreden.
Kunnen de partijen zelf een arbiter of bemiddelaar kiezen?	Neen, bij een betwisting omtrent het ereloon zal de betwiste factuur voor de bevoegde Uitvoerende Kamer worden voorgelegd.

bMediation

Vennootschapsvorm	vzw
Adres	Louizalaan 500 1050 Brussels
Telefoonnummer	0032 2 643 78 33
Fax (evt.)	0032 2 640 93 28
Website	http://www.bmediation.eu
E-mail	info@bmediation.eu
Werking (+ evt. statuut of reglement)	• Het promoten en ontwikkelen van alternatieve methodes van geschillenbeslechting. • Opleidingen gericht op preventie en het oplossen van geschillen buiten de gerechtelijke weg om.
Werkingstaal	Nederlands, Frans, Engels.
Welke soort geschillen behandelt de instelling?	Commerciële en burgerlijke geschillen.
Wie kan beroep doen op de instelling?	Handelaars en consumenten.
Kunnen de partijen zelf een arbiter of bemiddelaar kiezen?	Ja, de partijen kunnen uit een lijst van erkende bemiddelaars van het centrum kiezen.
Wat zijn de (gemiddelde) kosten om een beroep te doen op de instelling?	De administratieve kost voor een bemiddeling bedraagt €125 excl. BTW voor elke partij. De eerste bemiddelings vergadering kost €500 excl.BTW voor elke partij.

	Wanneer een tweede bemiddelingsvergadering nodig is kost dit €75 per uur excl. BTW en per partij. bMediation vraagt eveneens een vast bedrag van € 1000 voor maximum 10 uur bemiddeling, met inbegrip van dossierkosten. Brusselse bedrijven kunnen voor bemiddeling subsidies verkrijgen ter hoogte van 50% van de bemiddelingskosten.
Wat is de gemiddelde duur van indiening tot einde?	45 dagen

CEPANI

Vennootschapsvorm	vzw
Adres	Stuiversstraat 8 1000 Brussel
Telefoonnummer	0032 2 515 08 35
Fax (evt.)	0032 515 08 75
Website	http://www.cepani.be/nl
E-mail	info@cepani.be
Werking (+ evt. statuut of reglement)	• Het inrichten van arbitrage- en mediatieprocedures; • De actieve promotie van arbitrage, mediatie en andere vormen van alternatieve geschillenbeslechting.
Werkingstaal	Nederlands, Frans, Engels
Welke soort geschillen behandelt de instelling?	Geschillen rond vennootschapsrecht, domeinnamen, bouwgeschillen, etc.
Wie kan beroep doen op de instelling?	Handelaars en consumenten.
Kunnen de partijen zelf een arbiter of bemiddelaar kiezen?	De partijen kunnen zelf iemand aanduiden, onder voorbehoud dat deze onafhankelijk is en bevestigd wordt door het benoemingscomité. Dit dienen personen te zijn met voldoende ervaring in alternatieve geschillenbeslechting, zoals juristen, accountants, managers etc.
Wat zijn de (gemiddelde) kosten om een beroep te doen op de instelling?	Zie CEPANI website: Barema voor arbitrage.

	De administratiekosten van CEPANI worden forfaitair bepaald op 10% van de honoraria en kosten van de arbiters/bemiddelaars. Deze administratiekosten zijn onderworpen aan BTW. Voor de arbitrages waarbij het bedrag van de hoofdvordering niet hoger is dan € 25.000,00 zal een niet terugvorderbaar bedrag van € 750,00 (excl. BTW) als registratiekosten worden gevraagd. Voor de arbitrages waarbij het bedrag van de hoofdvordering tussen € 25.000,00 en € 250.000,00 ligt, zal een niet terugvorderbaar bedrag van € 1.250,00 (excl. BTW) als registratiekosten worden gevraagd. Voor de arbitrages waarbij het bedrag van de hoofdvordering hoger ligt dan € 250.000,00 zal een niet terugvorderbaar bedrag van € 1.750,00 (excl. BTW) als registratiekosten worden gevraagd. Bemiddeling: zie tarieflijst op site CEPANI.
Wat is de gemiddelde financiële waarde van de geschillen?	Dit varieert. In 2016: 0 – 12.500 € 18% 12.500€ - 125.000 € 28% 125.000€ - 625.000€ 21% 625.000€ - 2.500.000€ 21% 2.500.000 – 12.500.000€ 3% > 12.500.000€ 9%
Wat is de gemiddelde duur van indiening tot einde?	15 maanden in 2016

Hoelang duurt het gemiddeld voordat een arbiter, bemiddelaar of ombudsman aan het werk gaat?	2 maanden
Hoelang duurt het nog gemiddeld van zodra hij aan het werk gaat?	6 maanden
Worden beslissingen ter griffie van de rechtbank neergelegd?	Ja

Chambre de Conciliation, d'Arbitrage et de Médiation en matière Immobilière (CCAI)

Vennootschapsvorm	vzw
Adres	Place Alphonse Bosch 17 1300 Wavre
Telefoonnummer	0032 10 22 76 72
Fax (evt.)	0032 10 22 22 64
Website	http://www.ccai.be/
E-mail	info@ccai.be
Werking (+ evt. statuut of reglement)	Er kan sprake zijn van verzoening, arbitrage of bemiddeling. • Bij verzoening zullen de verzoeners proberen om, na het horen van de partijen, een oplossing te bekomen voor hen. • Bij arbitrage gaan drie arbiters tot een bindende oplossing proberen te komen (zoals in een rechtbank). • Bij bemiddeling gaan de bemiddelaars de partijen proberen te helpen om zelf tot een oplossing te komen die het dichtste bij de interesses van beide partijen ligt.
Welke soort geschillen behandelt de instelling?	Alle geschillen die te maken hebben met vastgoed.
Wie kan beroep doen op de instelling?	Handelaars en consumenten.
Wie kan als arbiter, bemiddelaar of ombudsman optreden?	Bij arbitrage worden er, overeenkomstig het intern reglement, twee arbiters (een jurist en een technisch persoon) gekozen door het

	bureau. Deze worden gekozen vanop een lijst die opgesteld is door de administratieve raad. Deze twee arbiters kiezen dan nog een derde uit die het college gaat voorzitten. Bij bemiddeling gaat het om een neutrale, onpartijdige derde. De bemiddelaars worden officieel goedgekeurd naar aanleiding van de wet van 21 februari 2005.
Werkingstaal	Frans
Dient men daartoe op een lijst of in die functie erkend te worden door de instelling?	Ja
Kunnen de partijen bij inleiding van een geschil iemand uit een lijst kiezen, of wordt de persoon door de instelling benoemd?	Door instelling benoemd.
Ingeval er een lijst is, kunnen partijen ook een arbiter, bemiddelaar of ombudsman buiten de lijst kiezen?	Nee
Wat zijn de (gemiddelde) kosten om een beroep te doen op de instelling?	Voorschot van 400 euro. 140 euro/uur voor arbiters. 95 euro/uur voor verzoeners en bemiddelaars
Wat is de gemiddelde duur van indiening tot einde?	Gemiddeld twee maanden
Hoelang duurt het gemiddeld voordat een arbiter of bemiddelaar aan het werk gaat?	Binnen de 15 dagen worden ze benoemd.

College van de Federale Ombudsmannen

Vennootschapsvorm	Onafhankelijk orgaan binnen de wetgevende macht
Adres	Leuvenseweg 48, bus 6 1000 Brussel
Telefoonnummer	0800 999 62 (gratis nummer) 0032 2 289 27 27
Fax (evt.)	0032 2 289 27 28
Website	http://www.federaalombudsman.be
E-mail	contact@federaalombudsman.be
Werking (+ evt. statuut of reglement)	Verwerken van klachten over bepaalde handelingen van federale administraties (een fout waar je nadeel van ondervindt, op slechte wijze behandeld door een ambtenaar etc.)
Werkingstaal	Nederlands, Frans, Duits
Welke soort geschillen behandelt de instelling?	Klachten met betrekking tot de werking of de handelingen van en federale administratieve overheid.
Wie kan beroep doen op de instelling?	Handelaars en consumenten.
Kunnen de partijen zelf een arbiter of bemiddelaar kiezen?	Neen, de federale ombudsmannen zijn benoemd.
Wat zijn de (gemiddelde) kosten om een beroep te doen op de instelling?	Beroep doen op de instelling is gratis.

Wat is de gemiddelde duur van indiening tot einde?	74,01% van de in 2016 afgehandelde klachten werden binnen de 6 maanden afgehandeld (86,34% binnen het jaar). (Cijfers uit het Jaarverslag 2016)
Hoelang duurt het gemiddeld voordat een arbiter, bemiddelaar of ombudsman aan het werk gaat?	Het College streeft ernaar om de indiener van de klacht binnen 5 werkdagen een eerste antwoord te bezorgen (Dit kan gaan over de ontvankelijkheid van de klacht, het ontbreken van informatie, ...).
Hoeveel geschillen worden op een bevredigende wijze voor de betrokkenen beslecht?	Van de klachten die (deels) gegrond werden bevonden kwam er na een onderzoek ten gronde in 95% van de gevallen (gedeeltelijk) herstel (cijfers Jaarverslag 2016). Het College oogste een positief resultaat in 518 op 527 gevallen wanneer ze bemiddelend optraden in 2016.
Hoeveel gevallen volgt er na een schikking een nieuw geschil?	Hierover houdt de instelling geen cijfers bij maar het gebeurt bijna nooit dat ze een afgesloten klacht (geschil) heropenen. Na de afsluiting van een klacht behandelen ze wel nieuwe klachten van eenzelfde klager (over een ander onderwerp).
Laten partijen zich doorgaans bijstaan door raadslieden?	Dit gebeurt regelmatig.

Commissie voor de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (CBPL)

Vennootschapsvorm	Onafhankelijke controle- en adviesorgaan
Adres	Drukpersstraat 35 1000 Brussel
Telefoonnummer	0032 2 274 48 00
Fax (evt.)	0032 2 274 48 35
Website	https://www.privacycommission.be
E-mail	commission@privacycommission.be
Werking (+ evt. statuut of reglement)	De Commissie onderzoekt de klachten die haar worden toegestuurd. Deze klachten kunnen betrekking hebben op haar opdracht in verband met de bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens of op andere opdrachten die haar door de wet zijn toevertrouwd. (Art. 31 wet van 8 december 1992 - Privacywet)
Werkingstaal	Nederlands, Frans, Duits, Engels
Welke soort geschillen behandelt de instelling?	Alle geschillen betreffende de verwerking van persoonsgegevens.
Wie kan beroep doen op de instelling?	Handelaars en consumenten.
Kunnen de partijen zelf een arbiter of bemiddelaar kiezen?	Neen. De CBPL treedt op in de hoedanigheid van college bijgestaan door een secretariaat. De rechtskundige adviseurs die behoren tot het secretariaat van de Privacycommissie.

Wat zijn de (gemiddelde) kosten om een beroep te doen op de instelling?	Beroep doen op de instelling is gratis.
Wat is de gemiddelde financiële waarde van de geschillen?	De Commissie heeft geen enkele bevoegdheid om uitspraak te doen over de toekenning van morele of materiële schadevergoedingen. De klager moet zich naar het gerecht wenden met het advies van de Commissie. Vanaf 2018 zal de Privacycommissie administratieve boetes kunnen geven.
Wat is de gemiddelde duur van indiening tot einde?	Een gemiddelde duur is geen degelijke indicatie. Er zijn dossiers die op 2 weken zijn opgelost, en er zijn dossiers die jaren aanslepen, afhankelijk van de vraag en de complexiteit van het dossier. Op basis van de interne SLA proberen we zoveel mogelijk dossiers af te werken binnen de 6 maanden, wat in realiteit ook lukt.
Hoeveel geschillen worden op een bevredigende wijze voor de betrokkenen beslecht?	Op basis van de cijfers voor 2016: • In 26% van de gevallen is er op basis van de klacht geen privacyinbreuk vastgesteld. • In 64% van de dossiers is er wel een privacyinbreuk vastgesteld die werd opgelost met minnelijke schikking. • In slechts 2,5% waar een privacyinbreuk is vastgesteld, is er geen minnelijke schikking getroffen.
In hoeveel gevallen volgt er na een schikking een nieuw geschil?	De partijen lichten de Commissie niet noodzakelijk in hierover.
Laten partijen zich doorgaans bijstaan door raadslieden?	Soms, partijen willen proberen een gerechtelijke procedure met advocaat te vermijden.

Conseil supérieur de l'audiovisuel (CSA)

Vennootschapsvorm	Openbare instelling
Adres	Boulevard de l'Impératrice 13 1000 Brussel
Telefoonnummer	0032 2 349 58 80
Fax (evt.)	0032 2 349 58 97
Website	http://www.csa.be/
E-mail	info@csa.be
Werking (+ evt. statuut of reglement)	De CSA is verantwoordelijk om de naleving van de audiovisuele wetgeving in de Federatie Wallonië-Brussel te controleren. Er wordt dan gekeken naar bedrijven die audiovisuele diensten uitgeven (televisiediensten, radio, etc), bedrijven die audiovisuele diensten verdelen (Belgacom, Be TV, Telenet, etc.) en netbeheerders. Wanneer deze de wetgeving niet volgen kunnen ze bestraft worden door de CSA. Klachten komen terecht bij de Collège d'autorisation et de contrôle, die deze nakijkt. Als ze gerechtvaardigd zijn, bestraft ze de pleger van de inbreuk.
Welke soort geschillen behandelt de instelling?	Klachten over programma's op de Franstalige radio of televisie.
Wie kan beroep doen op de instelling?	Handelaars en consumenten.
Werkingstaal	Frans

Consumentenombudsdienst

Vennootschapsvorm	Openbare instelling
Adres	North Gate II, Koning Albert II-laan 8 Bus 1 1000 Brussel
Telefoonnummer	0032 2 702 52 00
Fax (evt.)	0032 2 808 71 20
Website	http://www.consumentenombudsdienst.be
E-mail	contact@consumentenombudsdienst.be
Werking (+ evt. statuut of reglement)	De consument dient eerst de betrokken onderneming zelf te contacteren. Als dit het geschil niet verhelpt, kan hij beroep doen op de consumentenombudsdienst. Indien de klacht ontvankelijk, gegrond en volledig wordt verklaard, volgt er een onderzoek met als doel een minnelijke schikking te bereiken. ⇒ Procedurereglement: http://www.consumentenombudsdienst.be/sites/default/files/content/SMCDocuments/neerlandais - smc - reglement de procedure.pdf
Werkingstaal	Nederlands, Frans, Duits, Engels
Welke soort geschillen behandelt de instelling?	Elk geschil tussen een consument en een onderneming met betrekking tot de uitvoering van een verkoop- of dienstenovereenkomst of tot het gebruik van een product
Wie kan beroep doen op de instelling?	Consumenten.

Kunnen de partijen zelf een arbiter of bemiddelaar kiezen?	Neen, de consumentenombudsdienst is een autonome openbare dienst die wordt beheerd door zijn directiecomité, die op zijn beurt is samengesteld uit tien ombudsmannen.
Wat zijn de (gemiddelde) kosten om een beroep te doen op de instelling?	Beroep doen op de instelling is gratis.
Wat is de gemiddelde financiële waarde van de geschillen?	De geschillen laten zich niet steeds in geld uitdrukken. Het is daarom ook onmogelijk om een gemiddelde financiële waarde mee te geven. Vaak gaan geschillen over de kwaliteit van de dienstverlening, over een gebrekkige levering, over garantieperikelen, etc. en zijn deze niet meteen in geld uit te drukken.
Wat is de gemiddelde duur van indiening tot einde?	In geval dat de hele wettelijke termijn wordt gebruikt zou dit gemiddeld 70 werkdagen bedragen.
Hoelang duurt het gemiddeld voordat een arbiter, bemiddelaar of ombudsman aan het werk gaat?	De wettelijke termijn van drie weken wordt steeds gerespecteerd. Vaak is dit sneller, maar hier worden geen cijfers over bijgehouden.
Hoelang duurt het nog gemiddeld van zodra hij aan het werk gaat?	Een gemiddelde bemiddeling duurde in 2016 55 werkdagen.
Hoeveel geschillen worden op een bevredigende wijze voor de betrokkenen beslecht?	In de helft van de dossiers bereikte de instelling in 2016 een minnelijke schikking.
Laten partijen zich doorgaans bijstaan door raadslieden?	Doorgaans niet, maar het komt voor.

Europees Centrum voor de Consument België (ECC)

Vennootschapsvorm	Instelling opgericht door Europese Commissie
Adres	Hollandstraat 13 1060 Brussel
Telefoonnummer	0032 2 542 33 46
Website	http://www.eccbelgium.be
E-mail	info@eccbelgium.be
Werking (+ evt. statuut of reglement)	Gratis hulp en advies geven aan consumenten uit de EU, Noorwegen of IJsland, die een grensoverschrijdende aankoop hebben gedaan. Ook algemene informatie over consumentenrechten.
Werkingstaal	Nederlands, Frans, Engels
Welke soort geschillen behandelt de instelling?	Grensoverschrijdende geschillen tussen consumenten en handelaars. Bijvoorbeeld: klachten tussen buitenlandse consumenten en Belgische ondernemingen of omgekeerd. Handelaars kunnen hier niet terecht.
Wie kan beroep doen op de instelling?	Consumenten (ook buitenlandse).

Fiscale Bemiddelingsdienst

Vennootschapsvorm	Dienst opgericht door de FOD Financiën
Adres	Koning Albert II-laan 33 - bus 46 1030 - Brussel
Telefoonnummer	0032 2 576 23 60
Fax (evt.)	0032 2 579 80 57
Website	http://financien.belgium.be/nl/over_de_fod/structuur_en_diensten/autonome_diensten/fiscale_bemiddeling
E-mail	fiscaal.bemiddelaars@minfin.fed.be
Werking (+ evt. statuut of reglement)	Bemiddeling in geschillen over vaststelling en invordering van belasting door de FOD Financiën.
Werkingstaal	Nederlands, Frans, Duits, Engels
Welke soort geschillen behandelt de instelling?	Geschillen met de federale belastingadministratie. Deze geschillen gaan over de vaststelling en invordering van de belastingen door de FOD Financiën. Het betreft de directe belastingen, de btw, de registratie- en successierechten, het kadastraal inkomen en de douane en accijnzen.
Wie kan beroep doen op de instelling?	Alle belastingplichtigen (burgers of onderneming).
Kunnen de partijen zelf een arbiter of bemiddelaar kiezen?	Neen, de fiscaal bemiddelaars worden aangeduid, na een oproep tot kandidaatstelling op basis van de

	functiebeschrijving en het competentieprofiel in bijlage van het KB. College van fiscaal bemiddelaars, bestaande uit minstens drie en ten hoogste vijf leden. (art. 1 KB 9 mei 2007 tot uitvoering van Hfst 5 van Titel VII van de wet van 25 april 2007).
Wat zijn de (gemiddelde) kosten om een beroep te doen op de instelling?	Beroep doen op de instelling is gratis.
Wat is de gemiddelde duur van indiening tot einde?	Dit is sterk afhankelijk van de vraag en van de indiening van het bezwaarschrift. Men heeft zes maanden de tijd om het bezwaarschrift af te handelen. De bedoeling is dat er binnen een afzienbare tijd wordt bemiddeld.
Hoeveel geschillen worden op een bevredigende wijze voor de betrokkenen beslecht?	In 75% van de gevallen
Laten partijen zich doorgaans bijstaan door raadslieden?	Hangt er van af, soms niet maar soms kan een advocaat of accountant de belastingplichtige bijstaan.

Geschillencommissie Meubelen

Vennootschapsvorm	vzw
Adres	Kasteelstraat 1A B10 1700 Dilbeek
Telefoonnummer	0032 2 478 47 58
Website	https://www.gcm-clm.be/
E-mail	clmeubles@gcmeubelen.be
Werking (+ evt. statuut of reglement)	• Geschillen beslechten (door arbitrage) tussen consumenten en meubelverkopers; • Geschillen voorkomen door evenwichtige verkoopsvoorwaarden.
Werkingstaal	Nederlands, Frans, Engels
Welke soort geschillen behandelt de instelling?	Geschillen binnen de meubelsector
Wie kan beroep doen op de instelling?	Handelaars en consumenten die een geschil hebben met een meubelverkoper, die de algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Meubelen toepast.
Kunnen de partijen zelf een arbiter of bemiddelaar kiezen?	Neen, er is een arbitraal college bestaande uit een voorzitter die master in de rechten is, een persoon uit de meubelsector en een vertegenwoordiger van de verbruikers. De arbiters worden gescreend. Ze moeten een audit ondergaan door de overheid en op basis van hun ervaring en expertise worden ze aangenomen.

Wat zijn de (gemiddelde) kosten om een beroep te doen op de instelling?	De eisende partij betaalt een provisie van 100 euro klachtengeld. Als hij wint wordt dit terugbetaald door de verliezende partij. Expertisekosten worden betaald door de partij die erom verzoekt OF door de eisende partij, indien geen van de partijen erom verzocht. De verliezende partij draagt zowel het klachtengeld als de expertisekosten.
Wat is de gemiddelde financiële waarde van de geschillen?	Tussen de 3000 à 4000 euro.
Wat is de gemiddelde duur van indiening tot einde?	Vanaf het moment dat er formeel een klacht is ingediend komt er binnen 60 dagen een uitspraak. Binnen 90 dagen probeert men alles afgehandeld te krijgen.
Hoelang duurt het gemiddeld voordat een arbiter, bemiddelaar of ombudsman aan het werk gaat?	Partijen krijgen 1 maand de tijd om onderling een oplossing te vinden. Indien hen dit niet lukt, start de procedure.
Hoeveel van de ingeleide geschillen worden beëindigd met een arbitrale uitspraak, met een minnelijke regeling?	Gemiddeld 20% van de klachten.
Hoeveel geschillen worden er om een andere reden dan arbitrale uitspraak of minnelijke regeling teruggetrokken?	Gemiddeld 80% van de klachten.
Laten partijen zich doorgaans bijstaan door raadslieden?	Ja
Worden beslissingen ter griffie van de rechtbank neergelegd?	Ja, systematisch. De uitspraak wordt neergelegd ter griffie van de Rechtbank van Eerste aanleg van de plaats waar de arbitrage plaatsvond.

Geschillencommissie Reizen

Vennootschapsvorm	vzw
Adres	Vooruitgangstraat 50 - 1210 Brussel
Telefoonnummer	0032 2 277 62 15 0032 2 277 61 80
Fax (evt.)	0032 2 277 91 00
Website	http://www.clv-gr.be/index_nl.html
E-mail	reisgeschillen@clv-gr.be
Werking (+ evt. statuut of reglement)	Geschillen bijleggen of beslechten tussen reizigers en reisbemiddelaars of reisorganisatoren. • De Cel Verzoening heeft als doel om een geschil in der minne te regelen. • De Cel Arbitrage heeft als doel geschillen te beslechten tussen een reiziger en een reisbemiddelaar.
Werkingstaal	Nederlands, Frans
Welke soort geschillen behandelt de instelling?	Geschillen over het verloop van een reis. Het geschil mag geen betrekking hebben op lichamelijke schade, een niet-inbegrepen reis- of reisbijstandsverzekering, niet-contractuele geschillen, etc.
Wie kan beroep doen op de instelling?	Consumenten die een reis hebben geboekt en ontevreden zijn over een aspect ervan.

Kunnen de partijen zelf een arbiter of bemiddelaar kiezen?	Neen, de leden van het arbitraal college worden voor onbepaalde tijd benoemd door de raad van bestuur. Zo komen ze op een lijst te recht. Via een beurtrol worden ze door het secretariaat gekozen. Het arbitraal college bestaande uit: een of twee vertegenwoordigers van de reissector en evenveel vertegenwoordigers van de verbruikers. Zij hebben op paritaire wijze zitting. De voorzitter is iemand die een doctor of licentiaat in de rechten is.
Wat zijn de (gemiddelde) kosten om een beroep te doen op de instelling?	• In verzoening: De reiziger betaalt 50 euro. Voor de reisbemiddelaars en de reisorganisatoren bedraagt de deelname in de procedurekost 75 EUR, en moet dit bedrag met de BTW worden verhoogd. • In Arbitrage: Bij een eis minder dan 1000 euro: 50 euro. Bij een eis meer dan 1000 euro: 75 euro. De verweerders van de reissector betalen een forfaitair bedrag per verloren geding. Deze som bedraagt 200 EUR voor de leden van de verschillende beroepsverenigingen en wordt verhoogd tot 300 EUR voor niet-leden. Deze betalen bovendien een administratiekost van 100 EUR per dossier.
Wat is de gemiddelde duur van indiening tot einde?	• Een verzoeningsprocedure duurde gemiddeld 69 dagen in 2016. • Een arbitrageprocedure duurde gemiddeld 76,56 dagen in 2016. (Maximum 90 kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag, overeenkomstig

	Art.25 §1, 9° van Boek XVI van het Wetboek Economisch Recht.).
Hoelang duurt het gemiddeld voordat een arbiter, bemiddelaar of ombudsman aan het werk gaat?	Hangt af van hoeveel dossiers er klaarliggen. Geschillen over een reis in een bepaald jaar worden zelden in datzelfde jaar behandeld door het arbitraal college. Vaak gebeurt dit pas in het daaropvolgende jaar.
Hoelang duurt het nog gemiddeld van zodra hij aan het werk gaat?	90 kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag, overeenkomstig Art.25 §1, 9° van Boek XVI van het Wetboek Economisch Recht.
Hoeveel van de ingeleide geschillen worden beëindigd met een arbitrale uitspraak, met een minnelijke regeling?	In 2016 werd, bij verzoening, 25% van de geschillen stopgezet omdat er reeds een minnelijke schikking was bereikt.
Hoeveel geschillen worden op een bevredigende wijze voor de betrokkenen beslecht?	75% van de afgewerkte dossiers in 2016 hebben tot een verzoeningsakkoord geleid.
Worden beslissingen ter griffie van de rechtbank neergelegd?	Ja, systematisch verstuurd naar griffie door secretariaat.

Instituut van de Accountants en de Belastingconsulenten (IAB)

Vennootschapsvorm	Instituut, opgericht bij Wet van 22 april 1999 betreffende de boekhoudkundige en fiscale beroepen. Zij heeft rechtspersoonlijkheid.
Adres	Renaissance Building Emile Jacqmainlaan 135/2 1000 Brussel
Telefoonnummer	0032 2 543 74 90
Fax (evt.)	0032 2 543 74 91
Website	https://www.iec-iab.be/nl/Pages/Default.aspx
E-mail	info@iec-iab.be
Werking (+ evt. statuut of reglement)	• Toezien op de opleiding, en de permanente organisatie van een korps van specialisten verzekeren, die bekwaam zijn om de functies van accountant en belastingconsulent uit te oefenen. • Het instituut zorgt er ook voor dat haar leden, en de personen die onder zijn toezicht en tuchtbevoegdheid vallen, de toevertrouwde opdrachten behoorlijk uitvoeren.
Werkingstaal	Nederlands, Frans
Welke soort geschillen behandelt de instelling?	Betwisting rond het ereloon.
Wie kan beroep doen op de instelling?	Accountants, belastingconsulenten en hun cliënten.

Kunnen de partijen zelf een arbiter of bemiddelaar kiezen?	Neen, de instelling benoemt de leden van de arbitragecommissie. Deze is samengesteld uit een magistraat of advocaat en een lid van het Instituut. De voorzitter is een magistraat.
Dient men daartoe op een lijst of in die functie erkend te worden door de instelling?	Enkel voor geschillen tussen leden IAB/client (en omgekeerd) in verband met erelonen.
Wat zijn de (gemiddelde) kosten om een beroep te doen op de instelling?	Beroep doen op de instelling is gratis.
Wat is de gemiddelde duur van indiening tot einde?	Partijen bepalen zelf hun procedurekalender, gemiddeld 1 jaar.
Hoelang duurt het gemiddeld voordat een arbiter, bemiddelaar of ombudsman aan het werk gaat?	In functie van de procedurekalender.
Hoelang duurt het nog gemiddeld van zodra hij aan het werk gaat?	Gemiddeld minder dan 1 jaar vanaf de aanvraag tot arbitrage.
Hoeveel van de ingeleide geschillen worden beëindigd met een arbitrale uitspraak, met een minnelijke regeling?	Alle geschillen worden beëindigd met een arbitrale uitspraak. 3 à 4 op jaarbasis waarvan de helft kan beëindigd worden met een minnelijke regeling.
Hoeveel geschillen worden er om een andere reden dan arbitrale uitspraak of minnelijke regeling teruggetrokken?	Geen
Laten partijen zich doorgaans bijstaan door raadslieden?	Meestal, dit is echter niet vereist.
Worden beslissingen ter griffie van de rechtbank neergelegd?	Ja

Instituut voor Arbitrage

Vennootschapsvorm	vzw
Adres	Jules Bordetlaan 13 1000 Brussel
Telefoonnummer	0032 2 319 41 03
Website	http://www.euro-arbitration.org/node.php/nl/intro
E-mail	info@euro-arbitration.org
Werking (+ evt. statuut of reglement)	⇒ Reglement: http://www.euro-arbitration.org/resources/nl/sdrnl.pdf
Werkingstaal	Nederlands, Frans, Engels, Spaans, Italiaans, Roemeens
Welke soort geschillen behandelt de instelling?	• Vooral geschillen rond technische (bouw, transport, diversen) en financiële zaken. • Maar in feite geschillen in alle sectoren, zie de lijst van de commissies op www.euro-arbitration.org.
Wie kan beroep doen op de instelling?	Handelaars en consumenten.
Kunnen de partijen zelf een arbiter of bemiddelaar kiezen?	De partijen mogen de arbiter vrij kiezen. Indien ze ervoor kiezen dit niet te doen, zal de instelling er een voor hen aanduiden. Dit zijn telkens arbiters die een cursus hebben gevolgd of de nodige ervaring en beschikbaarheid hebben. Het zijn altijd advocaten.

Wat zijn de (gemiddelde) kosten om een beroep te doen op de instelling?	De administratieve kost bedraagt € 100 per aanvraag dat niet wordt ingediend via de site www.lisirect.net. Partijen die een verzoekschrift indienen, dienen binnen de 15 werkdagen op vraag van het secretariaat/ de griffie de provisie te storten op straffe van de onontvankelijkheid van het eerste aanleg of het onbestaande van het hoger beroep. De registratie van een verzoek en het aanwijzen van het Scheidsgerecht bedraagt per partij in eerste aanleg € 100 en € 200 in beroep. Het Instituut voor Arbitrage heeft verschillende procedures, de (gemiddelde) kosten bedragen daarbij: - verzoening/mediatie : gemiddelde kost €100 - mini-arbitrage : gemiddelde kost €100 - klassieke arbitrage : €500. Dit bedrag wordt verhoogd met een percentage (dat dalend is naarmate het bedrag groter wordt) dat te vinden is in het standaard reglement van het Instituut voor Arbitrage . - graad van beroep : €1.000
Wat is de gemiddelde financiële waarde van de geschillen?	Het Instituut voor Arbitrage behandelt regelmatig geschillen ter waarden van €250 tot €4.000.000 De hoogste categorie zijn vooral internationale dossiers of inzake aandeelhoudersconflicten. De gemiddelde waarde is echter €3.500
Wat is de gemiddelde duur van indiening tot einde?	- verzoening/mediatie : 1 maand - mini-arbitrage : 1 maand

	- klassieke arbitrage : 4 tot 6 maanden - graad van beroep : 4 tot 6 maanden
Hoelang duurt het gemiddeld voordat een arbiter, bemiddelaar of ombudsman aan het werk gaat?	- verzoening/mediatie : 5 dagen - mini-arbitrage : 1 dag - klassieke arbitrage : 10 werkdagen - graad van beroep : 15 werkdagen
Hoeveel van de ingeleide geschillen worden beëindigd met een arbitrale uitspraak, met een minnelijke regeling?	- verzoening/mediatie : 65 % een minnelijke regeling - mini-arbitrage / klassieke arbitrage / graad van beroep : 98% een uitspraak - Hoger beroep : 5 tot 8 % volgens de jaren
Hoeveel geschillen worden er om een andere reden dan arbitrale uitspraak of minnelijke regeling teruggetrokken?	Ongeveer 2%
Laten partijen zich doorgaans bijstaan door raadslieden?	Ja, in 95% van de dossiers
Worden beslissingen ter griffie van de rechtbank neergelegd?	Altijd behoudens als beide (alle) partijen dit weigeren (internationale dossiers). cfr. Ger. W. art.1714 §3.

Jury voor Ethische Praktijken inzake reclame

Vennootschapsvorm	Zelfdisciplinair orgaan van de reclamesector in België, opgericht door de Raad voor de Reclame vzw.
Adres	Barastraat 175 1070 Brussel
Telefoonnummer	0032 2 502 70 70
Fax (evt.)	0032 2 502 77 33
Website	http://www.jep.be
E-mail	info@jep.be
Werking (+ evt. statuut of reglement)	De JEP onderzoekt of de inhoud van reclameboodschappen conform de regels van de reclame-ethiek is. Ze baseert zich hierbij op wetgeving en zelfregulerende codes. De klachten moeten schriftelijk zijn, betrekking hebben op een concrete reclameboodschap die in de media wordt verspreid, de naam en het adres van de klager vermelden en steeds vergezeld zijn van een motivatie.
Werkingstaal	Nederlands, Frans
Welke soort geschillen behandelt de instelling?	Geschillen die gericht zijn tegen reclameinhoud verspreid via audiovisuele media, het internet, folders, etc.
Wie kan beroep doen op de instelling?	De volgende natuurlijke of rechtspersonen voor zover deze handelen met het oog op de verdediging van de consumentenbelangen en/of het imago van reclame: consument,

	consumentenorganisatie, socioculturele vereniging, beroepsvereniging of-federatie, lid of vertegenwoordiger van een officiële instantie of openbare macht. Klachten van individuele ondernemingen en vrije beroepers tegen een andere onderneming en vrije beroeper zijn niet ontvankelijk.
Kunnen de partijen zelf een arbiter of bemiddelaar kiezen?	Neen, de jury staat vast. Deze is paritair samengesteld uit personen uit de reclamesector en personen uit de burgermaatschappij. De voorzitten van de jury in eerste aanleg en deze van de jury in hoger beroep worden gekozen onder ere-magistraten en prominenten van de balie, de universiteit of de reclamewereld. De juryleden worden verkozen door JEP.
Wat zijn de (gemiddelde) kosten om een beroep te doen op de instelling?	Beroep doen op de instelling is gratis in eerste aanleg. In hoger beroep moet er een waarborg betaald worden van € 500,00 voor de adverteerder en € 30,00 voor de klager. Deze waarborg wordt terugbetaald indien het hoger beroep gegrond wordt verklaard.
Wat is de gemiddelde financiële waarde van de geschillen?	Niet van toepassing: de JEP behandelt niet zozeer geschillen, als wel klachten, en bekijkt deze vanuit het algemene belang van de consument en/of het imago van de reclame, en niet vanuit individuele (financiële) belangen.
Wat is de gemiddelde duur van indiening tot einde?	10 dagen

Kamer van Arbitrage en Bemiddeling

Vennootschapsvorm	vzw
Adres	Kandelaarsstraat 18 1000 Brussel
Telefoonnummer	0032 2 511 39 90
Fax (evt.)	0032 2 513 63 29
Website	http://www.arbitrage-mediation.be/index-nl.htm
E-mail	info@arbitrage-mediation.be
Werking (+ evt. statuut of reglement)	Partijen kunnen: • een arbitrageprocedure opstarten (reglement: http://www.arbitrage-mediation.be/info-reglement-procedure-arbitrage-nl.htm) • of een bemiddelingsprocedure (procedure: http://www.arbitrage-mediation.be/info-procedure-mediation-nl.htm)
Werkingstaal	Nederlands, Frans
Welke soort geschillen behandelt de instelling?	Geschillen tussen handelsvennootschappen/vzw en geschillen in de bouwsector, maar de Kamer kan ook andere zaken behandelen.
Wie kan beroep doen op de instelling?	Handelaars en consumenten.
Kunnen de partijen zelf een arbiter of bemiddelaar kiezen?	Nee, de kamer kiest haar leden op basis van hun aanleg, bekwaamheid en geschiktheid. Alle leden van zijn juristen met verschillende

	achtergronden: notarissen, bedrijfsjuristen, consultants, advocaten en magistraten
Wat zijn de (gemiddelde) kosten om een beroep te doen op de instelling?	De kosten van de Arbitrage variëren, naargelang de grootte van de zaak, van 100 tot 5.000 euro, met een beperking tot 1.240 euro's voor geschillen betreffende de huurovereenkomsten met betrekking tot de hoofdverblijfplaats van de huurder.
Wat is de gemiddelde financiële waarde van de geschillen?	Enkele honderden tot enkele miljoenen euros.
Wat is de gemiddelde duur van indiening tot einde?	Ongeveer vijf tot zes weken in eenvoudige zaken, maar in complexere zaken kan het enkele maanden duren. De arbiter gaat quasi onmiddellijk na ontvangst van het verzoek aan het werk.
In hoeveel gevallen volgt er na een schikking een nieuw geschil?	Zelden.
Laten partijen zich doorgaans bijstaan door raadslieden?	Ja
Worden beslissingen ter griffie van de rechtbank neergelegd?	Ja, ambtshalve door de arbiter.

Nederlandstalige Gewestelijke Raad van de Orde der Dierenartsen (NGROD)

Adres	Driekoningenplein 12 9820 Merelbeke
Telefoonnummer	09 225.58.18
Website	https://www.ordederdierenartsen.be
E-mail	info@ordederdierenartsen.be
Werking (+ evt. statuut of reglement)	Alle geschillen van deontologische aard met betrekking tot overeenkomsten tussen dierenartsen moeten, vóór elke gerechtelijke of arbitrale procedure, voorgelegd worden aan de voorzitter van de Gewestelijke Raad met het oog op een eventuele verzoening. Partijen kunnen ook steeds een voorstel tot dading bespreken voor de Commissie Contracten.
Werkingstaal	Nederlands
Welke soort geschillen behandelt de instelling?	Geschillen van deontologische aard die handelen over contracten die gesloten worden tussen dierenartsen.
Wie kan beroep doen op de instelling?	Dierenartsen en cliënten
Kunnen de partijen zelf een arbiter of bemiddelaar kiezen?	Neen, de voorzitter van de gewestelijke raad treedt op als verzoener bij een geschil tussen dierenartsen.

Ombudsdienst voor Energie

Vennootschapsvorm	Openbare instelling
Adres	Koning Albert II-laan 8 bus 6 1000 Brussel
Telefoonnummer	0032 2 211 10 60
Fax (evt.)	0032 2 211 10 69
Website	http://www.ombudsmanenergie.be
E-mail	klacht@ombudsmanenergie.be
Werking (+ evt. statuut of reglement)	Indien de klacht ontvankelijk wordt bevonden, behandelt de ombudsdienst de klacht volgens transparante, eenvoudige en goedkope procedures, die een snelle en billijke regeling van het geschil mogelijk maken. ⇒ Procedurereglement: http://www.ombudsmanenergie.be/sites/default/files/content/procedurereglement_reglement_de_procedure.pdf
Werkingstaal	Nederlands, Frans, Duits
Welke soort geschillen behandelt de instelling?	• Klachten over de werking van de elektriciteits- en aardgasmarkt. • Geschillen tussen de eindafnemer en een elektriciteits- of aardgasbedrijf.
Wie kan beroep doen op de instelling?	Elke natuurlijke of rechtspersoon die elektriciteit of aardgas koopt voor eigen gebruik.

Kunnen de partijen zelf een arbiter of bemiddelaar kiezen?	Neen, de ombudsman is benoemd.
Wat zijn de (gemiddelde) kosten om een beroep te doen op de instelling?	Beroep doen op de instelling is gratis.
Wat is de gemiddelde financiële waarde van de geschillen?	Er zijn geen statistieken hierover maar dit ligt doorgaans tussen 0 en 250.000 euro
Wat is de gemiddelde duur van indiening tot einde?	In 2016 bedroeg deze 137 dagen.
Hoelang duurt het gemiddeld voordat een arbiter, bemiddelaar of ombudsman aan het werk gaat?	Binnen de 3 weken na ontvangst verwittigt de ombudsdienst de eindafnemer over de ontvankelijkheid van zijn klacht.
Hoelang duurt het nog gemiddeld van zodra hij aan het werk gaat?	In 2016 bedroeg de gemiddelde duur van de geschillenregeling nadat de klacht ontvankelijk werd verklaard 116 dagen.
Hoeveel geschillen worden op een bevredigende wijze voor de betrokkenen beslecht?	In 2016 werd er bij 77,8 % van de ontvankelijke geschillen een akkoord bereikt.
In hoeveel gevallen volgt er na een schikking een nieuw geschil?	Hierover is er geen informatie beschikbaar, maar de eindafnemers in Brussel hebben wel de mogelijkheid om zich na een bemiddeling door de Ombudsdienst te wenden tot de gewestelijke Geschillendienst die is opgericht binnen BRUGEL (http://www.brugel.be/nl/huishoudelijk-afnemer/een-klacht-indienen) .
Laten partijen zich doorgaans bijstaan door raadslieden?	Geen statistieken hierover maar dat gebeurt regelmatig. De meest voorkomende tussenpersonen zijn OCMW's en advocaten.

Ombudsdienst Pensioenen

Adres	Simon Bolivarlaan 30 bus 5 1000 Brussel
Telefoonnummer	0032 2 274 19 80
Fax (evt.)	0032 2 274 19 99
Website	http://www.ombudsmanpensioenen.be
E-mail	klacht@ombudsmanpensioenen.be
Werking (+ evt. statuut of reglement)	Na de indiening van de klacht wordt er een bevoegdheids- en ontvankelijkheidsonderzoek uitgevoerd. Indien positief, wordt een inhoudelijk onderzoek uitgevoerd en vervolgens start een bemiddelingsprocedure. ⇒ http://www.ombudsmanpensioenen.be/nl/handling/handling.htm
Werkingstaal	Nederlands, Frans, Duits
Welke soort geschillen behandelt de instelling?	Indien u een probleem heeft als gepensioneerde of toekomstig gepensioneerde met een pensioendienst, zijn uw klachten welkom. Klachten kunnen gaan over de werking en de dienstverlening van de pensioendiensten, maar Ook klachten over de vaststelling van uw wettelijke pensioenrechten, het bedrag en de uitbetaling van uw pensioen worden onderzocht. Hetzelfde geldt voor het Gewaarborgd Inkomen voor Bejaarden, de Inkomensgarantie voor Ouderen, de vergoedingspensioenen en alle andere mogelijke uitkeringen van de pensioendiensten.

	Onder pensioendienst wordt verstaan alle openbare en private pensioendiensten die wettelijke pensioenen uitkeren, betalen of beheren. De <u>openbare</u> pensioendiensten zijn: • De Federale Pensioendienst (sinds 1 april 2016 fusie van de Rijksdienst voor Pensioenen, werknemers, en de Pensioendienst voor de Overheidssector, ambtenaren, zowel voor wat betreft de toekenning en de berekening als van de uitbetaling). • Rijksinstituut voor Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ) – Directie Pensioenen • RSZ • Nationale Maatschappij der Belgische Spoorwegen (NMBS) - • Personeelsadministratie/Pensioenen (voor het statutair personeel) De <u>private</u> pensioendiensten zijn: • Ethias (vroeger OMOB) – Dienst Pensioenen (gewezen personeel van sommige gemeenten) • Sociale verzekeringsfondsen - Directie Pensioenen (onvoorwaardelijk pensioen van zelfstandigen) • Verzekeringsmaatschappijen - Directie Pensioenen (onvoorwaardelijk pensioen van zelfstandigen en gewezen personeel van sommige gemeenten)
Wie kan beroep doen op de instelling?	Gepensioneerden en toekomstig gepensioneerden.

Kunnen de partijen zelf een arbiter of bemiddelaar kiezen?	Neen, de ombudsman is benoemd.
Wat zijn de (gemiddelde) kosten om een beroep te doen op de instelling?	Beroep doen op de instelling is gratis.
Wat is de gemiddelde duur van indiening tot einde?	Voor ontvankelijke klachten bedroeg de behandelingsduur in 2016 57 dagen. Voor onbevoegde en onontvankelijke klachten bedroeg de behandelingsduur 5 dagen.
Hoelang duurt het gemiddeld voordat een arbiter, bemiddelaar of ombudsman aan het werk gaat?	Binnen de vijf dagen na de ontvangst van de klacht, krijgt de klager een ontvangstmelding waarin hij/zij verneemt welke medewerker van de Ombudsdienst zijn/haar klacht onderzoekt.
Hoelang duurt het nog gemiddeld van zodra hij aan het werk gaat?	Onbekend: dit hangt af van het aantal en de complexiteit van de dossiers die de dossierbeheerder dient te onderzoeken.
Hoeveel geschillen worden op een bevredigende wijze voor de betrokkenen beslecht?	Wat de bemiddeling voor gegronde klachten betreft, was in 2016 de bemiddeling in 91% van de gevallen positief en was er in 9% van de gevallen geen resultaat.
Laten partijen zich doorgaans bijstaan door raadslieden?	Indien de klager om een of andere reden niet zelf contact kan opnemen met de Ombudsman, mag iemand anders dat in zijn/haar plaats doen door middel van een volmacht.

Ombudsdienst voor de postsector

Adres	Koning Albert II-laan 8 bus 4 1000 Brussel
Telefoonnummer	0032 2 221 02 20
Fax (evt.)	0032 2 221 02 44
Website	http://www.omps.be
E-mail	info@omps.be
Werking (+ evt. statuut of reglement)	De ombudsdienst voert een onderzoek uit en probeert zo een minnelijke schikking te bereiken. Indien deze niet bereikt wordt, geeft ze een aanbeveling. ⇒ Procedurereglement http://www.omps.be/nl/677/ShowContent/2355/Procedurereglement/Hoe_werkt_de_OMPS.aspx
Werkingstaal	Nederlands, Frans, Duits, Engels
Welke soort geschillen behandelt de instelling?	• Geschillen in verband met de activiteiten van Bpost (Voor de meeste activiteiten van Bpost Bank is Ombudsfin bevoegd; voor de andere kan een klager bij de Ombudsdienst voor de postsector terecht), of voor de producten (Niet voor de eigenschap van die producten zelf) die zij in onderaanneming aanbiedt. • Geschillen in verband met de postactiviteiten van andere bedrijven die actief zijn op de Belgische markt.

Wie kan beroep doen op de instelling?	Handelaars (voor zover deze zelf geen postdiensten aanbieden) en consumenten.
Kunnen de partijen zelf een arbiter of bemiddelaar kiezen?	Neen, de ombudsman- of vrouw wordt benoemd.
Wat zijn de (gemiddelde) kosten om een beroep te doen op de instelling?	Beroep doen op de instelling is gratis.
Wat is de gemiddelde financiële waarde van de geschillen?	Hier worden geen cijfers over bijgehouden. De geschillen die zich hier voordoen zijn vaak van niet-financiële aard. (bv. Brieven die niet aankomen, in de verkeerde bus terechtkomen, vertraging oplopen, ...)
Wat is de gemiddelde duur van indiening tot einde?	De gemiddelde duur bedraagt 32 dagen voor ontvankelijke klachten.
Hoelang duurt het gemiddeld voordat een arbiter, bemiddelaar of ombudsman aan het werk gaat?	Het ontvankelijkheidsonderzoek duurt gemiddeld 1 werkdag.
Hoelang duurt het nog gemiddeld van zodra hij aan het werk gaat?	De gemiddelde behandelingsduur in 2015 en 2016 bedroeg 32 werkdagen.
Hoeveel geschillen worden op een bevredigende wijze voor de betrokkenen beslecht?	In 2015 werd 72 % van de ontvankelijke klachten opgelost. (Dit kan materieel of moreel zijn) Cijfers 2016 zijn eind mei beschikbaar.
In hoeveel gevallen volgt er na een schikking een nieuw geschil?	De geschillen die binnenkomen worden niet automatisch verbonden aan voorgaande geschillen. Soms komen betrokkenen terug voor een herhaling van een geschil, soms voor een nieuw geschil.
Laten partijen zich doorgaans bijstaan door raadslieden?	Een zeer kleine minderheid doet dit. De Ombudsdienst meldt dat ze laagdrempeligheid

	hoog in het vaandel draagt en dus open staat voor iedereen die een geschil wilt aankaarten.
--	---

Ombudsdienst voor Telecommunicatie

Adres	Koning Albert II-laan 8 bus 3 1000 Brussel
Telefoonnummer	0032 2 223 09 09 (NL en DE) 0032 2 223 06 06 (FR en EN)
Fax (evt.)	0032 2 219 86 59 (NL en DE) 0032 2 219 77 88 (FR en EN)
Website	http://www.ombudsmantelecom.be
E-mail	klachten@ombudsmantelecom.be (NL en DE) plaintes@mediateurtelecom.be (FR en EN)
Werking (+ evt. statuut of reglement)	Eerst klacht indienen bij de betrokken onderneming. Indien het geschil niet opgelost is dan kan een klacht ingediend worden bij de ombudsdienst. Deze zal dan trachten een minnelijke regeling te bereiken. (Voor meer informatie zie de website voor het procedurereglement)
Werkingstaal	Nederlands, Frans, Duits, Engels
Welke soort geschillen behandelt de instelling?	Elk geschil van de eindgebruiker van een dienst die verband houdt met de activiteiten van een telecommunicatiedienst
Wie kan beroep doen op de instelling?	Eindgebruikers.
Kunnen de partijen zelf een arbiter of bemiddelaar kiezen?	Neen, de ombudsdienst heeft 2 leden, benoemd door de koning bij een in de ministerraad overlegd besluit, voor een hernieuwbare periode van 5 jaar.

Wat zijn de (gemiddelde) kosten om een beroep te doen op de instelling?	Beroep doen op de instelling is gratis.
Wat is de gemiddelde duur van indiening tot einde?	97,85 % van de klachten kon in 2016 behandeld worden in minder dan 3 maanden
Hoelang duurt het gemiddeld voordat een arbiter, bemiddelaar of ombudsman aan het werk gaat?	Gemiddeld duurt het 1 dag.
Hoelang duurt het nog gemiddeld van zodra hij aan het werk gaat?	Gemiddeld duurt het 34 dagen.
Hoeveel geschillen worden op een bevredigende wijze voor de betrokkenen beslecht?	In 95,2 % van de gevallen in 2016 kon er een minnelijke schikking bereikt worden.
Laten partijen zich doorgaans bijstaan door raadslieden?	De partijen laten zich doorgaans niet bijstaan door raadslieden.

Ombudsfin: Ombudsdienst voor Financiële diensten

Vennootschapsvorm	vzw
Adres	North Gate II Koning Albert II-laan 8 bus 2 1000 Brussel
Telefoonnummer	0032 2 545 77 70
Fax (evt.)	0032 2 545 77 79
E-mail	Ombudsman@ombudsfin.be
Website	www.ombudsfin.be
Werking (+ evt. statuut of reglement)	Eerst klacht neerleggen bij de bevoegde dienst van de financiële dienst in kwestie. Indien het geschil zo niet opgelost wordt, kan een klacht ingediend worden bij de ombudsdienst. Deze zal dan eerst een bevoegdheids- en ontvankelijkheidstoets doen. Vervolgens de behandeling van het geschil gevolgd door een advies. Hierin wordt de bekomen oplossing bevestigd of indien er geen oplossing bekomen werd, geeft de Ombudsman zijn standpunt met betrekking tot de problematiek. ⇒ Statuut: https://www.ombudsfin.be/sites/default/files/15102251.pdf ⇒ Procedurereglement: https://www.ombudsfin.be/sites/default/files/Nieuw%20procedurereglement%20Ombudsfin%20%2824-11-16%29.pdf
Werkingstaal	Nederlands, Frans, Duits, Engels

Welke soort geschillen behandelt de instelling?	Ombudsfin behandelt klachten van particulieren en zelfstandigen of ondernemers tegen financiële instellingen: banken, kredietmaatschappijen, ...
Wie kan beroep doen op de instelling?	Handelaars en consumenten die klant van een financiële instelling zijn.
Kunnen de partijen zelf een arbiter of bemiddelaar kiezen?	Neen, de benoemde ombudsman- of vrouw.
Wat zijn de (gemiddelde) kosten om een beroep te doen op de instelling?	Beroep op de instelling is gratis.
Wat is de gemiddelde duur van indiening tot einde?	In 2015 bedroeg de gemiddelde termijn van de gehele behandeling 52 dagen.
Hoelang duurt het gemiddeld voordat een arbiter, bemiddelaar of ombudsman aan het werk gaat?	De verzoeker moet zich eerst tot de interne klachtendienst van de financiële instelling wenden zodat deze de mogelijkheid heeft om het probleem op te lossen. Wanneer dit niet het verwachte resultaat heeft, kan hij zich tot Ombudsfin wenden.
Hoelang duurt het nog gemiddeld van zodra hij aan het werk gaat?	Wanneer Ombudsfin de klacht als ontvankelijk beschouwt, dient de klacht binnen de 90 dagen (3 maanden) behandeld te worden. Deze termijn kan slechts éénmaal verlengd worden met nog eens 90 dagen.
Hoeveel geschillen worden op een bevredigende wijze voor de betrokkenen beslecht?	In 2015 werd 32,6 % van de klachten door Ombudsfin opgelost. De reden hiervan is dat 70% van de klachten van ondernemingen betrekking hebben op de funding loss, de vergoeding die door de bank gevraagd wordt in geval van vervroegde terugbetaling van een krediet. Sedert meerdere jaren wordt een juridische discussie mbt dit onderwerp gevoerd. Hangende deze discussie probeert

	Ombudsfin te onderhandelen over het bedrag van de vergoeding. De kortingen die door de banken worden voorgesteld zijn dikwijls te beperkt, zodat er geen minnelijk akkoord tussen de partijen kon bekomen worden.
Laten partijen zich doorgaans bijstaan door raadslieden?	De meeste ondernemers dienen de klacht zelf per mail in.

Ombudsman bij de Maatschappij voor het Intercommunaal Vervoer te Brussel

Vennootschapsvorm	Onafhankelijk adviesorgaan opgericht door de Brussels Hoofdstedelijke regering
Adres	Jonkersstraat 3 1000 Brussel
Telefoonnummer	0032 2 515 31 35
Website	http://www.stib-mivb.be/article.html?_guid=40b146cd-3d83-3410-cdac-8b7f768b3222&l=nl#contentBodyList1
E-mail	ombudsman@mivb.irisnet.be
Werking (+ evt. statuut of reglement)	De eiser legt eerst een klacht neer bij de MIVB. De klacht moet betrekking hebben op feiten die minder dan 3 maanden voordien zijn gebeurd. Na 30 dagen kan hij een klacht neerleggen bij de ombudsman. Deze zal de klacht binnen de 30 dagen behandelen.
Werkingstaal	Nederlands, Frans
Welke soort geschillen behandelt de instelling?	Klachten i.v.m. de MIVB en de diensten die zij aanbiedt.
Wie kan beroep doen op de instelling?	Consumenten. De instelling behandelt problemen van klanten van de MIVB, die uit persoonlijk belang handelen. Met uitsluiting van problemen voorgelegd door buurtbewoners of die betrekking hebben met de wegcode.
Kunnen de partijen zelf een arbiter of bemiddelaar kiezen?	Neen, de ombudsman- of vrouw wordt benoemd door de overheid.

Wat zijn de (gemiddelde) kosten om een beroep te doen op de instelling?	Beroep doen op de instelling is gratis.
Wat is de gemiddelde duur van indiening tot einde?	Gemiddeld duurt de bemiddeling één week.
Hoelang duurt het gemiddeld voordat een arbiter, bemiddelaar of ombudsman aan het werk gaat?	Er is geen wachttijd, de ombudsman start zo snel mogelijk met het opstarten van het dossier.
Hoelang duurt het nog gemiddeld van zodra hij aan het werk gaat?	Gemiddeld duurt de bemiddeling één week.
Hoeveel geschillen worden op een bevredigende wijze voor de betrokkenen beslecht?	In 2016 was 63 % van de geschillen op een bevredigende wijze voor de klager opgelost.
Laten partijen zich doorgaans bijstaan door raadslieden?	Neen.

Ombudsman der verzekeringen

Vennootschapsvorm	vzw
Adres	de Meeûssquare 35 1000 Brussel
Telefoonnummer	0032 2 547 58 71
Fax (evt.)	0032 2 547 59 75
Website	http://www.ombudsman.as
E-mail	info@ombudsman.as
Werking (+ evt. statuut of reglement)	Schriftelijke aanvraag voor behandeling van geschil. Indien ontvankelijk verklaard zal de ombudsman een advies of oplossing voorstellen binnen de 90 dagen na hij de vraag ontvangen heeft. Deze termijn kan eenmalig verlengd worden met 90 dagen. Het advies is niet bindend, maar heeft een groot moreel gezag. ⇒ Statuten: http://www.ombudsman.as/nl/documents/status.pdf ⇒ Procedurereglement: http://www.ombudsman.as/nl/documents/reglementprocedurenl.pdf
Werkingstaal	• Aanschrijven: Nederlands, Frans, Duits, Engels • Behandeling: Nederlands, Frans
Welke soort geschillen behandelt de instelling?	Alle geschillen met een verzekeringsonderneming of een tussenpersoon in verzekeringen i.v.m. verzekeringscontracten (waar het Belgisch

	recht op van toepassing is). Ze kunnen echter enkel optreden tegenover verzekeraars en verzekeringstussenpersonen die geregistreerd zijn bij de FSMA.
Wie kan beroep doen op de instelling?	Handelaars en consumenten.
Kunnen de partijen zelf een arbiter of bemiddelaar kiezen?	Neen, de Ombudsman wordt aangeduid door de raad van bestuur.
Wat zijn de (gemiddelde) kosten om een beroep te doen op de instelling?	Beroep doen op de instelling is gratis voor de consument.
Wat is de gemiddelde duur van indiening tot einde?	De gemiddelde duur van een klacht was in 2016 62 dagen. Deze termijn start vanaf de klacht wordt ontvangen tot het eindadvies. Andere termijnen (zie volgende vragen) worden niet bijgehouden
Hoeveel geschillen worden op een bevredigende wijze voor de betrokkenen beslecht?	In 52 % van de onderzochte en afgesloten dossiers van 2015 kreeg de consument voldoening. (Opmerking: dit omvat ook al de klachten die als niet-gegrond werden gekwalificeerd)
In hoeveel gevallen volgt er na een schikking een nieuw geschil?	In 2016 was dit 51%. 49 % van de behandelde dossiers zijn daarentegen ongegrond. In die klachten werd het standpunt van de verzekeraar uitgebreid toegelicht aan de consument. In slechts 1% van de behandelde dossiers heeft de Ombudsman geen bevredigende oplossing kunnen bereiken met de verzekeraar/verzekeringstussenpersoon. In die dossiers raadt de Ombudsman aan om verder advies te vragen aan een raadsman, die eventueel het dossier gerechtelijk kan inleiden.

Laten partijen zich doorgaans bijstaan door raadslieden?	Neen dit is niet gebruikelijk, gezien de Ombudsdienst bestaat uit een team van juristen. 2% van de klachten wordt wel ingediend door een advocaat.
--	--

Ombudsman voor de Handel

Vennootschapsvorm	vzw
Adres	Edmond Van Nieuwenhuyselaan 8 1160 Brussel
Website	http://www.ombudsmanvoordehandel.be/nl
E-mail	info@ombudscom.be
Werking (+ evt. statuut of reglement)	De Ombudsman voor de Handel is bevoegd om geschillen tussen een consument en een bij hen geregistreerde handelaar te behandelen die betrekking hebben op de uitvoering van een verkoop- of dienstverleningsovereenkomst of het gebruik van een product. De Ombudsman voor de Handel is niet bevoegd voor: • verzoeken die verband houden met de schadeloosstelling van lichamelijk letsel; • verzoeken die verband houden met de aansprakelijkheid voor producten met gebreken; • verzoeken die betrekking hebben op specifieke domeinen waarvoor een andere gekwalificeerde entiteit bevoegd is; • verzoeken die uitgaan van een handelaar of iemand die beroepshalve handelt.
Werkingstaal	Nederlands, Frans

Welke soort geschillen behandelt de instelling?	Geschillen tussen de consument en de handelaar omtrent de gekochte/geleverde producten/diensten.
Wie kan beroep doen op de instelling?	Klanten/consumenten indien ze een geschil hebben met een onderneming die lid is van de ombudsdienst.
Kunnen de partijen zelf een arbiter of bemiddelaar kiezen?	Neen, de verzoeners zijn onafhankelijke experts in consumentengeschillen. Het Secretariaat stuurt hen verzoeningsverzoeken door op basis van hun beschikbaarheid en de taal van het dossier. Er is ook een beurtrol. Voor het aanvaarden verklaren verzoeners dat ze bevoegd, onafhankelijk en onpartijdig zijn. Verzoeners worden benoemd voor een hernieuwbare termijn van drie jaar.
Welke ketens zijn reeds geregistreerd ?	BRICO, Standaard Boekhandel, Carrefour Hypermarkten, Carrefour express, Kruidvat, Chaussures Luxus, ALDI, SPAR, Delhaize shop&go, IKEA, ICI Paris XL, Media Markt, ProxyDelhaize, Planet Parfum, Carrefour Market, DATS24, COLLECT&GO, Colruyt, HEMA, Carrefour easy, Louis delhaize, Delhaize, Okay, BioNat, LIDL, Intermarché, Carrefour hypermarchés, CRU, MAKRO, CLUB, CORA, Delhaize.be, Carrefour Market, Dreambaby, Dreamland, Directverkoop, Carrefour drive, Rob the Gourmets' market, Chaussures maniet, di beauty&care, ColliShop, trafic, pomelo, BIO-planet
Dient men daartoe op een lijst of in die functie erkend te worden door de instelling?	Ja, zie boven.
Wat zijn de (gemiddelde) kosten om een beroep te doen op de instelling?	De procedurekosten worden gedragen door de handelaar in het kader van zijn registratie

	bij de Ombudsman voor de Handel. De procedure is kosteloos voor de consument.
Wat is de gemiddelde duur van indiening tot einde?	Binnen de 21 dagen na de start van de procedure, wordt een verzoener aangeduid door de Ombudsdienst. Uiterlijk 40 kalenderdagen na de aanduiding komt de verzoener met een verzoeningsakkoord. Dit kan eenmalig verlengd worden met 40 kalenderdagen.
Hoelang duurt het gemiddeld voordat een arbiter, bemiddelaar of ombudsman aan het werk gaat?	Er wordt een verzoener aangeduid binnen 21 kalenderdagen nadat het verzoek werd ingediend. Tenzij de verzoener anders beslist, beschikken de partijen over een redelijke termijn van maximaal 14 kalenderdagen om kennis te nemen van en te reageren op alle documenten, argumenten en feiten die door de andere partij worden aangebracht of ieder verzoek van de verzoener.
Hoelang duurt het nog gemiddeld van zodra hij aan het werk gaat?	Uiterlijk 40 kalenderdagen na zijn aanstelling komt de verzoener met een verzoeningsakkoord.

Ombudsnotaris

Vennootschapsvorm	vzw
Adres	Beenhouwersstraat 67 1000 Brussel
Telefoonnummer	0032 2 801 15 00
Website	https://www.ombudsnotaris.be/
E-mail	info@ombudsnot.be
Werking (+ evt. statuut of reglement)	De ombudsman onderzoekt het dossier met als doel een minnelijke schikking te bereiken. Na zijn onderzoek geeft hij een niet-bindend advies. ⇒ Procedurereglement: https://www.ombudsnotaris.be/wp-content/uploads/2015/06/20150531_ombudsnot_procedurereglement.pdf
Werkingstaal	• Aanschrijven: Nederlands, Frans, Duits • Behandeling: Nederlands, Frans
Welke soort geschillen behandelt de instelling?	Geschillen met een notaris.
Wie kan beroep doen op de instelling?	Iedere cliënt van een Belgische notaris.
Kunnen de partijen zelf een arbiter of bemiddelaar kiezen?	Neen, de ombudsman- of vrouw wordt benoemd.
Dient men daartoe op een lijst of in die functie erkend te worden door de instelling?	Neen.
Wat zijn de (gemiddelde) kosten om een beroep te doen op de instelling?	Beroep doen op de instelling is gratis.

Wat is de gemiddelde duur van indiening tot einde?	Hangt af van de complexiteit, maar maximaal 90 dagen. Deze termijn is eenmaal verlengbaar.
Hoelang duurt het nog gemiddeld van zodra hij aan het werk gaat?	De gemiddelde verwerkingstijd bedraagt 72 dagen.
Hoeveel geschillen worden op een bevredigende wijze voor de betrokkenen beslecht?	Bij 45% van de geschillen in 2016 kon het geschil op een constructieve manier worden afgesloten. 36% van de geschillen werden onderbroken om diverse redenen (bv. geen antwoord van de klager en/of notaris)
Laten partijen zich doorgaans bijstaan door raadslieden?	Neen, 46 van 1023 verzoeken in 2016 werden ingediend door een 'tussenpersoon' (advocaat, juridische dienst, andere).

Ombudsrail: de ombudsdienst voor treinreizigers

Vennootschapsvorm	Onafhankelijk orgaan ingericht door de Overheid
Adres	Kantersteen 4 1000 Brussel
Telefoonnummer	0032 2 525 40 00
Fax (evt.)	0032 2 525 40 10
Website	http://www.ombudsmanrail.be
E-mail	ombudsman@b-rail.be
Werking (+ evt. statuut of reglement)	De Ombudsdienst stuurt eerst aan op een minnelijke schikking. Ze zal hiervoor alle nodige opzoeken verrichten en deze afsluiten met een verzoeningsvoorstel. Wanneer dit afgewezen wordt zal ze een bijkomend onderzoek uitvoeren en een advies uitbrengen.
Werkingstaal	Nederlands, Frans, Duits, Engels
Welke soort geschillen behandelt de instelling?	Geschillen tussen de spoorwegondernemingen (zoals NMBS, Thalys, NS,...) of de spoorwegbeheerders en hun reizigers of gebruikers.
Wie kan beroep doen op de instelling?	Iedere treinreiziger of gebruiker van de spoorweginfrastructuur mag een klacht indienen.
Kunnen de partijen zelf een arbiter of bemiddelaar kiezen?	Neen, de ombudsman- of vrouw wordt benoemd door de ministerraad.

Wat zijn de (gemiddelde) kosten om een beroep te doen op de instelling?	Beroep doen op deze instelling is gratis.
Wat is de gemiddelde duur van indiening tot einde?	De duur van indiening tot einde zal maximaal 4 maanden zijn. (In uitzonderlijke gevallen is deze termijn eenmaal verlengbaar. Deze gevallen zullen steeds gemotiveerd worden.)
Hoelang duurt het gemiddeld voordat een arbiter, bemiddelaar of ombudsman aan het werk gaat?	Van zodra een klacht ontvankelijk is, begint de ombudsdienst er direct mee. Het ontvankelijkheidsonderzoek duurt maximaal 1 week, in de praktijk gebeurt dit sneller.
Hoelang duurt het nog gemiddeld van zodra hij aan het werk gaat?	De duur van indiening tot einde zal maximaal 4 maanden zijn. (In uitzonderlijke gevallen is deze termijn eenmaal verlengbaar. Deze gevallen zullen steeds gemotiveerd worden.)
Hoeveel geschillen worden op een bevredigende wijze voor de betrokkenen beslecht?	In 2015 werd voor 68,4 % van de gevallen een geheel of gedeeltelijk bevredigend antwoord gegeven. (Opmerking: Een gedeeltelijk bevredigend antwoord kan zich bijvoorbeeld voordoen wanneer de spoorwegonderneming zich akkoord verklaart met de voorgestelde oplossing voor het individuele probleem van de treinreiziger, maar zich niet direct kan schikken naar de voorgestelde structurele verbeteringen vermeld in dit advies.)
Laten partijen zich doorgaans bijstaan door raadslieden?	Doorgaans niet, maar het gebeurt uitzonderlijk wel voor grotere schadegevallen.

Raad voor Arbitrage

Vennootschapsvorm	vzw
Adres	Leuvensesteenweg 613 1930 Zaventem
Telefoonnummer	0032 2 757 98 46
Fax (evt.)	0032 2 757 98 48
Website	http://raadvoorarbitrage.be/index.html
E-mail	- Algemeen: info@raadvoorarbitrage.be - Procedures: procedure@raadvoorarbitrage.be
Werking (+ evt. statuut of reglement)	- Organiseren van institutionele arbitrageprocedures in nationale en internationale geschillen. - Optreden als vrijwillig tussenkomende partij in arbitrageprocedures, aanduiden van arbiters en procedurekosten invorderen.
Werkingstaal	Nederlands, Frans
Welke soort geschillen behandelt de instelling?	Handelsgeschillen
Wie kan beroep doen op de instelling?	Ondernemingen
Kunnen de partijen zelf een arbiter of bemiddelaar kiezen?	Neen, de arbiter wordt rechtstreeks benoemd door de instelling. De voorzitter is een advocaat of jurist; de deskundigen bestaan uit financiële/fiscale experts en leden van erkende beroepsfederaties.

Wat zijn de (gemiddelde) kosten om een beroep te doen op de instelling?	De eisende partij betaalt bij de aanvang van de procedure een provisie gelijk aan de helft van de geraamde procedurekost. De procedurekosten staan in verhouding met de geschilwaarde en dienen volledig betaald te worden door de partij die ongelijk wordt gesteld. Deze partij moet daarbij ook een administratieve kost van € 450,00 betalen.
Wat is de gemiddelde duur van indiening tot einde?	De maximale duur van een binnenlandse arbitrageprocedure is 6 maanden en 12 maanden voor een buitenlandse arbitrage.
Hoelang duurt het gemiddeld voordat een arbiter, bemiddelaar of ombudsman aan het werk gaat?	Bij ontvangst van de provisie wordt de scheidsrechter onmiddellijk aangeduid en start de arbitrageprocedure.
Hoelang duurt het nog gemiddeld van zodra hij aan het werk gaat?	De maximale duur van een binnenlandse arbitrageprocedure is 6 maanden en 12 maanden voor een buitenlandse arbitrage.
Hoeveel van de ingeleide geschillen worden beëindigd met een arbitrale uitspraak, met een minnelijke regeling?	Alle ingeleide geschillen leiden tot een arbitrale uitspraak. Mochten de partijen in de loop van de arbitrageprocedure een minnelijke regeling treffen, wordt er door de instelling aangeraden om deze minnelijke regeling te laten vonnissen door de arbiter ten einde eenvoudig te kunnen uitvoeren als één partij zich niet zou houden aan de overeengekomen minnelijke regeling.
Hoeveel geschillen worden er om een andere reden dan arbitrale uitspraak of minnelijke regeling teruggetrokken?	In principe worden er geen geschillen teruggetrokken uit een arbitrageprocedure. Dit is nog niet voorgevallen bij de instelling. De reden daarvoor is dat als de eisende partij een geschil terugtrekt uit een arbitrageprocedure dat de bevoorschotting verworven wordt door instelling.

Laten partijen zich doorgaans bijstaan door raadslieden?	Voor kleinere geschillen laten de bedrijven zich meestal niet bijstaan door een raadsman omdat deze in de meeste gevallen gevoerd worden de boekhouder van de eisende partij. Het gebeurt bij uitzondering dat er toch gekozen wordt voor een raadsman. Voor grote en ingewikkelde geschillen wordt er door de eisende en de verwerende partij een raadsman ingeschakeld.
Worden beslissingen ter griffie van de rechtbank neergelegd?	Na ontvangst van de arbitrale uitspraak wordt deze betekend aan beide partijen en wordt deze eveneens gestuurd naar de Rechtbank 1ste Aanleg te Brussel voor homologatie.

Verzoeningscommissie Bouw

Vennootschapsvorm	vzw
Adres	Espace Jacquemotte Hoogstraat 139 1000 Brussel
Telefoonnummer	0032 2 504 97 86
Fax (evt.)	0032 2 504 97 84
Website	http://www.bouwverzoening.be/
E-mail	info@bouwverzoening.be
Werking (+ evt. statuut of reglement)	Geschillen regelen door rekening te houden met de standpunten van de betrokken partijen, in het kader van een procedure die snel en goedkoop is en slechts een minimum aan formaliteiten vergt.
Werkingstaal	Nederlands, Frans
Welke soort geschillen behandelt de instelling?	Technische geschillen die ontstaan, bij een bouw- of renovatiewerk, tussen de consument en de architect en/of de aannemer(s)
Wie kan beroep doen op de instelling?	De consument, architect of aannemer.
Kunnen de partijen zelf een arbiter of bemiddelaar kiezen?	Neen, de commissie kiest de experts (bv. architecten, aannemers, specialisten in de bouw, etc.). Deze moeten voldoen aan de voorwaarden inzake deskundigheid. De partijen kunnen de experts wraken ter zitting. De commissie wordt samengesteld uit leden van Confederatie Bouw, de Bouwunie, Test-Aankoop en de Koninklijke Federatie der

	Architectenverenigingen van België en het Netwerk Architecten Vlaanderen.
Wat zijn de (gemiddelde) kosten om een beroep te doen op de instelling?	200 euro (excl. Btw) voor het eerste plaatsbezoek en het opstellen van het proces-verbaal van verzoening of het technisch bindend verslag. Voor bijkomende onderzoeksdaden is er een ereloon van 75 euro (excl. Btw) per uur, verplaatsingsvergoeding van 1 euro per kilometer en secretariaatskosten van 31 euro per uur. (http://www.bouwverzoening.be/sites/default/files/6-tarieven%20expertise%2001-04-2013.pdf) Bij 89% van de geschillen in 2016 waren de gemiddelde kosten van de procedure onder de 600 euro.
Wat is de gemiddelde financiële waarde van de geschillen?	Gemiddeld € 7.500 à € 20.000.
Wat is de gemiddelde duur van indiening tot einde?	Bij 94% van de dossiers in 2016 bereikten de partijen een verzoening binnen de 6 maanden en 70% hiervan binnen de 12 weken.
Hoelang duurt het gemiddeld voordat een arbiter, bemiddelaar of ombudsman aan het werk gaat?	Uiterlijk drie weken na ontvangst van de volledige aanvraag bepaalt de commissie of de aanvraag ontvankelijk is. 14 dagen na de bevestiging van de aanvraag vindt de zitting plaats.
Hoelang duurt het nog gemiddeld van zodra hij aan het werk gaat?	Bij 94% van de dossiers in bereikten de partijen een verzoening binnen de 6 maanden en 70% hiervan binnen de 12 weken.

Hoeveel geschillen worden op een bevredigende wijze voor de betrokkenen beslecht?	In 2016 bereikt de Commissie in 78% van de gevallen een verzoening, in de overige 22% een derde bindend verslag.
Laten partijen zich doorgaans bijstaan door raadslieden?	In 30% van de gevallen kwam er in 2016 een advocaat tussen.

Vlaamse Ombudsdienst

Vennootschapsvorm	Onafhankelijk orgaan binnen de wetgevende macht
Adres	Leuvenseweg 86 1000 Brussel
Telefoonnummer	1700 (gratis nummer)
Fax (evt.)	0032 2 552 48 00
E-Mail	klachten@vlaamseombudsdienst.be
Website	www.vlaamseombudsdienst.be
Werking (+ evt. statuut of reglement)	Eerst gebeurt er een poging tot snelle hulpverlening. Indien dit niet werkt, gebeurt er een ombudsonderzoek. Hierin proberen ze het standpunt van u en de overheidsdienst eerst te verzoenen. Wanneer dit ook niet werkt geven ze een aanbeveling.
Werkingstaal	Nederlands
Welke soort geschillen behandelt de instelling?	Geschillen die een verband hebben met een dienst die de Vlaamse Overheid aanbied. Hiernaast waakt deze ombudsdienst ook over geschillen i.v.m. discriminatie. ⇒ Huishoudelijk reglement: http://www.vlaamseombudsdienst.be/ombs/nl/dienst/20101223huishoudelijk_reglement.pdf
Wie kan beroep doen op de instelling?	Handelaars en consumenten.

Kunnen de partijen zelf een arbiter of bemiddelaar kiezen?	Neen, de Vlaamse ombudsman is benoemd door het Vlaams Parlement.
Wat zijn de (gemiddelde) kosten om een beroep te doen op de instelling?	Beroep doen op de instelling is gratis.
Dienen er na de beslechting van het geschil bepaalde kosten aan de instelling betaald te worden?	Neen
Wat is de gemiddelde duur van indiening tot einde?	De snelle dienstverlening duur maximaal enkele werkdagen. Indien daarin besloten wordt om een onderzoek in te stellen, beginnen zij daar direct aan. Gemiddeld worden onderzoeken afgehandeld binnen 3 tot 4 maanden.
Hoelang duurt het gemiddeld voordat een arbiter, bemiddelaar of ombudsman aan het werk gaat?	Binnen een termijn van 20 dagen kan u een antwoord verwachten.
Hoelang duurt het nog gemiddeld van zodra hij aan het werk gaat?	Indien het geschil niet opgelost kan worden met de snelle dienstverlening, duurt het gemiddeld 3 tot 4 maanden voor het onderzoek afgehandeld is.
Hoeveel geschillen worden op een bevredigende wijze voor de betrokkenen beslecht?	In 2016 werden 39% van de geschillen verzoend, 2% niet verzoend en 59% waren niet verzoenbaar. (Een klacht kan bijvoorbeeld niet verzoenbaar zijn omdat de ombudsdienst over onvoldoende informatie beschikt)
Laten partijen zich doorgaans bijstaan door raadslieden?	De ombudsdienst communiceert bij voorkeur rechtstreeks met de betrokkene. Indien deze toch kiest voor vertegenwoordiging zal de dienst steeds vragen om dit te staven met een mandaat.

Vlaamse Regulator voor de Media (VRM)

Vennootschapsvorm	Overheid van het Vlaamse Gewest en van de Vlaamse Gemeenschap
Adres	Koning Albert II-laan 20 - bus 21 1000 Brussel
Telefoonnummer	0032 2 553 45 04
Fax (evt.)	0032 2 553 45 06
Website	http://www.vlaamseregulatormedia.be/nl/contact/klachten
E-mail	vrn@vlaanderen.be
Werking (+ evt. statuut of reglement)	De betrokkene heeft na de uitzending waar de klacht betrekking op heeft 15 dagen om zijn klacht kenbaar te maken. Indien deze ontvankelijk wordt verklaard, zal de bevoegde kamer haar beslissing binnen de 45 dagen meedelen. Tenzij er een bijkomend vooronderzoek nodig is. Indien dit verzocht wordt kan er een hoorzitting plaatsvinden. Hierna volgt een beraadslaging en vervolgens de bekendmaking van de beslissingen van de VRM. Hiertegen kan beroep worden aangetekend bij de Raad van State.
Werkingstaal	- Gewoonlijk: Nederlands - Internationaal: Frans, Engels
Welke soort geschillen behandelt de instelling?	Geschillen met betrekking tot Nederlandstalige reclame, telewinkelen, sponsoring en boodschappen van algemeen nut.

Wie kan beroep doen op de instelling?	Handelaars en consumenten.
Kunnen de partijen zelf een arbiter of bemiddelaar kiezen?	Bij de VRM is geen arbiter, bemiddelaar of ombudsman voorzien. Naargelang de aard van de inbreuk doet de algemene kamer of de kamer voor onpartijdigheid en bescherming van minderjarigen een uitspraak
Wat zijn de (gemiddelde) kosten om een beroep te doen op de instelling?	Beroep doen op de instelling is gratis.
Wat is de gemiddelde financiële waarde van de geschillen?	In het merendeel van de gevallen gaat het om inbreuken tegen de regelgeving op commerciële communicatie door radio- en televisieomroepen. De VRM kan sancties opleggen gaande van een waarschuwing tot een administratieve geldboete van 125.000 euro.
Wat is de gemiddelde duur van indiening tot einde?	De gemiddelde doorlooptijd tussen de betekening van een procedure en de uitspraak is ongeveer 45 dagen.
Hoelang duurt het nog gemiddeld van zodra hij aan het werk gaat?	45 dagen, tenzij er een vooronderzoek nodig was.
Hoeveel geschillen worden op een bevredigende wijze voor de betrokkenen beslecht?	De VRM neemt een honderdtal beslissingen op jaarbasis.
In hoeveel gevallen volgt er na een schikking een nieuw geschil?	De VRM werkt niet met schikkingen.
Laten partijen zich doorgaans bijstaan door raadslieden?	In het merendeel van de klachtenprocedures wordt er geen beroep gedaan op advocaten.

Vlaamse organisatie voor Bemiddeling en Arbitrage (VOBA)

Vennootschapsvorm	vzw
Adres	Staatsbladsstraat 8 1000 Brussel
Telefoonnummer	0032 2 227 54 70
Fax (evt.)	0032 2 227 54 79
Website	www.voba.be
E-mail	info@voba.be
Werking (+ evt. statuut of reglement)	• Optreden als referentieorganisme bij arbitrage en bemiddeling voor geschillen van burgerlijk en/of handelsrecht; • Bevordering van bemiddeling en arbitrage als alternatieve geschillenregeling; • Organisatie van bemiddeling en arbitrage. ⇒ Statuten: http://www.voba.be/CLIENTS/VOBA/Documenten/2006-6-2-(142722)_statuten%20vzw%20VOBA%2023%2002%202006_.pdf
Werkingstaal	Nederlands, maar hier kan van worden afgeweken bij onderling akkoord.
Welke soort geschillen behandelt de instelling?	Geschillen bij burgerlijke en handelszaken.
Wie kan beroep doen op de instelling?	Handelaars en consumenten.

Kunnen de partijen zelf een arbiter of bemiddelaar kiezen?	VOBA heeft lijsten van personen die als arbiter of bemiddelaar kunnen optreden. Partijen kunnen zelf ook iemand voordragen. VOBA werkt altijd met erkende bemiddelaars, die voorkomen op de lijst van erkende bemiddelaars van de Federale Bemiddelingscommissie en die lid zijn van VOBA. Arbiters worden gekozen op basis van hun expertise in een welbepaald domein. De partijen kunnen iemand buiten deze lijst kiezen zolang deze voldoet aan de noodzakelijke onafhankelijkheidsvereiste en bekwaamheidsvereiste.
Wat zijn de (gemiddelde) kosten om een beroep te doen op de instelling?	De bemiddelaar wordt voor zijn diensten vergoed aan een minimumtarief van 125 EUR per uur. De partijen kunnen eventueel met de bemiddelaar een hoger uurtarief overeenkomen. Het honorarium hangt af van de totale geschilwaarde. Dit bedrag wordt tezamen met de administratieve kosten (250,00 euro voor geschillen onder de 10.000 euro en 500,00 euro voor geschillen die daarboven liggen) in provisie betaald. Op het einde van de bemiddeling stelt VOBA de definitieve kost op. Deze wordt dan gelijk verdeeld over de partijen, tenzij er een andere verdeelsleutel afgesproken is. Noch de provisie noch de nadien eventueel variërende definitieve kost bevatten schadevergoedingen of interesten die wel verschuldigd kunnen zijn na een arbitrale uitspraak of zoals afgesproken in het bemiddelingsakkoord.
Wat is de gemiddelde financiële waarde van de geschillen?	Deze is zeer uiteenlopend. Het gaat van geschillen met een financiële waarde van 2.000 euro tot en met 2.000.000 euro.

Wat is de gemiddelde duur van indiening tot einde?	De duur van een schriftelijke arbitrageprocedure voor zaken van geringe waarde (onder 10 000 euro) is doorgaans drie maanden. De duur van een gewone arbitrageprocedure zou rond de 6 maanden moeten zijn, maar dat kan gaan tot 8 à 10 maanden, afhankelijk van de complexiteit van de zaak. Bemiddelingsdossiers duren omwille van hun aard doorgaans langer. Dit kan lopen tot een jaar. Er bestaan in beide gevallen uitzonderingen, zaken die veel langer duren of die korter duren.
Hoelang duurt het gemiddeld voordat een arbiter, bemiddelaar of ombudsman aan het werk gaat?	Dit duurt nooit langer dan een à anderhalve week, te rekenen vanaf het ogenblik dat de instelling vraagt aan de bemiddelaar of arbiter of er enige belangenconflict kan rijzen en of dat hij/zij de zaak kan aannemen.
Hoeveel van de ingeleide geschillen worden beëindigd met een arbitrale uitspraak, met een minnelijke regeling?	Alle arbitrages die bij de instellingen werden ingeleid eindigden in een arbitrale uitspraak
Hoeveel geschillen worden er om een andere reden dan arbitrale uitspraak of minnelijke regeling teruggetrokken?	Arbitrages worden ingeleid ten gevolge van een arbitrageclausule in de overeenkomst tussen partijen. Dit betekent dat er een arbitrale uitspraak moet komen, al is het om vast te stellen dat de arbitrage is mislukt
Laten partijen zich doorgaans bijstaan door raadslieden?	Doorgaans laten partijen zich wel bijstaan door raadslieden.
Worden beslissingen ter griffie van de rechtbank neergelegd?	Voor arbitrages ziet VOBA erop toe dat de uitspraak op kosten van de partijen wordt neergelegd op de griffie van de rechtbank van eerste aanleg van de plaats waar de arbitrage

	heeft plaatsgevonden, indien de partijen daar schriftelijk om verzoeken.
--	--

Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles

Vennootschapsvorm	Publieke autoriteit
Adres	Rue Lucien Namèche 54 5000 Namur
Telefoonnummer	0032 8 132 19 11
Website	http://www.wallonie.be/fr/guide/guide-services/15935
E-mail	courrier@le-mediateur.be
Werking (+ evt. statuut of reglement)	De ombudsman tracht de standpunten van de verzoeker en van de betrokken diensten tot overeenstemming te brengen. Indien er geen bevredigend antwoord komt van de administratieve instelling waartegen een geschil is ingesteld binnen de door hem vastgestelde termijn kan hij zijn aanmaning openbaar maken. (Art. 12. Decreet tot instelling van een ombudsman van het Waals Gewest.)
Werkingstaal	Frans, Duits
Welke soort geschillen behandelt de instelling?	De Ombudsman ontvangt klachten over hun betrekkingen met de burgers, de werking van de Waalse regionale bestuursorganen of het Franse gemeenschap
Wie kan beroep doen op de instelling?	Elke natuurlijke of rechtspersoon
Kunnen de partijen zelf een arbiter of bemiddelaar kiezen?	Neen, de ombudsman wordt benoemd en behandelt de klachten.

Wat zijn de (gemiddelde) kosten om een beroep te doen op de instelling?	Beroep doen op de instelling is gratis.
---	---