

Ombudsman des huissiers de justice – Règlement de procédure	Ombudsman van de gerechtsdeurwaarders – Procedurereglement
1. Règlementation applicable - Titre 4 du livre XVI du code de droit économique (loi du 4 avril 2014) ; - Arrêté royal du 16 février 2015 précisant les conditions auxquelles doit répondre l'entité qualifiée visée au livre XVI du Code de droit économique ; - Directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation ; - Livre IV de la deuxième partie du Code judiciaire (articles 509 à 555/2) ; - Le Code de déontologie des huissiers de justice.	1. Toepasselijke regelgeving - Titel 4 van boek XVI van het Wetboek van economisch recht (wet van 4 april 2014); - Koninklijk besluit van 16 februari 2015 tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteit bedoeld in boek XVI van het Wetboek van economisch recht moet voldoen; - Richtlijn 2013/11/EU van het Europees Parlement en de Raad van 21 mei 2013 betreffende alternatieve beslechting van consumentengeschillen; - Boek IV van deel 2 van het Gerechtelijk Wetboek (artikelen 509 tot 555/2); - De deontologische code van de gerechtsdeurwaarders.

2. Compétence de l'ombudsman 2.1. Litiges de consommation L'ombudsman des huissiers de justice est une entité qualifiée de règlement extrajudiciaire des litiges, indépendante et impartiale au sens du livre XVI du Code de droit économique et reconnue par le service public fédéral économie. L'ombudsman des huissiers de justice est compétent pour traiter tout litige de consommation, au sens de l'article I, 19, 2°, du Code de droit économique. Dans ce contexte, il est entendu par « litige de consommation » : tout litige contractuel entre un consommateur et un (candidat-)huissier de justice en rapport avec l'exercice de sa profession. Bien qu'il n'existe pas de relation contractuelle entre l'huissier de justice et le débiteur (qui fait l'objet d'une procédure de recouvrement de dettes), la procédure de règlement extrajudiciaire peut être considérée comme accessoire à l'exécution d'un contrat de consommation qui serait le contrat sous-jacent. Le règlement disciplinaire des litiges est exclu de la compétence de l'ombudsman.	2. Bevoegdheid van de ombudsman 2.1. Consumentengeschillen De ombudsman van de gerechtsdeurwaarders is een gekwalificeerde entiteit voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, onafhankelijk en onpartijdig in de zin van boek XVI van het Wetboek van economisch recht en aldus erkend door de federale overheidsdienst Economie. De ombudsman van de gerechtsdeurwaarders is bevoegd om elke aanvraag tot tussenkomst in een consumentengeschil bedoeld in artikel I, 19, 2° van het Wetboek economisch recht te behandelen. In deze context wordt met "consumentengeschil" bedoeld: een contractueel geschil waarin de consument zich bevindt met de (kandidaat-)gerechtsdeurwaarder in verband met de uitoefening van zijn beroep. Hoewel er geen contractuele relatie is tussen de gerechtsdeurwaarder en de schuldenaar (die het voorwerp uitmaakt van een procedure tot invordering van schulden), kan de procedure tot buitengerechtelijke geschillenregeling beschouwd worden als een onderdeel van de uitvoering van een consumentenovereenkomst indien de onderliggende overeenkomst een consumentenovereenkomst is. De tuchtrechtelijke regeling van geschillen is uitgesloten van de bevoegdheid van de ombudsman. De ombudsman geeft een antwoord op vragen om informatie die betrekking hebben op de procedure inzake de buitengerechtelijke geschillenregeling, ongeacht de hoedanigheid van de aanvrager. 2.2. Niet – consumentengeschillen De ombudsman van de gerechtsdeurwaarders is buiten zijn bevoegdheid als gekwalificeerde entiteit voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, in de zin van boek XVI van het Wetboek van economisch recht bevoegd om elke aanvraag tot tussenkomst van een derde die zich in een geschil met een (kandidaat-) gerechtsdeurwaarder bevindt in verband met de uitoefening van zijn beroep te behandelen. De tuchtrechtelijke regeling van geschillen is uitgesloten van de bevoegdheid van de ombudsman.
--	--

L'ombudsman fournit une réponse aux demandes d'information relatives à la procédure extrajudiciaire de règlement des litiges, quelle que soit la qualité du demandeur. 2.2. Litiges autres que des litiges consommation Outre sa compétence en tant qu'entité qualifiée pour le règlement extrajudiciaire des litiges, au sens du livre XVI du Code de droit économique, l'ombudsman des huissiers de justice est compétent pour toute demande d'un tiers qui rencontre un litige avec un (candidat-)huissier de justice, en lien avec sa profession. Le règlement disciplinaire des litiges est exclu de la compétence de l'ombudsman. Par tiers, on entend toute personne autre que celle visée par le 2.1 de ce règlement à l'exception des (candidat-)huissiers de justice, de leurs collaborateurs et des organes de leur ordre professionnel. La compétence décrite sous 2.2. concerne le règlement des litiges autres que des litiges de consommation et dans lesquels l'ombudsman n'intervient pas comme entité qualifiée, au sens du livre XVI du Code de droit économique. L'ombudsman fournit une	Onder derden wordt begrepen elke andere persoon dan deze bedoeld door 2.1 van dit reglement met uitzondering van de (kandidaat-) gerechtsdeurwaarders, hun medewerkers en de organen van hun professionele orde. De bevoegdheid beschreven onder 2.2 betreft de regeling van niet-consumentengeschillen waar de ombudsman niet optreedt als erkende gekwalificeerde entiteit in de zin van boek XVI van het Wetboek economisch recht. De ombudsman geeft een antwoord op vragen om informatie die betrekking hebben op de buitengerechtelijke geschillenregeling, ongeacht de hoedanigheid van de aanvrager.
---	---

réponse aux demandes d'information relatives à la procédure extrajudiciaire de traitement des litiges, quelle que soit la qualité du demandeur.	
3. Huissier de justice Les dispositions du présent règlement s'appliquent aux huissiers de justice et aux candidats-huissiers de justice, membres de la Chambre nationale des huissiers de justice.	3. Gerechtsdeurwaarder De bepalingen van dit reglement zijn van toepassing op de gerechtsdeurwaarders en de kandidaat-gerechtsdeurwaarders die lid zijn van de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders.

4. Langue de la procédure Le demandeur peut introduire sa demande en français, en allemand ou en néerlandais. La procédure se déroule dans la langue de la demande de médiation. Pour les besoins de la procédure et si l'ombudsman l'estime nécessaire, certaines communications et/ou certains documents peuvent être acceptés dans l'autre langue; soit, selon le cas, en français, en allemand ou en néerlandais. Dans ce cas, l'ombudsman veille à leur traduction dans la langue de la procédure.	4. Taal van de procedure De aanvrager kan zijn aanvraag indienen in het Frans, Duits of Nederlands. De procedure verloopt in de taal van de aanvraag. Voor de noodwendigheden van de procedure en indien de ombudsman het noodzakelijk acht, kunnen bepaalde mededelingen en/of documenten, opgesteld in de andere taal, aanvaard worden; naargelang het geval in het Frans, Duits, ofwel in het Nederlands. In dat geval zorgt de ombudsman voor een vertaling ervan in de taal van de procedure.
--	---

5. Introduction de la demande La demande est introduite par écrit (par voie postale, ou via le formulaire en ligne). Elle mentionne l'identité et l'adresse du plaignant. La demande peut être introduite par le demandeur lui-même, son avocat ou, moyennant la présentation d'une procuration, par un autre représentant. Dans ce cas, toutes les communications s'effectueront via ce représentant. La demande est irrecevable dans les cas suivants : 1° la demande est anonyme ou le (candidat-) huissier de justice contre qui la demande est dirigée n'est pas identifié ; 2° la demande tend au règlement d'un litige qui fait ou a déjà fait l'objet d'une action en justice ; 3° la demande est fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire ; 4° la demande ne relève pas des litiges pour lesquels l'ombudsman des huissiers de justice est compétent en vertu de l'article 2 ; 5° son traitement entraverait gravement le fonctionnement effectif du service de médiation ; 6° la demande n'a pas été préalablement soumise à l'étude de du (candidat-)	5. Indienen van de aanvraag De aanvraag wordt schriftelijk (per brief of via het online formulier) ingediend. Ze vermeldt de identiteit en het adres van de klager. De aanvraag kan ingediend worden door de aanvrager zelf, via zijn raadsman of, mits voorlegging van een volmacht, door een andere vertegenwoordiger. Alle communicatie zal via deze vertegenwoordiger lopen. De aanvraag is onontvankelijk in elk van de volgende gevallen: 1° de aanvraag wordt anoniem ingediend, of de (kandidaat-)gerechtsdeurwaarder tegen wie de aanvraag gericht, wordt niet geïdentificeerd; 2° de aanvraag betreft de regeling van een geschil dat het voorwerp uitmaakt of heeft uitgemaakt van een vordering in rechte; 3° de aanvraag is verzonnen, kwetsend of eer rovend; 4° de aanvraag valt niet onder de geschillen waarvoor de ombudsman van de gerechtsdeurwaarders bevoegd is overeenkomstig artikel 2; 5° de behandeling van de aanvraag zou de effectieve werking van de ombudsdienst ernstig in het gedrang brengen. 6° de aanvraag werd op voorhand niet of méér dan een jaar geleden voorgelegd aan het betrokken (kandidaat-) gerechtsdeurwaarderskantoor. Het bewijs van dit eerder contact kan aangebracht worden met alle middelen van recht.
---	---

huissier de justice concerné ou l'a été, il y a plus d'un an. La preuve de ce premier contact peut être apportée par toute voie de droit.	
--	--

6. La demande 6.1. Contenu La demande est rédigée de manière claire, compréhensible et complète. Elle doit contenir : - les coordonnées complètes du demandeur ; - une description précise et chronologique des faits reprochés ; - les preuves à l'appui de votre plainte (copies de courriers, fax, références de dossier, factures, décomptes, preuves de paiement, procès-verbaux, et autres documents pertinents). Le demandeur mentionne si la demande : - est ou a déjà été traitée soit par une autre entité qualifiée ou par une instance judiciaire ; - a déjà été soumise auprès de l'étude du (candidat-) huissier de justice concerné, il y a moins d'un an. L'ombudsman peut solliciter des informations complémentaires. L'ombudsman informe les parties de la date de réception de la demande complète et du fait que le demandeur se trouve dans la situation prévue par le 2.1 ou 2.2 du présent règlement. L'ombudsman informe également les parties de leur droit de se retirer de la procédure, à tout stade de celle-ci, moyennant une notification. Après réception de celle-ci, l'ombudsman met	6. De aanvraag 6.1. Inhoud De aanvraag moet duidelijk, begrijpelijk en volledig zijn opgesteld. Het moet het volgende bevatten: - de volledige contactgegevens van de aanvrager; - een nauwkeurige en chronologische beschrijving van de vermeende feiten; - bewijsstukken ter onderbouwing van de klacht (kopieën van brieven, faxen, dossierreferenties, facturen, afschriften, betalingsbewijzen, rapporten en andere relevante documenten). De consument vermeldt of de aanvraag: - behandeld wordt of reeds behandeld werd door een andere bevoegde instantie of een gerechtelijke instantie; - reeds werd voorgelegd aan het betrokken (kandidaat-)gerechtshoofdskantoor, en dit minder dan een jaar geleden. De ombudsman kan bijkomende informatie vragen. De ombudsman informeert de partijen over de datum van ontvangst van de volledige aanvraag en of de aanvrager zich in de situatie voorzien in 2.1 of 2.2 bevindt. Hij licht de partijen eveneens in over hun recht om zich in elke fase van de procedure terug te trekken, mits hiervan kennisgeving gebeurt. Na ontvangst van deze kennisgeving stopt de ombudsman zijn tussenkomst en informeert de andere partij hierover. 6.2. Beslissing aanvaarding of weigering De ombudsman beschikt over een termijn van eenentwintig kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag om de partijen te informeren over de aanvaarding of weigering van de behandeling van de aanvraag. Een weigering kan enkel gebaseerd zijn op de in artikel 5 vermelde motieven. Het indienen van een aanvraag houdt de toelating in om deze over te maken aan de betrokken (kandidaat-)gerechtshoofdskantoor, zodat deze laatste daarna zijn standpunt kan laten gelden. 6.3. Bijstand en vertegenwoordiging De partijen beslissen vrij of ze zich al dan niet laten bijstaan of vertegenwoordigen door een derde en kunnen op elk ogenblik onafhankelijk advies inwinnen. 6.4. Schorsing
--	--

fin à son intervention et en informe l'autre partie. 6.2. Décision de poursuivre ou de refuser L'ombudsman dispose d'un délai de vingt-et-un jours calendrier suivant la date de réception de la demande complète pour informer les parties de la décision de poursuivre ou de refuser le traitement de la demande. En cas de refus, la décision doit être fondée sur les motifs énoncés à l'article 5. L'introduction de la demande implique l'acceptation de la transmission de celle-ci auprès du (candidat-) huissier de justice concerné afin que ce dernier puisse ensuite également communiquer son point de vue. 6.3. Assistance et représentation Les parties décident librement de se faire assister ou représenter par un tiers ou non et peuvent, à tout moment, solliciter un avis indépendant. 6.4. Suspension Dans le cadre d'un litige de consommation, la réception d'une demande complète entraîne la suspension des délais de prescription de droit commun. La procédure de recouvrement introduite par l'entreprise est également suspendue dès que celle-ci est informée de la réception de la demande complète par l'Ombudsman. Ces suspensions prennent fin conformément aux modalités prévues à l'article XVI.27 du	In het kader van een consumentengeschil leidt de ontvangst van een volledige aanvraag tot de opschorting van de gewone verjaringstermijnen. De invorderingsprocedure die door het bedrijf is gestart, wordt ook opgeschort zodra het bedrijf op de hoogte is gesteld van de ontvangst van de volledige aanvraag door de Ombudsman. Deze opschortingen eindigen volgens de bepalingen van artikel XVI.27 van het Wetboek van economisch recht en artikel 11.1 van dit reglement..
---	--

Code de droit économique et à l'article 11.1 du présent règlement.	
---	--

7. Coût de la procédure L'intervention de l'ombudsman est gratuite.	7. Kostprijs van de procedure De tussenkomst van de ombudsman is gratis.
8. Délai de traitement Le règlement de la demande intervient dans un délai maximum de nonante jours calendrier qui suivent la réception de la demande complète conformément à l'article 6 du règlement. À titre exceptionnel, ce délai est prorogeable, une seule fois pour une durée équivalente à condition que les parties en soient informées avant l'écoulement du délai initial et que cette prolongation soit motivée par la complexité de la demande.	8. Termijn van behandeling De behandeling van de aanvraag vindt plaats binnen een termijn van maximum negentig kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag, conform artikel 6 van dit reglement. Uitzonderlijk kan deze termijn eenmalig met eenzelfde periode worden verlengd op voorwaarde dat de partijen hierover zijn geïnformeerd vóór het verstrijken van de eerste termijn, en dat deze verlenging wordt gemotiveerd door de complexiteit van de aanvraag.

9. Traitement	9. Behandeling
9.1. Principes L'ombudsman instruit la demande en vue d'une solution amiable de manière indépendante et impartiale. L'ombudsman est tenu par le secret professionnel. L'ombudsman communique à chacune des parties une copie des pièces versées au dossier par les autres parties. À titre exceptionnel, l'(le) (candidat-) huissier de justice peut, en raison du secret professionnel, demander à l'ombudsman que certaines informations soient confidentielles et qu'elles ne soient pas communiquées à l'autre partie. L'échange de documents peut se faire sous format électronique ou sur support papier. Une préférence est toutefois accordée aux échanges électroniques, tout en maintenant la possibilité d'un envoi postal. L'ombudsman peut, pour se former son point de vue, faire appel à d'autres informations que celles fournies par les parties. Pendant l'analyse, l'ombudsman tient compte de la législation et de la réglementation applicable à la profession d'huissier de justice ainsi que de toute autre donnée pertinente en vue de la résolution de la demande. L'ombudsman n'est pas limité par la formulation des griefs exposés dans la demande.	9.1. Principes De ombudsman onderzoekt de aanvraag met het oog op een minnelijke oplossing op onafhankelijke en onpartijdige wijze. De ombudsman is gebonden door het beroepsgeheim. De ombudsman bezorgt aan alle partijen een afschrift van alle relevante stukken die door de andere partijen overgemaakt werden. De (kandidaat-)gerechtsdeurwaarder kan, uitzonderlijk en omwille van zijn beroepsgeheim, aan de ombudsman vragen bepaalde informatie vertrouwelijk te behandelen en deze niet over te maken aan de andere partij. De uitwisseling van documenten kan zowel elektronisch als op papier gebeuren. Voorkeur wordt echter gegeven aan elektronische uitwisseling, maar de mogelijkheid om de documenten via post uit te wisselen blijft beschikbaar. De ombudsman mag, om zijn standpunt te vormen, beroep doen op andere informatie dan louter deze bezorgd door de partijen. Tijdens de analyse, houdt de ombudsman rekening met de toepasselijke wetgeving en regelgeving aangaande het beroep van gerechtsdeurwaarder, alsook met alle andere gegevens die dienstig zijn voor de beslechting van de aanvraag. De ombudsman wordt niet beperkt door de formulering van de grieven uiteengezet in de aanvraag. Alle inlichtingen die de ombudsman ontvangt in het kader van de buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil, worden vertrouwelijk behandeld. Ze mogen enkel gebruikt worden in het kader van de buitengerechtelijke geschillenregeling, met uitzondering van de verwerking met het oog op het jaarverslag. 9.2. Verloop van de procedure Vanaf de beslissing van de ombudsman tot behandeling van de volledige aanvraag overeenkomstig artikel 6, vierde lid, maakt de (kandidaat-)gerechtsdeurwaarder binnen twintig kalenderdagen zijn standpunt over aan de ombudsman en deelt hem alle nuttige stukken mee. Nadat de aanvrager het standpunt van de (kandidaat-)gerechtsdeurwaarder ontvangen heeft, heeft hij de

Tous les renseignements que l'ombudsman obtient dans le cadre d'un règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation, sont traités de façon confidentielle. Ils ne peuvent être utilisés que dans le cadre du règlement extrajudiciaire des litiges, à l'exception de leur traitement en vue du rapport annuel. 9.2. Déroulement de la procédure À partir de la décision de l'ombudsman de poursuivre le traitement de la demande complète conformément à l'article 6, alinéa 4, le (candidat-) huissier de justice transmet dans les vingt jours calendrier son point de vue à l'ombudsman, et lui communique toutes les pièces utiles. Le demandeur, après réception du point de vue du (candidat-) huissier de justice, a la possibilité d'y réagir dans les vingt jours calendrier, sur papier ou sous format électronique. Chaque partie est informée par l'ombudsman de tous les documents, arguments et faits avancés par l'autre. Si les délais du premier, deuxième ou troisième alinéa ne sont pas respectés, l'ombudsman jugera	mogelijkheid om er, elektronisch of op papier, binnen de twintig kalenderdagen op te reageren. Elke partij wordt door de ombudsman op de hoogte gebracht van alle documenten, argumenten en feiten die de andere partij naar voren- Indien de termijnen in het eerste of tweede lid niet gerespecteerd worden, oordeelt de ombudsman onverwijld of hiervoor een geldige reden bestaat. Indien er een geldige reden voorhanden is, verlengt de ombudsman de termijnen met twee kalenderdagen. Bij het niet respecteren van de al dan niet verlengde termijnen neemt de procedure een einde. De ombudsman kan beslissen de partijen te horen om aanvullende informatie te bekomen. 9.3. Resultaat van de procedure Wanneer de ombudsman een minnelijke regeling heeft bereikt of een aanbeveling doet, sluit hij het dossier af en stuurt hij daarvan een bevestiging aan alle partijen, schriftelijk of op een andere duurzame gegevensdrager. De partijen hebben een termijn van 15 dagen om aan te geven of zij het dossier al dan niet aanvaarden. Na deze termijn wordt het dossier afgesloten. De ombudsman licht de partijen, vooraleer zij beslissen de voorgestelde oplossing te volgen, in over: - de keuze die zij hebben om de voorgestelde oplossing al dan niet te aanvaarden of te volgen; - de rechtsgevolgen wanneer zij instemmen met de voorgestelde of gevonden oplossing; - de mogelijkheid dat de voorgestelde oplossing verschilt van een rechterlijke beslissing. Wanneer geen minnelijke regeling kan worden bereikt, deelt de ombudsman dit op dezelfde wijze mee aan de partijen en kan hij tegelijkertijd een aanbeveling formuleren ten aanzien van de betrokken (kandidaat-)gerechtsdeurwaarder, met kopie aan de aanvrager. Wanneer de (kandidaat-)gerechtsdeurwaarder deze aanbeveling niet volgt, beschikt hij over een termijn van dertig kalenderdagen om zijn gemotiveerd standpunt ter kennis te brengen aan de ombudsman en aan de aanvrager. De ombudsman kan ook een aanbeveling formuleren ten aanzien van de aanvrager, met kopie aan de (kandidaat-)gerechtsdeurwaarder.
---	---

immédiatement s'il existe une raison valable. Si, en effet, il y a une raison valable, l'ombudsman prolonge les délais de deux jours calendrier. En cas de non-respect des délais, éventuellement prolongés, la procédure prendra fin. L'ombudsman peut décider d'entendre les parties en vue de recueillir davantage d'informations. 9.3. Résultat de la procédure Lorsque l'ombudsman parvient à un règlement amiable du litige, ou émet une recommandation, il clôture le dossier et envoie une confirmation par écrit ou sur un autre support durable aux parties concernées. Les parties disposent d'un délai de 15 jours pour indiquer leur acceptation ou leur rejet du dossier. Le dossier est clos une fois ce délai écoulé. L'ombudsman informe les parties, avant qu'elles acceptent la solution proposée : - du choix dont elles disposent d'accepter ou de suivre, ou non, la solution proposée ; - des conséquences juridiques pour les parties lorsqu'elles acceptent la solution proposée ou trouvée ; - de la possibilité que la solution proposée diffère d'une décision judiciaire. Si un tel règlement amiable ne peut pas être obtenu, l'ombudsman en informe les parties de la même manière et peut, le cas échéant, formuler	9.4. Rechtsgevolgen van de uitkomst en uitvoerbaarheid Indien de partijen tot een overeenkomst komen of aangeven een aanbeveling van de ombudsman te zullen volgen, zijn ze verplicht die na te leven. Leven ze die overeenkomst of de aanvaarde aanbeveling toch niet na, dan kan de betrokken belanghebbende partij zich richten tot de bevoegde rechtbank teneinde de uitvoering van de overeenkomst te bekomen.
--	--

une recommandation à l'égard du (candidat-) huissier de justice concerné, avec copie au demandeur.

Si le (candidat-) huissier de justice ne suit pas cette recommandation, il dispose d'un délai de trente jours calendrier pour faire connaître sa position motivée à l'ombudsman et au demandeur.

L'ombudsman peut également formuler une recommandation à l'égard du demandeur, avec copie au (candidat)-huissier de justice.

9.4. Conséquences juridiques du résultat et caractère exécutoire

Si les parties parviennent à un accord ou acceptent la recommandation de l'ombudsman, elles sont obligées de le respecter.

Si l'accord intervenu ou la recommandation acceptée ne sont pas respectés, toute partie intéressée peut demander son exécution devant le tribunal compétent.

10. Discipline Le présent règlement est sans préjudice de la compétence disciplinaire du tribunal disciplinaire, de la Chambre nationale des huissiers de justice, des chambres d'arrondissement, des commissions disciplinaires et auditorats, des tribunaux de première instance ou des cours d'appel.	10. Tucht Het huidig reglement doet geen afbreuk aan de tuchtrechtelijke bevoegdheid van de tuchtrechtbank, de Nationale Kamer van Gerechtsdeurwaarders, de arrondissementskamers, de tuchtcommissies en auditoraten, de rechtbanken van eerste aanleg of de hoven van beroep.
11. Prescription et recouvrement 11.1. Litiges de consommation Conformément à l'article XVI.27 du Code de droit économique, dès réception par l'Ombudsman d'une demande complète de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation, les délais de prescription de droit commun sont suspendus. Dès que l'entreprise est informée que l'Ombudsman a reçu une demande complète, la procédure de recouvrement introduite par celle-ci est également suspendue. Ces suspensions prennent fin lorsque l'Ombudsman communique aux parties soit sa décision de refuser le traitement de la demande, soit le résultat du règlement amiable 11.2. Litiges autres que litiges de consommation Ni les délais de prescription, ni les éventuelles procédures de recouvrement ne sont suspendus durant le traitement	11. Verjaring en invordering 11.1. Consumentengeschillen Conform artikel XVI.27 van het Wetboek van Economisch Recht worden de gewone verjaringstermijnen opgeschort vanaf het moment dat de Ombudsman een volledig verzoek voor buitengerechtelijke oplossing van een consumentenconflict ontvangt. Zodra het bedrijf op de hoogte wordt gebracht dat de Ombudsman een volledig verzoek heeft ontvangen, wordt ook de door het bedrijf ingestelde invorderingsprocedure opgeschort. Deze opschortingen eindigen wanneer de Ombudsman de partijen meedeelt ofwel zijn beslissing om het verzoek niet te behandelen, ofwel het resultaat van de minnelijke regeling. 11.2. Niet-consumentengeschillen Noch de verjaringstermijnen, noch de eventuele invorderingsprocedures worden opgeschort tijdens de behandeling van de niet-consumentengeschillen bedoeld in art 2.1. van dit procedurereglement.

de litiges autres que les litiges de consommation, au sens de l'article 2.1. du règlement de procédure.	
12. Conflit d'intérêts Conformément à l'article XVI.26 du Code de droit économique, l'ombudsman communique sans délai, aux parties, toute circonstance considérée ou pouvant être considérée comme affectant son indépendance ou son impartialité ou donnant lieu à un conflit d'intérêts avec l'une des parties. Les parties peuvent signaler un conflit d'intérêts à tout moment de la procédure. Les parties peuvent refuser, par écrit, le choix de la personne chargée du dossier. Dans ce cas, une autre personne physique du service de médiation sera chargée, dans la mesure du possible, de la résolution extrajudiciaire du litige. Si cela n'est pas possible, les parties en seront informées et pourront s'opposer à la poursuite de la procédure par la personne physique concernée.	12. Belangenconflict Ingevolge artikel XVI.26 van het Wetboek van economisch recht deelt de ombudsman onverwijld aan de partijen elke omstandigheid mee die als een aantasting van zijn onafhankelijkheid en zijn onpartijdigheid beschouwd wordt of kan worden of die aanleiding kan geven tot een belangenconflict met één van de partijen. Partijen kunnen op elk moment tijdens de procedure aangeven dat zij een belangenconflict hebben. Partijen kunnen schriftelijk de keuze van de bemiddelaar weigeren. In dat geval zal een andere natuurlijke persoon van de bemiddelingsdienst, indien mogelijk, verantwoordelijk zijn voor de buitengerechtelijke oplossing van het geschil. Als dat niet mogelijk is, worden de partijen op de hoogte gesteld en kunnen zij bezwaar maken tegen de voortzetting van de procedure door de betrokken natuurlijke persoon. 13. Klachten over de werking van de Ombudsdienst Klachten over de organisatie en de werking van de ombudsdienst kunnen worden gericht aan de FOD Economie als toezichthoudende instantie in het kader van de erkenning als gekwalificeerde entiteit overeenkomstig Boek XVI WER. Deze klachtenprocedure doet geen afbreuk aan de functionele onafhankelijkheid van de Ombudsman bij de behandeling en beoordeling van individuele geschillen. De Ombudsman vermeldt deze mogelijkheid uitdrukkelijk op de website van de ombudsdienst en in

13. Plaintes vis-à-vis de du service d’Ombudsman Les plaintes relatives à l'organisation et au fonctionnement du service d'ombudsman peuvent être adressées au SPF Économie en tant qu'autorité compétente de contrôle dans le cadre de la reconnaissance en tant qu'entité qualifiée conformément au Livre XVI du CDE. Cette procédure de plainte ne porte pas atteinte à l'indépendance fonctionnelle de l'Ombudsman dans le traitement et l'appréciation des litiges individuels. L'Ombudsman mentionne expressément cette possibilité sur le site internet du service d'ombudsman et dans la communication avec les plaignants.	de communicatie met klagers.
--	-------------------------------------