



Commissie voor Arbitrage Consumenten en Textielverzorgers vzw of CACET vzw
Brusselsesteenweg, 478 1731. Zellik (Asse), E-mail: kd@cacet.be

www.cacet.be Reglement vanaf **11.05.2023**

A) SAMENSTELLING

Art. 1: De Commissie voor Arbitrage Consumenten en Textielverzorgers vzw, hierna CACET vzw genoemd, bestaat uit:

- a) Vertegenwoordigers-arbiters van verenigingen van consumenten, door deze aangeduid.
- b) Vertegenwoordigers-arbiters van de Federatie van de Belgische Textielverzorging (F.B.T.), door deze aangeduid.
- c) een voorzitter (jurist),
- d) een secretaris en
- e) twee deskundigen die worden aangeduid, één door de verenigingen van consumenten en één door de F.B.T.

Zij worden allen benoemd voor onbepaalde duur.

B) ALGEMEENHEDEN

Bevoegdheid

Art. 2: De CACET vzw behandelt, als scheidsgerecht, geschillen, ontstaan tussen consumenten (enkel in de hoedanigheid van privé-persoon, niet als rechtspersoon of in de hoedanigheid van handelaar!) en textielverzorgingsbedrijven die lid zijn van FBT, over iedere vorm van vermeende foutieve behandeling door het textielverzorgingsbedrijf en over verlies, waarvan de totale schade-eis **€ 2500** niet overschrijdt.

De klacht is onontvankelijk indien:

- de aanvraag niet correct wordt ingediend via het klachtenformulier en/of niet valt binnen het bevoegdheidsgebied zoals hierboven bepaald
- de klacht niet vooraf bij het betrokken textielverzorgingsbedrijf werd ingediend.
- De aanvraag anoniem werd ingediend of de tegenpartij niet geïdentificeerd of gemakkelijk identificeerbaar is
- de aanvraag verzonden, kwetsend en eerrovend is
- het geschil voorwerp uitmaakt of heeft uitgemaakt van een gerechtelijke procedure
- de aanvraag niet tijdig werd ingediend, zie art 9
- de behandeling de effectieve werking van CACET vzw ernstig in het gedrang brengt

Voor gevallen, waar de commissie niet bevoegd is, wordt de consument doorverwezen naar de Consumentenombudsdienst (COD) van de Federale Overheid, zie www.consumentenombudsdienst.be

Art.3: De CACET vzw is onafhankelijk en onpartijdig, zie statuten, consulteerbaar op www.cacet.be
De vereniging heeft een jaarlijks budget en wordt gefinancierd door lidgelden van de aangesloten consumentenverenigingen en de F.B.T(zie art 8 van de statuten) en dossierkosten, zie art. 11 van dit reglement

Transparantie, toegankelijkheid

Art. 4: Alle documentatie zoals het reglement, de statuten, de klachtenformulieren, informatie over de financiering en het activiteitenverslag zijn consulteerbaar op de website en verkrijgbaar op het secretariaat op eenvoudig verzoek. Alle communicatie kan online of per post geschieden in het Nederlands of in het Frans.

Vrijheid

Art. 5: De consument is nooit verplicht een geschil voor te leggen aan CACET vzw, waar het geschil beslecht wordt door arbitrage. Hij mag dus evenzeer naar de rechtbank stappen. De textielreiniger die lid is van de F.B.T. is als verweerder wel verplicht zich te onderwerpen aan de bevoegdheid van de CACET.

Draagwijdte van de overeenkomst tot arbitrage

Art. 6: Indien partijen overeenkomen het geschil te laten beslechten door het Arbitraal College, houdt dit in dat zij zich aan dit reglement onderwerpen.
Het geschil kan dan niet meer voorgelegd worden aan de gewone rechtbanken.

Wanneer de ondernemer, ondanks de arbitrageovereenkomst, weigert deel te nemen aan de arbitrage of zich van deelneming onthoudt, zal de arbitrage toch doorgaan en wordt hij door de FBT geschorst.

Wanneer een partij één of meer verweermiddelen opwerpt over het bestaan of de geldigheid van de overeenkomst, beslist het Arbitraal College over zijn eigen rechtsmacht en is het bevoegd indien het vaststelt dat de arbitrageovereenkomst op zich geldig is. De partijen worden hierover ingelicht per brief of via mail.

Schorsing verjaringstermijn

Art. 7: Een volledige aanvraag bij de CACET vzw schorst de verjaringstermijn. De onderneming moet ook elke invorderingsprocedure stopzetten zolang de procedure loopt.
De schorsing loopt tot op de dag waarop de CACET vzw aan de partijen meedeelt **dat:**

- **ofwel** de behandeling van de aanvraag is geweigerd;
- **ofwel** het resultaat van de procedure is.

Onafhankelijkheid, onpartijdigheid en deskundigheid

Art. 8: Zetel van de Commissie

De administratieve zetel van CACET vzw is gevestigd: F.B.T Brusselsesteenweg 478, 1731 Zellik (Asse), waar ook de zittingen gehouden worden, maar deze kunnen, bij beslissing van de commissie met meerderheid van stemmen, ook elders plaats hebben.

C) PROCEDURE

1. Het aanhangig maken van een geschil:

Art. 9 : Een klacht is alleen ontvankelijk als:

- zij handelt over een geschil met een textielverzorgingsbedrijf dat lid is van de F.B.T.
- zij al voorgelegd is aan het textielverzorgingsbedrijf met het oog op een minnelijke schikking.
- zij ingeleid is volgens **art. 11 en art.12** hieronder
- zij neergelegd is binnen een termijn van één jaar nadat het geschil werd voorgelegd aan het textielverzorgingsbedrijf.

Art 10 : Klachten kunnen aanhangig gemaakt worden door of namens consumenten en door of namens textielverzorgers. In het geval van een klacht tegen een consument, moet de consument uitdrukkelijk instemmen met de arbitrage.

Art. 11: Het aanhangig maken van een klacht geschiedt online of per post door:

- a) het indienen bij CACET vzw van een volledig ingevuld en ondertekend formulier, dat ter beschikking gesteld wordt op de website online of door het secretariaat van CACET vzw, de verenigingen van consumenten of de textielverzorgers, aangesloten bij de F.B.T.;
- b) het toezenden van de goederen waarop de klacht betrekking heeft, aan het adres van de CACETvzw; Als het een onderdeel van een geheel betreft (bv. Een rok van een mantelpak) dient men het geheel op te sturen. Indien een referentiestaal beschikbaar is, dient dit eveneens opgestuurd te worden. Tapijten moeten bezorgd worden op het adres van CACET vzw ten laatste de dag vóór de expertise en zullen er zo vlug mogelijk terug afgehaald worden;
- c) Het betalen door de betrokken consument en het textielverzorgingsbedrijf van € 50 elk.

De consument kan ten allen tijde de procedure stop zetten. Eventueel betaalde kosten worden in dat geval niet terugbetaald.

Alle betalingen geschieden op rekening IBAN BE48 4290 1375 6127 BIC KREDBBEBB van de CACET vzw, Brusselsesteenweg 478, 1731 Zellik (Asse), met vermelding op de strook: CACET zaak (naam klant) en (naam textielverzorgingsbedrijf).

De kosten vermeld onder c) en d) zijn enkel terugvorderbaar indien de zaak niet op de rol komt.

2. Het ontvankelijk verklaren van een geschil

Art. 12: De CACET vzw verwittigt de consument binnen de 3 weken per e-mail of per brief en meldt of het dossier ontvankelijk is. **Een volledig dossier** dient volgende stukken te bevatten:

- Een door de consument ingevuld klachtenformulier. De consument aanvaardt de arbitrage door dit document te ondertekenen.
- De betaling van de dossierkosten door de consument, zie art 11 c
- De toezending van het stuk zie art 11 b

De aanvraag zal pas als volledig worden beschouwd en de vordering zal slechts aanhangig zijn indien aan alle eisen opgesomd in dit artikel werd voldaan. Het geschil zal behandeld worden binnen de 90 dagen vanaf de ontvangst van het volledig dossier, tenzij er bijkomende expertise nodig is, zie art. 21.

3. De behandeling van een geschil :

Art. 13: De CACET vzw meldt de ontvangst van het volledige dossier aan beide partijen per e-mail of per brief en verzoekt de tegenpartij alle nuttige inlichtingen betreffende dit geschil te laten kennen binnen de 30 dagen op een speciaal daartoe bestemd formulier, dat ook moet ondertekend worden.

Art. 14: Er wordt steeds een expertise uitgevoerd op de goederen waarop de klacht betrekking heeft. Hiervoor worden geen extra kosten aangerekend aan de partijen.

Deze expertise verloopt niet in aanwezigheid van de partijen, noch van de arbiters.

Na de expertise wordt wel een verslag van de experts doorgestuurd naar de partijen. Die hebben dan 14 dagen om hun opmerkingen hierop te formuleren. De technische expert neemt geen kennis van de betrokken partijen om zodoende haar onafhankelijkheid steeds te waarborgen.

Art. 15: Bij behandeling van hun geschil kunnen partijen, op eigen kosten, in persoon of door een gemandateerde vertegenwoordiger of advocaat, verschijnen op de zitting.

Art. 16: De CACET vzw zendt de documenten ingebracht door de andere partij alsmede het expertiseverslag per e-mail of per brief toe minstens een week voor de zitting, zodat er volledige inzage en bijkomende inbreng mogelijk is. Datum, uur en plaats van de zitting worden dan ook medegedeeld.

Art.17: In geval van een belangenconflict, zal de arbiter of voorzitter zonder verwijl aan de gekwalificeerde entiteit of aan de betrokken partijen elke omstandigheid meedelen die van aard is of van aard kan zijn om zijn onafhankelijkheid en zijn onpartijdigheid aan te tasten zoals bedoeld in art. XVI.26 van het Wetboek Economisch Recht en art. 9 van het Koninklijk Besluit tot verduidelijking van de voorwaarden waaraan de gekwalificeerde entiteit bedoeld in Boek XVI moet voldoen. In dat geval zal de arbiter of voorzitter zich terugtrekken en wordt een andere arbiter of voorzitter aangeduid. De aangestelde expert neemt niet deel aan de zitting, enkel aan de voorbespreking, deze kan voor geen belangenconflict zorgen.

4. De uitspraak en de afhandeling van een geschil

Art. 18: Het Arbitraal College is paritair samengesteld en bestaat uit :

- een voorzitter
- 2 arbiters

Alle arbiters hebben een algemene kennis van het recht en een grondige kennis van het consumentenrecht.

De experts, of één van hen, is aanwezig op de zitting, doch de beslissing wordt enkel genomen door het Arbitraal College. Zowel voorzitter, arbiters als experts worden benoemd voor onbepaalde duur.

Art. 19: De CACET vzw behandelt de klachten op grond van het dossier, door het secretariaat samengesteld, op basis van de tussen partijen geldende overeenkomsten en leveringsvoorwaarden, het dossier en aan de hand van het deskundig advies.

Art. 20: Om de geschillen te beslechten zal het Arbitraal College in de eerste plaats het consumentenrecht toepassen

(Boek VI WER Marktpraktijken en Consumentenbescherming).

Art. 21: Indien het Arbitraal College van de CACET vzw het nodig acht, kan er een bijkomend deskundig onderzoek bevolen worden. Hiervoor zullen geen extra kosten aangerekend worden.

In dat geval zal de behandelingstermijn van 90 dagen verlengd worden met nogmaals 90 dagen. De partijen worden hiervan op de hoogte gebracht.

Art. 22: Het Arbitraal College doet op een gemotiveerde wijze uitspraak over de zaak. De beslissing wordt geacht te zijn gedaan op de plaats van de arbitrage en op de dag vermeld in de arbitrale uitspraak.

De uitspraak gebeurt met meerderheid of éénparigheid van stemmen.

De uitspraak wordt in een gewone brief of mail meegedeeld aan de betrokken partijen. De uitspraak wordt ook neergelegd ter griffie van de Rechtbank van Eerste aanleg van de plaats waar de arbitrage plaatsvond.

Art. 23

De uitspraken zijn bindend en zonder verhaal.

Door het feit zelf dat partijen hun geschil voor arbitrage aan de CACET vzw voorleggen, verbinden zij zich ertoe de uitspraak uit te voeren. Zij doen afstand van alle rechtsmiddelen waarvan zij rechtsgeldig afstand kunnen doen.

Een vordering tot vernietiging van de arbitrale sententie is enkel mogelijk onder de voorwaarden van art. 1717 van het Gerechtelijk wetboek.

Art. 24: Na afhandeling van een geschil worden de goederen teruggezonden aan de eigenaar die er om verzoekt.

De eventuele schadevergoeding wordt bepaald rekeninghoudend met de aankoopwaarde van het stuk, de vetustiteit, de staat waarin het stuk zich bevond toen het werd beschadigd en het eventueel overblijvend gebruik dat men nog kan maken van het stuk. Indien het stuk als totaal verlies is beschouwd en onder voorwaarde dat de klager een vergoeding wordt toegekend blijft het stuk in het bezit van de Commissie.

De commissie heeft het recht om de stukken, waar de klant afstand van heeft gedaan, na een termijn van 12 maanden te vernietigen.

*: Zie tabel vetustiteit als bijlage

Art. 25: De eventuele schadevergoeding dient betaald te worden binnen de 30 dagen na de kennisgeving van de uitspraak. Bij ontstentenis van de betaling zal de onderneming geschrapt worden als lid van de F.B.T en zal aan de consument informatie verleend worden om via de wettelijke mogelijkheden de vergoeding te bekomen. Overeenkomstig art. 1720 van het Gerechtelijk Wetboek kan de benadeelde partij de uitvoerbaarverklaring van de arbitrale sententie bekomen bij de rechtbank van eerste aanleg.

Art. 26: Publicaties van een uitspraak van de CACET vzw kunnen enkel geschieden, wanneer de identiteit van de betrokkenen is weggelaten.

Art. 27: "Indien er een duidelijke overtreding vastgesteld wordt op het vlak van het onderhoudsetiket of van het samenstellingsetiket, zal deze fout in de beslissing geacteerd worden:

- Bij vaststelling van onoordeelkundig of verkeerd gebruik van de onderhoudssymbolen wordt dit overgemaakt aan Etitex, Montoyerstraat 24 - Bus 14, B 1000 BRUSSEL
- Bij het ontbreken van het samenstellingsetiket wordt steeds de federatie Creamoda, Leliëgaarde 22, 1731 Zellik hiervan verwittigd.

Art. 28: De persoonsgegevens die aan de CACET vzw verstrekt worden komen terecht in een bestand dat niet toegankelijk is voor het publiek. Dit bestand kan enkel geraadpleegd worden door de diensten van de CACET.

De persoonsgegevens worden uitsluitend gebruikt in het kader van de procedure. Ze worden onder geen beding doorgegeven aan derden of voor andere doeleinden verwerkt.

De gegevens worden behandeld in overeenstemming met de bepalingen van de wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens. Dit houdt o.m. het recht in op inzage van de eigen persoonsgegevens alsook het recht om ze te laten verbeteren.

De verantwoordelijke voor de verwerking van de persoonsgegevens is de CACET vzw.

Art. 29: Voor alles wat niet uitdrukkelijk in dit reglement is voorzien, gelden de bepalingen van het Gerechtelijk Wetboek, artikelen 1676 tot 1723.

Bijlage: vetustiteitstabel