

Ik heb een klacht over een leverancier of een afnemer en kaart dit aan bij mijn federatie

Het is een klacht over een inbreuk van de principes voor goede praktijken zoals vermeld in de Belgische gedragscode

Het is een klacht over inbreuken op de procedureverplichtingen (vb. ontbreken van contactpersoon of klachtenbehandelingsprocedure)

Ik kaart dit aan bij mijn federatie zodat deze kan onderzoeken of ik de enige klager ben (= individueel geschil) of niet (=geaggregeerd geschil)

Ik kaart dit aan bij mijn federatie die daarvoor terecht kan bij het Comité van de Belgische gedragscode dat de klacht zal behandelen

Het is een individueel geschil

Het is een geaggregeerd geschil

Ik kan niet terecht bij het Comité. Ik kies voor overleg en voor een methode voor geschillenoplossing in de volgende volgorde:

- Commerciële onderhandeling
- Contractuele opties
- Interne geschillenbeslechting
- Bemiddeling/arbitrage die de toestemming van beide partijen vereisen
- "Jurisdictionele" methodes

Het is een nationaal geschil

Ik kaart dit aan bij mijn federatie die daarvoor terecht kan bij het Comité van de Belgische gedragscode dat de klacht zal evalueren volgens het principe "pas toe of leg uit" (comply or explain)

Het is een grensoverschrijdend geschil

Ik kaart dit aan bij mijn federatie die het dossier voorlegt aan het Comité van de Belgische gedragscode dat het op zijn beurt zal doorgeven aan de Europese Governance Group die de klacht zal onderzoeken en leidraden en interpretatie verstrekken