

Wanneer kan mijn klacht behandeld worden door de Consumentenombudsdienst?

Uw aanvraag moet volledig zijn:

Belangrijke gegevens :

- ✓ Heb ik mijn naam, voornaam, geboortedatum, volledig adres, telefoonnummer en eventueel email adres vermeld?
- ✓ Heb ik mijn klacht voldoende duidelijk omschreven?
- ✓ Heb ik alle noodzakelijke informatie toegevoegd aan mijn klacht: kasticket, contract, afrekeningen, bestelbon, leveringsbon, uittreksels, factuur, ... ?
- ✓ Heb ik alle elementen in de uitwisseling van contacten en informatie, tussen mij en de handelaar, toegevoegd aan mijn klachtenformulier?
- ✓ Heb ik voldoende mijn verwachtingen ten aanzien van de Consumentenombudsdienst omschreven? Wat is mijn concreet voorstel naar een oplossing van mijn probleem toe?
- ✓ Indien ik mij bij de Consumentenombudsdienst laat vertegenwoordigen door derden: Heb ik een volmacht voor die derde partij toegevoegd aan mijn klachtenformulier teneinde dat deze partij mij rechtstreeks kan vertegenwoordigen bij de Consumentenombudsdienst?

Uw aanvraag dient te beantwoorden aan verschillende voorwaarden tot ontvankelijkheid.

De Consumentenombudsdienst zal uw aanvraag weigeren indien:

- ✓ Uw klacht niet voorafgaandelijk bij de betrokken onderneming ingediend werd;
- ✓ Uw klacht meer dan een jaar geleden bij de betrokken onderneming ingediend werd;
- ✓ Uw klacht anoniem is of indien we de tegenpartij onvoldoende kunnen identificeren;
- ✓ Uw klacht verzonnen, kwetsend of eer rovend is;
- ✓ Uw klacht reeds het voorwerp uitmaakt van een rechte vordering of werd reeds ingediend bij een andere erkende ombudsdienst;
- ✓ De behandeling van uw geschil dermate belastend is dat de effectieve werking van de Consumentenombudsdienst in het gedrang gebracht zou worden;
- ✓ Uw klacht onvolledig is