

# JAAR-

Consumenten

# VERSLAG

ombudsdienst

# 2016



Consumenten  
ombudsdienst



# INHOUDSTAFEL

<b>1. INLEIDING</b>	<b>4</b>	<b>5. AANDACHTSPUNTEN</b>	<b>30</b>
Kerncijfers	6	5.1 Perceptie en medewerking	31
<b>2. MISSIE EN WERKING</b>	<b>8</b>	5.2 Expertise	31
2.1 Over de Consumentenombudsdienst	8	5.3 Bevoegdheden gekwalificeerde entiteiten	32
2.2 Samenstelling en personeel	9	5.4 Financiële middelen	33
2.3 Werking	9	<b>6. BEGROTING VAN DE</b>	
2.4 Ontvankelijkheid	10	<b>CONSUMENTENOMBUDSDIENST</b>	<b>34</b>
2.5 Dossierbehandeling	11	6.1 Begroting en realisaties 2016	34
<b>3. STATISTIEKEN</b>	<b>12</b>	6.2 Begroting 2017	35
3.1 Behandelde dossiers	13		
3.2 Residuaire dossiers	18		
3.3 Ontvankelijke afgesloten dossiers	19		
3.4 Antwoord van de onderneming op de aanbeveling	19		
3.5 Aantal vragen om informatie	19		
<b>4. SYSTEMATISCHE PROBLEMEN</b>	<b>20</b>		
4.1 Problemen met garantie	20		
4.2 Ongerechtvaardigde betalingen en facturen	23		
4.3 Geschillen rond meubelen	25		
4.4 Problemen met luchtvaartmaatschappijen	26		
4.5 Andere categorieën	28		





Consumenten  
ombudsdienst

“DE TAAK VAN DE  
CONSUMENTENOMBUDSDIENST  
IS DRIELEDIG: INFORMEREN,  
DOORVERWIJZEN NAAR BEVOEGDE  
DIENSTEN EN BEMIDDELEN BIJ  
RESIDUAIRE GESCHILLEN.”

# 1

INLEIDING

De Consumentenombudsdienst bestaat bij het verschijnen van dit jaarverslag net twee jaar. In die korte periode heeft hij zijn nut en noodzaak kunnen aantonen en dat wordt onderlijnd met dit jaarverslag. De Consumentenombudsdienst als uniek loket aangaande alternatieve geschillenbeslechting is een baken voor vele consumenten én ondernemingen.

De taak van de Consumentenombudsdienst is driedig. Ten eerste dient hij consument en onderneming te informeren, vervolgens door te verwijzen naar de bevoegde diensten en, indien dat laatste niet mogelijk zou zijn, te bemiddelen bij residuaire geschillen. Al deze taken zijn voor de Consumentenombudsdienst even belangrijk. Wij willen fungeren als een echt expertisecentrum inzake alternatieve geschillenbeslechting. En dat blijkt te werken. In 2016 kreeg de Consumentenombudsdienst niet minder dan 7105 dossiers te verwerken. 4342 daarvan vielen binnen onze bevoegdheid.

We lichten in dit jaarverslag opnieuw een aantal vaak voorkomende problemen toe. Sectoren waar we veelvuldig geconfronteerd worden met een zelfde soort problemen worden uitgelicht en aan de hand van een aantal voorbeelden besproken. De Consumentenombudsdienst houdt de vinger aan de pols en wil met dit jaarverslag ook de aandacht vestigen op deze problemen. We doen ook per sector een aantal aanbevelingen ter verbetering, zowel aan de ondernemingen als aan de consument.

Geschillen met betrekking tot de garantie blijven het vaakst voorkomen. De Consumentenombudsdienst heeft moeten vaststellen dat zowel consumenten als ondernemingen nog te vaak niet op de hoogte zijn van hun rechten en plichten. Verder werden veelvuldig dossiers behandeld die draaiden rond ongerechtvaardigde facturen, meubels en luchtvaartmaatschappijen. We maken rond deze thema's verderop in dit jaarverslag een aantal aanbevelingen.

Ook geschillen met fitnesscentra, verkopers van tweedehandswagens en crèches kwamen vaak voor in 2016.

De Consumentenombudsdienst kan zeker mooie resultaten voorleggen. Niet zonder trots mogen wij stellen dat we in de helft van de door ons behandelde dossiers een minnelijke schikking bereiken. Als ombudsdienst voor de residuaire geschillen is dat geen onverdienstelijk resultaat.

Françoise Sweerts  
voorzitter  
directiecomité

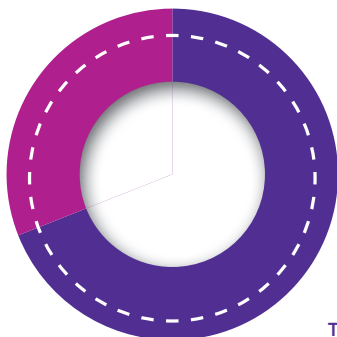
Katelijne Exelmans  
ondervoorzitter  
directiecomité

# KERNCIJFERS

## 7105

totaal behandelde dossiers in 2016

Totaal aantal klachten van Franstaligen  
**31%**

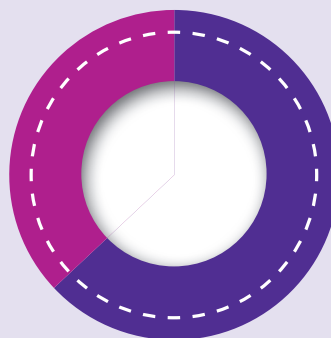


**69%**  
Totaal aantal klachten van Nederlandstaligen

## 4342

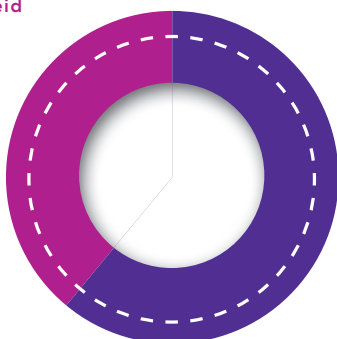
dossiers waar de COD bevoegd voor was

Niet-ontvankelijke dossiers  
**37%**



**63%**  
Ontvankelijke dossiers

Buiten bevoegdheid COD  
**39%**

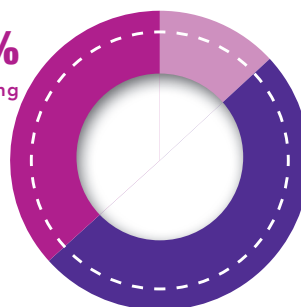


**61%**  
Residuaire bevoegdheid COD

## 2605

ontvankelijke afgesloten dossiers

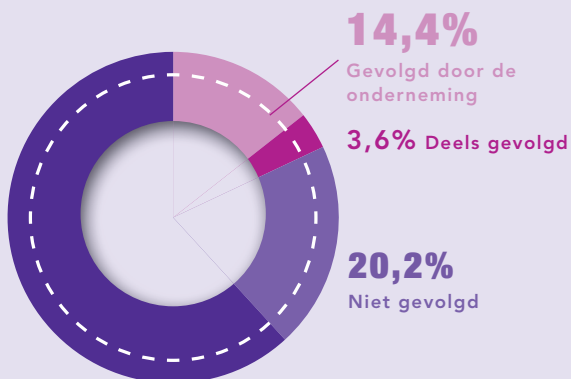
**37%**  
Aanbeveling



**13%**  
Stopgezette klacht

**50%**  
Minnelijke schikking

**61,8%**  
Geen antwoord



**14,4%**  
Gevolgd door de onderneming

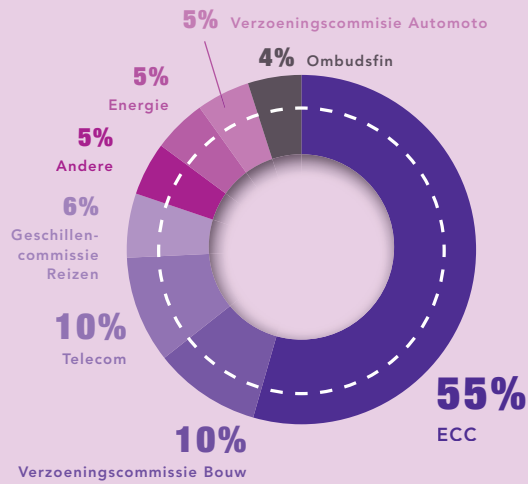
**3,6%** Deels gevolgd

**20,2%**  
Niet gevolgd

## Antwoord

van de onderneming op aanbevelingen

## Details van de doorverwezen dossiers

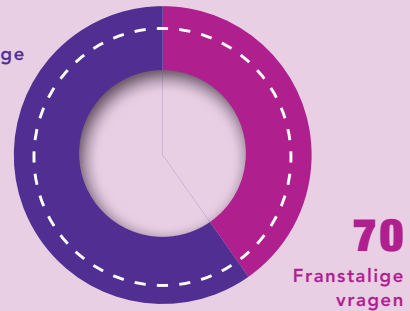


# 174

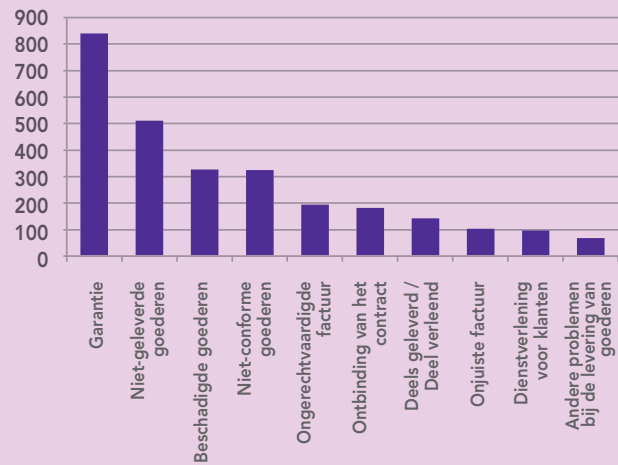
vragen voor informatie

# 104

Nederlandstalige vragen

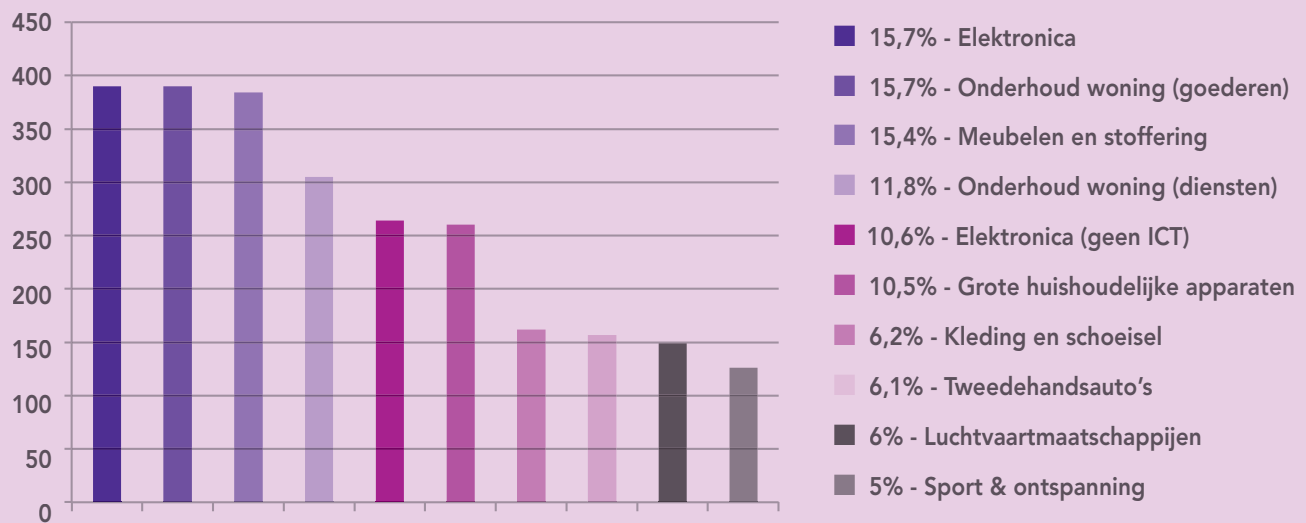


## Classificatie per categorie



## Top 10

sectoren





“CRUCIAAL VOOR EEN GESLAAGDE  
BEMIDDELING IS DE GOEDE  
MEDEWERKING VAN DE PARTIJEN, DIE  
BEIDEN BEREID MOETEN ZIJN OM TOT  
EEN OPLOSSING TE KOMEN.”

# 2

## MISSIE EN WERKING

### 2.1 OVER DE CONSUMENTEN- OMBUDSDIENST

De Consumentenombudsdienst (hierna ook: COD) is een federale autonome dienst die werd opgericht door de wet van 4 april 2014, die de Europese Richtlijn 2013/11/EU omzet in Belgische wetgeving en die werd ingeschreven in boek XVI van het Wetboek Economisch Recht (hierna: WER). Op 1 juni 2015 werd het officiële startschot van de dienst gegeven.

De COD heeft een drieledige opdracht die beschreven staat in boek XVI WER. In eerste instantie informeren wij consumenten en bedrijven over hun rechten en plichten, en in het bijzonder over het bestaan van buitengerechtelijke geschillenregeling. Daarnaast nemen wij als contactpunt alle aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in ontvangst. Wanneer een ter zake bevoegde dienst



bestaat dan maken wij het dossier aan hen over. Tot slot behandelen wij zelf alle consumentengeschillen die buiten de bevoegdheid van enige gekwalificeerde entiteit vallen.

Hoewel de COD een contactpunt is dat de consumenten wegwijs moet maken in de wereld van de buitengerechtelijke geschillenregeling, staat het hen uiteraard vrij om rechtstreeks met andere bevoegde entiteiten te communiceren. De COD kan wel helpen door hen snel door te verwijzen naar de correcte dienst. Een laagdrempelige aanpak staat hierbij centraal en dit resulteert ook in korte communicatielijnen, zowel intern als extern.

## 2.2 SAMENSTELLING EN PERSONEEL

De Consumentenombudsdienst wordt beheerd en vertegenwoordigd door een Directiecomité dat bestaat uit tien leden:

- twee leden van de ombudsdienst voor telecommunicatie
- twee leden van de ombudsdienst voor de postsector
- twee leden van de ombudsdienst voor energie
- twee leden van de ombudsdienst voor treinreizigers
- de ombudsman van de ombudsdienst voor financiële diensten
- de ombudsman van de ombudsdienst verzekeringen

Een vertegenwoordiger van de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie zetelt in het Directiecomité met raadgevende stem en voor zover beslissingen die verband houden met het beheer van de Consumentenombudsdienst op de dagorde staan. De leden van het Directiecomité vormen een college.

De leden duiden onder hen een voorzitter en een ondervoorzitter aan, die beiden tot een verschillende taalrol behoren.

Het Directiecomité is bevoegd om alle daden van beschikking en beheer te stellen. Daartoe behoren onder meer het jaarlijks goedkeuren van het beleidsplan, het opmaken van de begroting en het toezicht houden op de uitvoering ervan, het opmaken van de jaarrekening van ontvangsten en uitgaven, en het opmaken van het personeelsplan.

## 2.3 WERKING

De opdracht van de Consumentenombudsdienst is in de eerste plaats de consument te helpen en wegwijs te maken in het landschap van de buitengerechtelijke geschillenregeling. Laagdrempeligheid staat daarbij centraal. Consumenten en ondernemingen kunnen ons bereiken via onze website, die tevens een handig klachtenformulier aanbiedt, via e-mail, per telefoon of per post. Uniek is het onthaalloket waar elke werkdag medewerkers van ons team klaarstaan om consumenten met raad en daad bij te staan in het Nederlands en het Frans. Consumenten die dit wensen, kunnen dan ook persoonlijk hun dossier komen bespreken. Elke behandelde klacht wordt toevertrouwd aan een dossierbeheerder, die zich verdiept in het dossier.

Elk dossier wordt door onze medewerkers beoordeeld. Vooreerst wordt nagegaan wie voor het dossier bevoegd is. De Consumentenombudsdienst moet dossiers waarvoor een andere gekwalificeerde entiteit bevoegd is onverwijld aan deze dienst overmaken. De lijst van erkende gekwalificeerde entiteiten stond eind 2016 op twaalf, de Consumentenombudsdienst inbegrepen:

- De Ombudsdienst voor telecommunicatie
- De Ombudsdienst voor financiële diensten (Ombudsfin)
- De Ombudsman voor het notariaat
- De Ombudsman van de verzekeringen
- De Verzoeningscommissie Bouw V.Z.W.
- De Ombudsdienst voor Energie
- De Geschillencommissie Reizen
- De Verzoeningscommissie Automoto
- De Ombudsdienst voor de postsector

- De Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur
- Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone

Wanneer geen andere gekwalificeerde entiteit bevoegd is, neemt de Consumentenombudsdienst de aanvraag zelf in behandeling. Het moet evenwel altijd gaan om een consumentengeschil, i.e. een geschil tussen een consument en een onderneming met betrekking tot de uitvoering van een verkoop- of dienstenovereenkomst of tot het gebruik van een product. Indien dat niet het geval is, dan stuurt de Consumentenombudsdienst de dossiers door naar de ombudsdiensten die wel bevoegd zijn, zoals bijvoorbeeld de Vlaamse Ombudsdienst, de Federale Ombudsman, Le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles of een gemeentelijke ombudsdienst. Het betreft dan immers een geschil met een administratieve entiteit op federaal, gewestelijk of lokaal vlak.

Erg vaak worden ook klachten doorgestuurd naar het ECC, het Europees Centrum voor de Consument. Het ECC behandelt gratis grensoverschrijdende geschillen en beschikt daarvoor over een heus Europees netwerk. Wanneer een consument dus een geschil heeft met een handelaar uit een andere Europese lidstaat, sturen wij de klacht door naar het ECC en zij treden op als bemiddelaar.

## 2.4 ONTVANKELIJKHEID

Na het bepalen van de bevoegdheid en het eventueel doorsturen van de dossiers behandelt de Consumentenombudsdienst de residuaire dossiers, i.e. deze consumentengeschillen waar geen andere entiteit bevoegd is. Elk dossier wordt beoordeeld op zijn volledigheid en ondergaat een ontvankelijkheidstoets vooraleer het wordt toegewezen aan een dossierbeheerder.

Wat betreft de ontvankelijkheidsvoorwaarden maken we onderscheid tussen de voorwaarden waarbij we wettelijk verplicht zijn een aanvraag te weigeren en de voorwaarden waarbij we facultatief een aanvraag kunnen weigeren.

De Consumentenombudsdienst weigert een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling te behandelen:

- wanneer de klacht verzonnen, kwetsend of eerrovend is;
- wanneer de klacht anoniem wordt ingediend of wanneer de tegenpartij niet is of kan worden geïdentificeerd;
- wanneer de klacht reeds door een gekwalificeerde entiteit werd behandeld;
- wanneer de klacht de regeling van een geschil beoogt dat reeds het voorwerp uitmaakt of heeft uitgemaakt van een vordering in rechte.

De Consumentenombudsdienst kan weigeren een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling te behandelen:

- wanneer de betreffende klacht niet voorafgaandelijk bij de betrokken onderneming werd ingediend;
- wanneer de betreffende klacht meer dan een jaar geleden bij de betrokken onderneming werd ingediend;
- wanneer de behandeling van het geschil de effectieve werking van de Consumentenombudsdienst ernstig in het gedrang zou brengen.

## 2.5 DOSSIERBEHANDELING

Elk volledig en ontvankelijk residuair consumentengeschied wordt toegewezen, per taalrol, aan een dossierbeheerder. Deze brengt binnen een termijn van 90 kalenderdagen na ontvangst van de volledige aanvraag de uitkomst van de geschillenregeling ter kennis van de partijen. Cruciaal voor een geslaagde bemiddeling is de goede medewerking van de partijen, die beiden bereid moeten zijn om tot een oplossing te komen.

De termijn van 90 dagen kan in uitzonderlijke omstandigheden eenmalig met nog eens 90 dagen verlengd worden op voorwaarde dat de partijen daarvan zijn geïnformeerd voor het verstrijken van de eerste termijn en dat deze verlenging wordt gemotiveerd door de complexiteit van het geschil.

Een dossier kan op drie manieren worden afgesloten:

- De bemiddeling is succesvol en er wordt een minnelijke schikking bereikt.
- De klager trekt zich terug en de bemiddeling wordt stopgezet.
- Er wordt geen minnelijke regeling bereikt.

In dat laatste geval zal de Consumentenombudsdienst bijna altijd een aanbeveling formuleren. Aanbevelingen worden zowel gemaakt in het voordeel van de klager als in het voordeel van de onderneming. Het is de onpartijdige mening van de Consumentenombudsdienst na intens rond een specifiek dossier te hebben gewerkt.

Wanneer de betrokken onderneming de aanbeveling niet volgt, beschikt zij over een termijn van dertig kalenderdagen om haar gemotiveerd standpunt ter kennis te brengen aan de Consumentenombudsdienst en aan de aanvrager.



# 3

## STATISTIEKEN

De Consumentenombudsdienst heeft drie grote opdrachten: informeren, doorverwijzen en bemiddelen. De eerste twee taken worden uitgevoerd door de medewerkers van het Front Office, terwijl het bemiddelen gebeurt door de verschillende dossierbeheerders. De hierna weergegeven cijfers zullen ook dit onderscheid maken, te weten de vragen om informatie en doorverwezen dossiers enerzijds (3.2) en de dossiers waarbij enkel bemiddeld wordt door onze dossierbeheerders anderzijds (3.1).

“DE CONSUMENTENOMBUDSDIENST

VERWERKTE 7105

DOSSIERS IN 2016.

DAARVAN VIELEN ER 4342

BINNEN ZIJN RESIDUAIRE

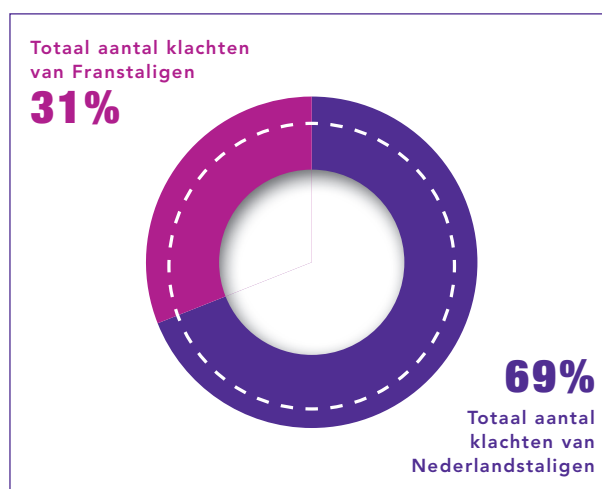
BEVOEGDHEID.”

### 3.1 BEHANDELDE DOSSIERS

#### 3.1.1 Totaal aantal behandelde dossiers

Dossiers	Totaal
FR	2225
NL	4880
<b>Totaal</b>	<b>7105</b>

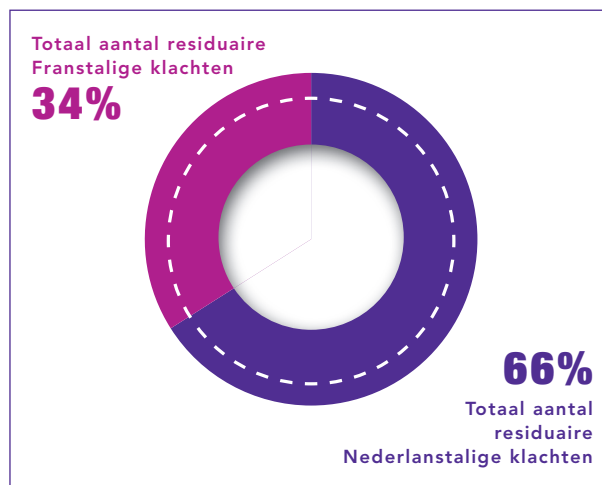
De Consumentenombudsdienst verwerkte 7105 dossiers in 2016. Verdeeld over de beide taalrollen zien we dat er 4880 dossiers (69 %) in het Nederlands werden geregistreerd en 2225 dossiers (31 %) in het Frans. In verhouding zijn die cijfers identiek aan de cijfers uit 2015.



#### 3.1.2 Totaal aantal geregistreerde dossiers waar de COD bevoegd voor was

Dossier bevoegdheid COD	Totaal
FR	1462
NL	2880
<b>Totaal</b>	<b>4342</b>

In 2016 ontving de Consumentenombudsdienst 4342 dossiers die exclusief onder zijn bevoegdheid vielen. Ook hier is de taalverdeling ongeveer dezelfde: twee derde (66 %) van de dossiers zijn Nederlandstalig, één derde (34 %) is Franstalig.



### 3.1.3 Totaal aantal geregistreerde dossiers waarvoor de COD niet bevoegd was

Dossiers	Totaal
FR	763
NL	2000
<b>Totaal</b>	<b>2763</b>

De Consumentenombudsdienst ontving in 2016 ook 2763 dossiers waar het niet bevoegd voor was. De COD is een uniek loket en heeft als bestaansreden de consument wegwijs maken in en informeren over het bestaan van alternatieve geschillenbeslechtsmechanismen. Het is dus zeker geen slechte zaak dat wij ook veel dossiers te verwerken krijgen waar we niet voor bevoegd zijn. Dit betekent dat de consument ons vindt op zijn weg naar een buitengerechtelijke regeling van zijn geschil.

### 3.1.4 Klachten buiten bevoegdheid COD

Dossiers buiten bevoegdheid COD	Totaal
Doorverwezen dossiers	2374
Andere	389
<b>Totaal</b>	<b>2763</b>

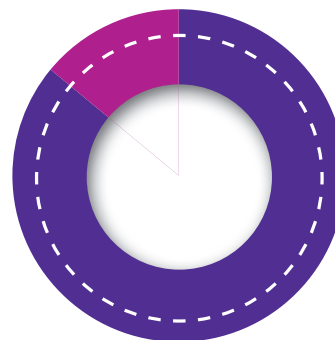
Het merendeel (86 %) van de klachten waar de COD niet bevoegd voor was, werden doorverwezen naar een gekwalificeerde entiteit of naar een andere bevoegde instantie. In een minderheid (14 %) van de gevallen konden we de consument niet gericht doorverwijzen, namelijk wanneer de onderneming buiten de grenzen van de Europese Unie gevestigd is of wanneer het bijvoorbeeld geen consumentengeschil betreft, maar wel een geschil tussen twee consumenten (C2C). De COD houdt eraan om in deze gevallen een aantal tips & tricks mee te geven en eventueel te verwijzen naar gerechtelijke instanties (bijvoorbeeld de bemiddelingsprocedure voor de vrederechter in geval van een C2C-geschil).

# 39%

van de dossiers vallen buiten de residuaire bevoegdheid van COD

Klacht buiten bevoegdheid COD, consument niet kunnen helpen

# 14%



# 86%

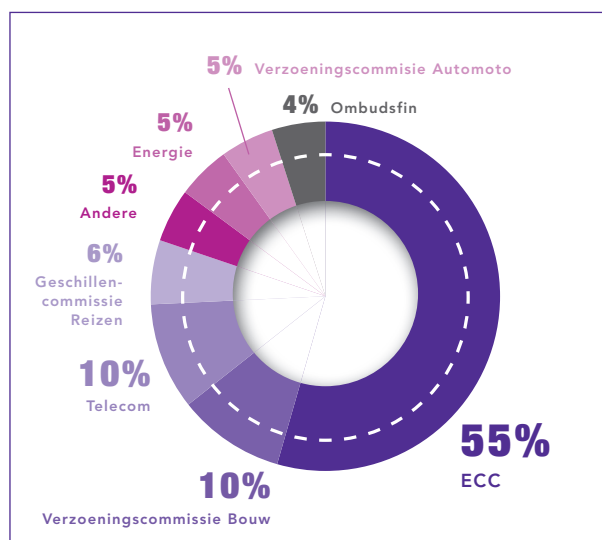
Klacht buiten bevoegdheid COD maar succesvol doorverwezen

# 86%

van de dossiers buiten bevoegdheid werden succesvol doorverwezen

### 3.1.5 Details van de doorverwezen dossiers

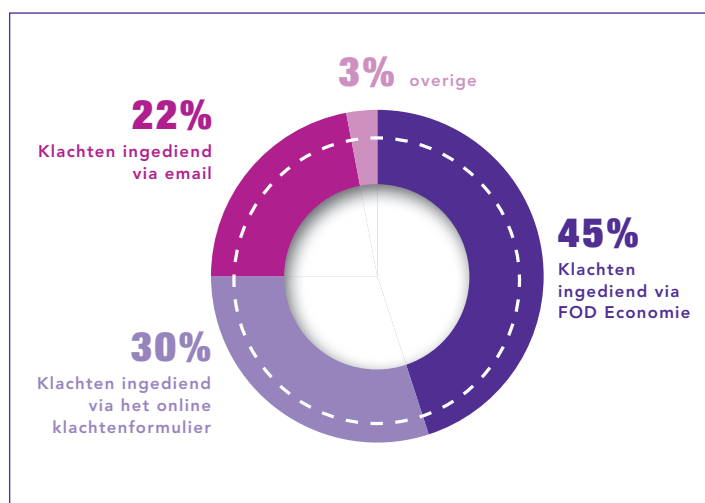
Doorgestuurde dossiers	Totaal
ECC	1316
Ombudsfin	91
Ombudsman Verzekeringen	36
Telecom	241
Energie	115
Ombudsdienst Postsector	34
Ombudsdienst voor het Notariaat	4
Verzoeningscommissie Bouw	244
Geschillencommissie Reizen	141
Federale Ombudsman	5
Vlaamse Ombudsman	19
Ombudsdienst van het Waalse Gewest	9
Verzoeningscommissie Automoto	109
Ombudsdienst Advocatuur	8
<b>Totaal</b>	<b>2374</b>



Van de doorverwezen dossiers valt vooral het grote aantal dossiers op dat naar het Europees Centrum voor de Consument (ECC) wordt doorgestuurd, meer dan 55% van alle dossiers (1316 dossiers) gaat naar hen. Daarnaast worden dossiers vaak doorverwezen naar de Verzoeningscommissie Bouw (244 dossiers), de Ombudsdienst voor telecommunicatie (241 dossiers), de Geschillencommissie Reizen (141 dossiers), de Ombudsdienst voor Energie (115 dossiers), de Verzoeningscommissie Automoto (109 dossiers) en Ombudsfin (91 dossiers).

### 3.1.6 Wijze waarop de dossiers worden ingediend

Communicatiemiddel	Totaal
Website	2096
FOD Economie	3193
Brief	137
Bezoek	39
E-mail	1551
Fax	39
Belmed	50
<b>Totaal</b>	<b>7105</b>



Dossiers bereiken ons langs verschillende wegen. De digitale weg blijft evenwel de meest betreden. Zo bereiken klachten ons vooral via de FOD Economie (3193 klachten of 45%), via ons online klachtenformulier (2096 dossiers of 30%) of via eenvoudige e-mail (1551 dossiers of 22%). Samen vertegenwoordigen zij 97% van alle dossiers die bij de COD zijn aangemeld in 2016.

### 3.1.7 Top 10 ondernemingen

Onderneming	Klachten
MEDIA MARKT - SATURN BELGIUM	135
VANDEN BORRE (NEW-)	89
BRUSSELS AIRLINES	77
BASIC-FIT BELGIUM	67
KRÉFEL	61
ALDI	50
GROUPON	47
CARREFOUR NL/FR	41
MAKRO CASH & CARRY BELGIUM	34
FNAC BELGIUM	33

Deze statistiek geeft weer tegen welke ondernemingen in 2016 de meeste dossiers werden ingeleid.

Daarenboven moeten wij vaststellen dat wij niet van elke onderneming een even goede medewerking krijgen. Bij sommige ondernemingen is de medewerking erg goed, bij anderen dan weer gering tot onbestaande. We gaan dieper in op de medewerking van ondernemingen in het volgende hoofdstuk.

### 3.1.8 Classificatie per categorie

Cijfers per categorie	Totaal
Garantie	839
Niet-geleverde goederen	511
Beschadigde goederen	327
Niet-conforme goederen	325
Ongerechtvaardigde factuur	194
Ontbinding van het contract	181
Deels geleverd	142
Deel verleend	
Onjuiste factuur	103
Dienstverlening voor klanten	96
Andere problemen bij de levering van goederen	67

De verdeling per categorie volgt het door de Europese Commissie aanbevolen systeem voor de classificatie van klachten en vragen van consumenten (cf. Aanbeveling van de Commissie van 12 mei 2010 inzake het gebruik van een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportage van consumentenklachten en -vragen – 2010/304/EU).

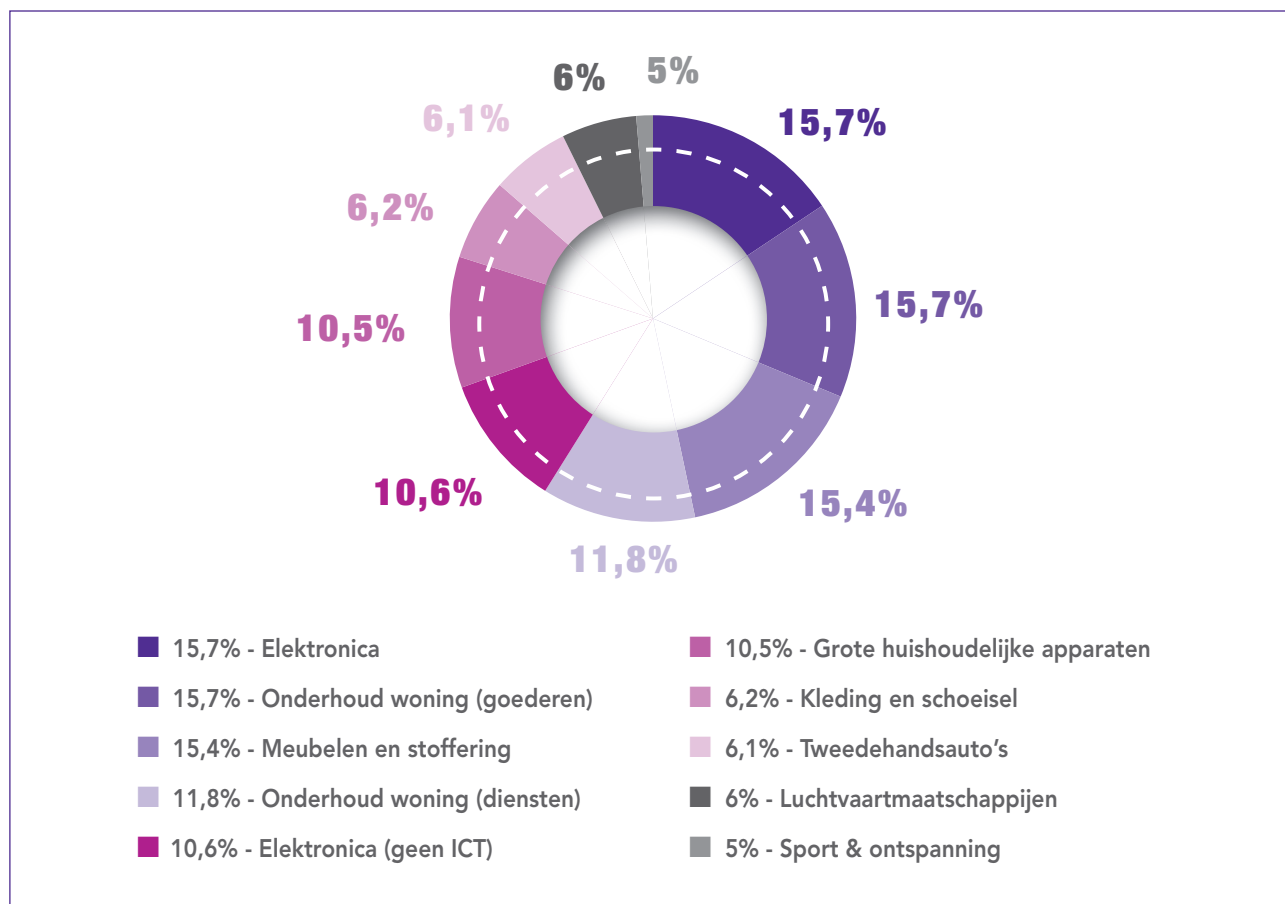
De vaakst voorkomende klachten hebben, voor het tweede jaar op rij, betrekking op de geschillen rond de naleving van de wettelijke en de commerciële garantie. We tellen niet minder dan 839 klachten. Op de tweede plaats komen de klachten over niet geleverde goederen. Deze categorie telt 511 klachten. Op de derde plaats komen de klachten over beschadigde goederen. Er werden 327 klachten over deze problematiek ingediend bij de Consumentenombudsdienst in 2016.



### 3.1.9 Top 10 sectoren

Cijfers per sector	Totaal
Elektronica (ICT)	390
Onderhoud en reparatie van de woning (goederen)	390
Meubelen en stoffering	384
Onderhoud en reparatie van de woning (diensten)	305
Elektronica (geen ICT of voor recreatie)	264
Grote huishoudelijke apparaten	260
Kleding en schoeisel	162
Tweedehandsauto's	157
Luchtvaartmaatschappijen	149
Sport & ontspanning	126

De klachten die de Consumentenombudsdienst ontving, hebben betrekking op meerdere sectoren. Dat is een logisch gevolg van de bevoegdheden die de COD werden toebedeeld, met name het behandelen van residuaire consumentengeschillen. Voor het tweede jaar op rij hebben de meeste klachten betrekking op de sector van de computerelektronica, hoewel klachten over artikelen voor het onderhoud aan de woning even hoog scoren, op de voet gevolgd door klachten over meubelen. De top drie is dezelfde als in het vorige jaarverslag.



## 3.2 RESIDUAIRE DOSSIERS

### 3.2.1 Totaal aantal ontvankelijke en afgesloten dossiers

Afgesloten ontvankelijke dossiers	Jan 2016	Feb 2016	Maa 2016	Apr 2016	Mei 2016	Jun 2016	Jul 2016	Aug 2016	Sep 2016	Okt 2016	Nov 2016	Dec 2016	Totaal
<b>Totaal</b>	<b>235</b>	<b>257</b>	<b>241</b>	<b>206</b>	<b>174</b>	<b>166</b>	<b>231</b>	<b>262</b>	<b>191</b>	<b>210</b>	<b>133</b>	<b>299</b>	<b>2605</b>

De Consumentenombudsdienst heeft in één jaar tijd 2605 dossiers behandeld en afgesloten. Dat komt neer op een maandgemiddelde van 217 dossiers.

### 3.2.2 Niet ontvankelijke dossiers

Grond van niet-ontvankelijkheid	Totaal
Faillissement van de onderneming	64
Andere entiteit heeft de klacht reeds behandeld	19
Er is reeds een gerechtelijke procedure geweest	51
Geen residuair consumentengeschild	70
Feiten die meer dan een jaar oud zijn	8
Niet-identificeerbare klacht	61
Onvolledige klacht	1231
<b>Totaal</b>	<b>1504</b>

Van alle klachten die werden ingediend bij de Consumentenombudsdienst waren 1504 dossiers niet ontvankelijk. 1231 dossiers (82 %) werden als onvolledig afgesloten. De Consumentenombudsdienst verwerkt alle residuaire dossiers en doet dat bovendien gratis. Dit brengt met zich mee dat er een lage drempel is voor de consument om een dossier in te dienen. Wanneer de Consumentenombudsdienst vraagt naar bijkomende informatie, reageren sommige consumenten niet meer. Wanneer een dossier binnen tien werkdagen niet wordt vervolledigd wordt het door de Consumentendienst afgesloten. In de praktijk zijn de termijnen vaak langer en worden de dossiers pas na een maand effectief gesloten.

### 3.2.3 Gemiddelde behandelingsduur van een dossier

De gemiddelde behandelingsduur van een dossier in 2016 is 38 dagen. Dit is dus identiek gebleven aan het vorige jaar.

### 3.2.4 Minnelijke schikking

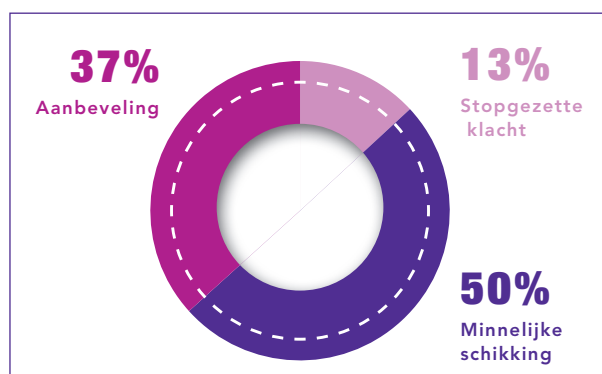
Van de 2605 afgesloten klachten bij de Consumentenombudsdienst hadden 1307 klachten een positieve uitkomst voor alle betrokken partijen. Dat is net iets meer dan de helft en kunnen we beschouwen als een positief resultaat.

# 1307

klachten met een  
positieve uitkomst voor alle  
betrokken partijen

### 3.3. ONTVANKELIJKE AFGESLOTEN DOSSIERS

Gesloten klachten	Totaal	%
Minnelijke schikking	1307	50
Stopgezette klacht	342	13
Aanbeveling	956	37
<b>Totaal</b>	<b>2605</b>	<b>100</b>



Hogerop zagen we reeds dat de Consumentenombudsdienst 2605 ontvankelijke dossiers kon afsluiten in 2016. Er zijn drie verschillende wijzen waarop een dossier kan worden afgesloten. Ofwel wordt een minnelijke schikking getroffen tussen consument en onderneming (1307 dossiers of 50 %), ofwel wordt de klacht stopgezet (dat gebeurde bij 342 dossiers ofwel in 13 % van de gevallen), ofwel wordt, ofwel wordt een aanbeveling opgesteld wanneer geen verzoening mogelijk blijkt (956 dossiers of 37 %). Deze aanbeveling kan zowel in het voordeel zijn van de consument als in het voordeel van de onderneming.

### 3.4. ANTWOORD VAN DE ONDERNEMING OP DE AANBEVELING

Status	Totaal	%
Gevolgd door de onderneming	138	14,4
Deels gevolgd door de onderneming	34	3,6
Niet gevolgd	193	20,2
Geen antwoord	591	61,8
<b>Totaal</b>	<b>956</b>	<b>100</b>

Bij de analyse van de antwoorden van de ondernemingen op de aanbevelingen van de Consumentenombudsdienst stellen we vast dat een grote meerderheid van de ondernemingen (61.8%) niet antwoordde op de aanbevelingen. Tellen we daarbij de ondernemingen op die de aanbeveling niet opvolgden (20.2%), dan komen we uit op 82% van de ondernemingen die geen constructieve houding aan de dag heeft gelegd.

### 3.5. AANTAL VRAGEN OM INFORMATIE

Vragen om info	Totaal
FR	70
NL	104
<b>Totaal</b>	<b>174</b>

**50,2%**  
klachten hadden een postieve uitkomst

In 2016 heeft de Consumentenombudsdienst 174 vragen om informatie verwerkt. Deze vragen hebben betrekking op erg uiteenlopende zaken. Het betrof zowel vragen over buitengerechtelijke geschillenregeling in het algemeen als specifieke vragen rond consumentenrecht. Ook vragen over fraude en oplichting werden soms door de COD beantwoord. De COD houdt er aan zowel consument als onderneming zo goed mogelijk te informeren.



# 4

## SYSTEMATISCHE PROBLEMEN

### 4.1 PROBLEMEN MET GARANTIE

#### 4.1.1 Voorbeelden

##### 4.1.1.1 Voorbeeld 1

De heer K. krijgt een tablet cadeau. Reeds na vijfmaal het apparaat gebruikt te hebben weigert het dienst. De heer K. snelt naar de herstellingsdienst van de winkel waar het product werd gekocht. De tablet wordt hersteld doch een paar dagen later is de tablet opnieuw defect. De heer K. is erg ontgoocheld en vraagt bij een tweede bezoek aan de hersteldienst een terugbetaling van de aankoopprijs van het goed. De winkel weigert en de heer K. doet een beroep op de Consumentenombudsdienst.

De Consumentenombudsdienst kon begrip opbrengen voor beide standpunten en probeerde deze dan ook te verzoenen. Enerzijds was de positie van de consument te begrijpen, die niet nog eens het goed ter herstelling wou gaan aanbieden en

“OOK IN 2016 WAREN  
GARANTIEDOSSIERS MET STIP HET  
MEEST VOORKOMEND.  
839 DOSSIERS DRAADEN ROND DE  
NALEIVING VAN DE WETTELIJKE OF  
COMMERCIEËLE GARANTIE.”

anderzijds was ook de houding van de winkel te begrijpen, die nog eenmaal het goed wou nakijken. De Consumentenombudsdienst kreeg garanties dat indien het goed na een laatste herstelling inderdaad defect zou zijn, de consument zonder dralen een nieuw toestel zou aangeboden krijgen. Een aanbod waar de consument op inging.

#### 4.1.1.2 Voorbeeld 2

De heer D koopt een toonzaalmodel stoomcabine, welke hij thuis zelf installeert. Bij gebruik merkt de heer D. op dat de stoomcabine niet altijd naar behoren werkt, waarop hij de onderneming aanspreekt om een herstelling te komen uitvoeren. De onderneming komt tweemaal het product nakijken doch kan enkel vaststellen dat de defecten te wijten zijn aan een foutieve installatie door de consument. De onderneming voert een klein onderhoud uit en rekent vervolgens werkuren en vervoerskosten aan. Consument weigert deze factuur te betalen en doet een beroep op de Consumentenombudsdienst. Beide partijen communiceren dan wel, ze blijven allebei bij hun initieel standpunt.

De Consumentenombudsdienst wijst beide partijen er op dat de wettelijke garantie ook van toepassing is op de slechte installatie van het goed. Doch enkel indien deze werd uitgevoerd door de verkoper en deze deel uitmaakt van het contract ofwel wanneer deze gerealiseerd werd door de consument en de slechte installatie het resultaat is van een fout in de montagehandleiding. Beiden zijn hier echter niet van toepassing, aangezien de foutieve installatie te wijten is aan de consument. De factuur die de onderneming uitstuurt, is dan ook niet ongerechtvaardigd.

#### 4.1.1.3 Voorbeeld 3

Om haar defecte smartphone te kunnen recupereren wordt mev. P. voor een voldongen feit gesteld. Ofwel aanvaardt zij dat de smartphone door de hersteldienst wordt gerepareerd aan een prijs van 94 euro, ofwel neemt zij haar toestel terug zoals ze het had binnengebracht en betaalt zij de 36 euro voor het nazicht. Als mev. P. niet wenst te betalen dan zal ze haar toestel ook niet terugkrijgen.

Nochtans, het toestel dat ze had gekocht voor € 199 vertoonde reeds drie maanden na aanschaf meerdere gebreken waardoor het gebruik onmogelijk was geworden. De consument meende, terecht, dat zij een beroep kon doen op de wettelijke garantieregeling.

Beide partijen bleven echter bij hun standpunt en bij gebrek aan reactie van beide partijen kon de Consumentenombudsdienst niet achterhalen wat het resultaat van haar verzoeningspoging uiteindelijk is geweest.

#### 4.1.1.3 Voorbeeld 4

De klacht van de heer T. betreft een gebrek aan een hoverboard dat zich drie maanden na de datum van aankoop manifesteerde. Na onderzoek stelde de verkoper oxidatie vast. De verkoper bood aan om het aangetaste onderdeel te vervangen voor de kostprijs van 100 euro. De consument betwistte dat het oxidatie betrof en ging niet in op het voorstel tot vervanging van de verkoper. De consument was van oordeel dat de verkoper het toestel kosteloos moest herstellen of vervangen onder de wettelijke garantieregeling.

De Consumentenombudsdienst is van oordeel dat de wetgeving omtrent wettelijke garantie van toepassing is en vindt daarenboven dat, aangezien het defect zich manifesteerde binnen de zes maanden na de levering, er een omkering is van de bewijslast. Tevens zijn wij van oordeel dat oxidatie, oftewel waterschade, als een gebrek aan overeenstemming met de overeenkomst moet worden beschouwd, waardoor het product moet worden hersteld, vervangen of terugbetaald onder de wettelijke garantieregeling.

Een hoverboard is een gemotoriseerd voortbewegingstoestel met een maximumsnelheid van 18 km/u waar men zich mee op de openbare weg mag begeven, weliswaar beperkt tot fietspaden. Wanneer ze zich stapvoets bewegen, mogen ze ook gebruik maken van trottoirs.

Rekening houdend met bovenstaande vaststelling, is de consument volgens ons dan ook terecht in de veronderstelling dat het goed kan worden gebruikt in diverse weersomstandigheden, natte of vochtige ondergronden niet uitgezonderd. Wanneer bijgevolg oxidatie wordt vastgesteld, heeft deze vaststelling



niet tot gevolg dat de wettelijke garantieregeling niet van toepassing is.

De onderneming bleef bij haar standpunt en de COD kon enkel een aanbeveling verzenden waarin zij haar standpunt nogmaals uit de doeken deed.

#### 4.1.2 Bespreking

Ook in 2016 waren garantiedossiers met stip het vaakst voorkomend. Niet minder dan 839 dossiers die door de COD werden behandeld, draaiden rond de naleving van de wettelijke en commerciële garantie. De hierboven aangehaalde voorbeelden tonen bovendien aan dat er een grote variatie is aan het soort producten waarover een geschil kan bestaan.

De Belgische wetgeving is erg duidelijk: de wettelijke garantietermijn voor consumentengoederen bedraagt twee jaar. Concreet beschikt u als consument dus steeds over een garantieperiode van twee jaar, waarin de onderneming uw aankoop kosteloos dient te herstellen of vervangen. Bovendien wordt er in de eerste zes maanden na aankoop van uitgegaan dat het defect al aanwezig was bij het product op het moment van de aankoop. Indien er echter kan aangetoond worden dat een gebrek voorkomt door verkeerd gebruik door de consument zelf, vervalt het recht op kosteloos herstel of vervanging.

Er heerst nog veel onwetendheid over de garantieregeling. Zo kennen vaak consument noch onderneming de draagwijdte van de anterioriteitsregel en worden nog al te vaak de wettelijke garantie en de commerciële garantie door elkaar gehaald.

Eveneens hebben wij dossiers ontvangen waarbij de consument het recht op garantie ontzegd wordt op basis van onduidelijke herstel- of expertiserapporten, bv. omtrent valschade of oxidatie. Verkeerd gebruik is moeilijk te weerleggen door de consument. Hoe bewijs je bijvoorbeeld dat een elektronisch apparaat niet werd blootgesteld aan water? Ondernemingen blijven te vaag in hun rapporten en bieden de consument onvoldoende de mogelijkheid om deze argumenten te weerleggen.

Ook herstellingen die gebeuren onder garantie genereren klachten. Wanneer consumenten te goeder trouw

hun defecte goederen binnenbrengen ter herstelling, worden zij dikwijls niet veel later geconfronteerd met onverwachte kosten. Zoals bovenstaand voorbeeld illustreert, moeten consumenten soms betalen om hun goederen te kunnen recupereren, en dat is vaak strijdig met de wettelijke regels.

Wanneer een aankoop minder dan zes maanden oud is, mag geen enkele kost worden aangerekend voor het herstellen van het goed, behalve wanneer de verkoper kan aantonen dat het probleem te wijten is aan het foutief gebruik. Wanneer de consument, na de eerste zes maanden, aantoont dat het gebrek reeds van bij de levering aanwezig was en de verkoper een tegenexpertise doet of laat doen die het tegendeel niet bewijst, dan kunnen opnieuw geen kosten worden aangerekend.

De verkoper kan eventueel wél kosten aanrekenen wanneer de aankoop meer dan zes maanden oud is en de consument het goed terug binnenbrengt zonder gewag te maken van een gebrek dat reeds bij de levering aanwezig zou zijn geweest. De verkoper moet dan wel op duidelijke en begrijpelijke wijze de consument voorafgaandelijk inlichten over de kosten die hij eventueel zal aanrekenen.

#### 4.1.3 Aandachtspunten voor de ondernemingen

Ondanks de duidelijke wetgeving, vraagt de Consumentenombudsdienst ook aandacht voor transparantie omtrent de toepassing ervan. Vooreerst moeten de begrippen val-, druk- en waterschade eng worden omschreven in de algemene voorwaarden en moeten deze correct worden toegepast.

Vervolgens moeten de expertiseverslagen begrijpbaar en toegankelijk zijn voor de consument. Eveneens moet duidelijk zijn wie het expertiseverslag opmaakt. Ten slotte moet ook de precontractuele informatieplicht aangaande de prijs en eventuele andere aspecten van expertise en herstel duidelijk worden gecommuniceerd aan de consument.

Het is in het belang van de Belgische economie in het algemeen en van de partijen in het bijzonder dat de

wettelijke garantieregeling zo goed mogelijk wordt opgevolgd.

#### 4.1.4 Aandachtspunten voor de consumenten

De consument wordt in het economische verkeer beschouwd als de zwakkere partij en wordt daarom beschermd door een gamma aan regelgeving. De wettelijke garantie geeft een aantal troeven die de consument niet mag nalaten te gebruiken:

- Het is de verkoper die instaat voor de toepassing van de garantie, niet de distributeur of de fabrikant.
- De garantie kleeft aan het goed en niet aan de persoon die het goed heeft gekocht.
- Een beroep op de wettelijke garantieregeling is in se kosteloos.

Ook de consument moet een aantal vuistregels naleven:

- Er begint geen nieuwe tweejarige garantietermijn te lopen na een herstelling of vervanging onder garantie. De garantietermijn is niet eindeloos.
- Er is een hiërarchie in de herstelmaatregelen. Eerst herstel of vervanging, en pas wanneer deze onmogelijk of buiten verhouding zijn of niet binnen een redelijke termijn en zonder ernstige overlast voor de consument kunnen worden verricht, wordt overgegaan tot prijsvermindering of ontbinding van de koopovereenkomst.
- Bewijs kan met alle middelen geleverd worden, maar hoe beter onderbouwd het dossier, hoe eenvoudiger het dossier.

## 4.2 ONGERECHTVAARDIGDE BETALINGEN EN FACTUREN

### 4.2.1 Voorbeelden

#### 4.2.1.1 Voorbeeld 1

De heer en mevrouw W. vatten renovatiewerken aan en gaan over tot de aankoop van ramen. Zij betalen een voorschot van maar liefst € 4534. Sindsdien krijgt het koppel geen enkel gehoor meer, en al zeker niet de beloofde en betaalde ramen. Zij doen een beroep op de Consumentenombudsdienst, maar ook op onze vragen reageert de onderneming niet.

Dit kort voorbeeld toont een vaak voorkomend probleem: de weigering van een onderneming om mee te werken aan een bemiddelingsproces.

#### 4.2.1.2 Voorbeeld 2

De heer P. doet een beroep op een aannemer om zijn veranda af te breken en om nog een aantal andere werken uit te voeren. De factuur is volgens de consument niet conform de gemaakte afspraken: het aangerekende uurtarief is hoger dan afgesproken, het uurtarief van de leerjongen bedraagt 45 euro, terwijl hiervoor 10 euro werd afgesproken en de factuur bevat foute berekeningen. De heer P. betwist de factuur en wenst de te veel aangerekende som niet te betalen. Hij doet daarvoor een beroep op de Consumentenombudsdienst.

Initieel blijven beide partijen bij hun standpunt en verloopt de bemiddeling moeizaam. Zowel consument als onderneming blijven bij hun eigen berekening en kunnen dit staven met schriftelijk bewijs. De Consumentenombudsdienst kan geen verzoening bereiken en sluit het dossier af met een aanbeveling. De onderneming laat nadien weten niet akkoord te zijn met onze aanbeveling maar toch een kleine terugbetaling te doen.



#### 4.2.2 Bespreking

De klachten bij de Consumentenombudsdienst omtrent foutieve facturen en problemen met voorschotten, situeren zich voornamelijk in de bouwsector. Meer dan 300 dossiers die in 2016 werden afgesloten, handelden over diensten die betrekking hadden op het onderhoud en de reparatie van de woning.

#### 4.2.3 Aandachtspunten voor de onderneming

De Consumentenombudsdienst vraagt met aandring naar transparantie, zowel in de precontractuele fase als in de contractuele fase. Het is erg belangrijk dat de consument weet met wie en aan welke voorwaarden hij zal contracteren. Zowel de prijs als alle voor de consument belangrijke en wezenlijke informatie dient voorafgaandelijk op een begrijpelijke wijze worden meegedeeld. Wanneer de onderneming daarover niets bijzonders bepaalt, moet de offerte die zij opmaakt daarenboven gratis zijn.

Vervolgens wijst de Consumentenombudsdienst op het belang van redelijke voorschotten. Wij begrijpen dat voorschotten gevraagd worden wanneer het gaat om werken van een aanzienlijke grootte, wanneer de werken op maat zijn of erg specifieke materialen gebruikt worden of wanneer de uitvoering pas veel later zal kunnen worden aangevat. Desondanks menen wij dat ondernemingen garanties moeten bieden, zeker wanneer het om grote voorschotten gaat, dat de werken effectief zullen worden aangevat of dat een deel van het bedrag van het voorschot zal geblokkeerd worden zolang de werken niet effectief worden aangevat. Dit kan het vertrouwen in de sector vergroten.

#### 4.2.4 Aandachtspunten voor de consumenten

Consumenten dienen zich grondig te informeren en verschillende prijzen te vergelijken. Wanneer mondelinge beloftes worden gemaakt doet de consument er best aan deze schriftelijk te laten bevestigen, bijvoorbeeld via e-mail. Wanneer er later discussie zou ontstaan, kan men dan steeds terugvallen op een schrift. Ook enig opzoekwerk naar de onderneming is niet overbodig. Wat zeggen andere consumenten? Bestaat de onderneming wel in de Kruijtpuntbank voor Ondernemingen? Ziet de website er betrouwbaar uit? Kan ik gemakkelijk alle contactgegevens terugvinden?

Offertes zijn in regel gratis, tenzij anders zou overeengekomen zijn. De onderneming kan wel steeds kosten aanrekenen wanneer zij meer deed dan enkel het opmaken van een offerte. Zo bijvoorbeeld zou zij ook technisch advies of juridische bijstand kunnen verleend hebben. In dat geval mag zij hiervoor kosten aanrekenen, maar deze moeten opnieuw op voorhand duidelijk meegedeeld worden aan de consument. In geen geval mag een consument met verborgen kosten worden geconfronteerd.

De Consumentenombudsdienst raadt consumenten aan om voorzichtig om te springen met voorschotten. Partijen zijn vrij om het bedrag van het voorschot te betalen. Kies voor een bedrag dat in verhouding staat met de werken of de te leveren goederen en vraag eventueel extra garanties.



## 4.3 GESCHILLEN ROND MEUBELN

### 4.3.1 Voorbeelden

#### 4.3.1.1 Voorbeeld 1

Mevrouw N. koopt in 2012 een lederen salon. In 2014 begint het leer te barsten en te verkleuren. De onderneming komt ter plaatse bij de consument om de problemen met het verkleuren te herstellen. Deze herstelling gebeurt onder de wettelijke garantie. Niet veel later echter duiken dezelfde problemen op. De onderneming stuurt een expert naar de consument die opnieuw het probleem aanpakt maar deze stuurt een factuur van 145 euro. De laatste herstelling gebeurde immers buiten de wettelijke garantietermijn van twee jaar. De consument betaalt, maar heeft bedenkingen bij de werkwijze van de onderneming en doet een beroep op onze diensten.

De Consumentenombudsdienst kan geen verzoening bereiken tussen de twee partijen, die beiden bij hun standpunt blijven. De Consumentenombudsdienst is van mening dat, hoewel de wettelijke garantietermijn van twee jaar verlopen was, de consument nog een beroep kon doen op het principe van de verborgen gebreken.

#### 4.3.1.2 Voorbeeld 2

De heer en mevrouw L. kochten in 2016 een set nieuwe meubelen voor hun nieuwe woning. Bij levering bleken verschillende meubelstukken licht tot ernstig beschadigd. Na bezoek van een expert zouden zij één nieuw meubelstuk krijgen, maar het koppel diende wel alles zelf opnieuw te demonteren en klaar te zetten voor ophaling. Andere beschadigde stukken zouden niet worden vervangen. Consumenten zijn het hier niet mee eens en doen een beroep op de Consumentenombudsdienst.

De Consumentenombudsdienst meent dat alle beschadigde goederen vallen onder de wettelijke garantieregeling en dus allen moeten hersteld of vervangen worden. Ze neemt contact op met beide partijen en uiteindelijk gaat de onderneming akkoord met een kosteloze herstelling van de goederen.

### 4.3.2 Bespreking

De Consumentenombudsdienst ontving in 2016 384 klachten met betrekking tot meubelen. De analyse van de dossiers met facturatie-, leverings- of garantieklachten verliep vlot. In die gevallen gebruiken onze dossierbeheerders het Wetboek Economisch Recht en het Burgerlijk Wetboek, de algemene voorwaarden van de ondernemingen en schriftelijke afspraken tussen de consument en de onderneming.

Anders is het wanneer het een puur technisch geschil betreft. Vaak verwijt de verkoper de consument een foutief gebruik, terwijl de consument beweert niets verkeerd gedaan te hebben. Dit is een feitenkwesitie die maar moeilijk bewezen kan worden. Daarenboven zijn de dossierbeheerders geen technisch expert.

De wet voorziet wel dat de Consumentenombudsdienst zich kan laten bijstaan door deskundigen. Dat is echter een moeilijk gegeven. Ten eerste werkt de Consumentenombudsdienst gratis en zijn deskundigen steeds betalend. De partijen moeten dus akkoord gaan met het aanstellen van een expert en moeten ook bereid zijn deze te betalen. Anderzijds is een beroep op een expert vaak de enige manier om uit een impasse te geraken en zijn zij de enigen die een dossier terug in beweging kunnen brengen. Vervolgens neemt een beroep op een expert ook veel tijd in beslag en zijn deskundigen die bereid zijn om een dossier van de Consumentenombudsdienst te behandelen niet altijd even gemakkelijk te vinden. De basiswaarden van de Consumentenombudsdienst, snel, gratis en laagdrempelig, komen zo op de helling.

Het gebeurt dus dat de Consumentenombudsdienst de partijen aanbeveelt om zelf een beroep te doen op een deskundige en diens verslag als scheidsterlijke beslissing te aanvaarden.



### 4.3.2 Aandachtspunten voor de ondernemingen

De medewerking van ondernemingen ontbreekt soms bij de bemiddeling door de Consumentenombudsdienst. Wij pleiten er dan ook voor dat alle meubelzaken open staan voor bemiddeling en in volle transparantie met ons meewerken. Om dit te bevorderen beveelt de Consumentenombudsdienst aan dat de ondernemingen mee helpen bij de opstelling van expertiserapporten, wanneer wij een beroep doen op externe expertise. Dit bevordert een objectieve analyse en de transparantie van de bemiddeling.

### 4.3.3 Aandachtspunten voor de consumenten

Consumenten doen er goed aan om alle technische specificaties mee te laten opnemen of te controleren op de bestelbon bij hun bestelling. Zo worden discussies of misverstanden achteraf vermeden en kunnen klachten gericht worden behandeld.

In sommige gevallen bieden ondernemingen bovenop de wettelijke garantie een commerciële garantie op (onderdelen van) de bestelling. In zo'n geval is het belangrijk om duidelijk te specificeren welke onderdelen en welke herstellingswerken onder die commerciële garantie vallen. Denk bijvoorbeeld aan commerciële garantie op een lederen zetel voor de vervanging van de lederen hoes. Achteraf kan blijken dat de opvulling van de zetel niet onder die garantie valt, waardoor u als consument toch nog geconfronteerd wordt met heel wat kosten los van die hoes.

## 4.4 PROBLEMEN MET LUCHTVAART-MAATSCHAPPIJEN

### 4.4.1 Voorbeelden

#### 4.4.1.1 Voorbeeld 1

De heer F. boekte een vlucht voor twee personen van Brussel naar Manchester en van Manchester naar Brussel. De vlucht van Brussel naar Manchester verliep zoals gepland. De vlucht van Manchester naar Brussel werd echter geannuleerd. De heer F. diende deze informatie via de website te vernemen, zonder enige persoonlijke verwittiging. Aangezien er geen alternatieve terugvlucht werd aangeboden, moest de klager zelf zijn terugreis organiseren. Er werd later een gedeeltelijke terugbetaling gedaan van één ticket. De heer F. wenst een terugbetaling van de kosten die hij moest maken om de terugreis te doen en doet daarom een beroep op onze diensten.

De Consumentenombudsdienst is van oordeel dat EU Verordening 261/2004 hier van toepassing is. De Verordening bepaalt dat, in geval van annulering van een vlucht, aan de betrokken passagiers bijstand dient te worden geboden door de luchtvaartmaatschappij die de vlucht organiseert.

Deze bijstand betreft een keuze voor de passagiers tussen 1) een volledige terugbetaling van de tickets, binnen de zeven dagen, of een retourvlucht naar het eerste vertrekpunt bij de eerste gelegenheid, 2) een andere vlucht onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden naar de eindbestemming bij de eerste gelegenheid, of 3) een andere vlucht onder vergelijkbare vervoersvoorwaarden naar de eindbestemming op een latere datum naar keuze, indien er plaats beschikbaar is.

De klager kreeg slechts een gedeeltelijke terugbetaling van één ticket en kon geen gebruik maken van zijn keuzerecht, wat een duidelijke schending van Verordening 261/2004 inhoudt.

Bovendien is de luchtvaartmaatschappij verplicht een compensatie te betalen, tenzij de annulering aan de passagiers werd meegedeeld, en hen een andere vlucht werd aangeboden. Bijgevolg is de Consumentenombudsdienst van oordeel dat, overeenkomstig de verordening, de klager recht heeft op

een compensatie ten belope van 250 euro.

We kregen echter geen enkele medewerking en ook op onze aanbeveling mochten we geen antwoord ontvangen.

#### 4.4.1.2 Voorbeeld 2

Mejuffrouw M. vertrok met haar vrienden voor een rondreis naar Montenegro. Haar bagage komt echter nooit aan. Gedurende vijf dagen werd ze van het kastje naar de muur gestuurd maar uiteindelijk bleek er een fout te zijn gebeurd bij de labeling van de bagage in Brussel. Op dag zes kon M. haar bagage gaan oppikken op een andere luchthaven. De consument wenst bij haar terugkomst een compensatie maar vindt nergens gehoor. Ze doet een beroep op de Consumentenombudsdienst.

De Consumentenombudsdienst stuurt een aanbeveling op waarin we de luchtvaartmaatschappij vragen de vigerende regels te respecteren en de consument schadeloos te stellen. Niet veel later krijgen wij bericht en belooft de maatschappij onze aanbeveling te volgen.

#### 4.4.2 Bespreking

In 2016 kreeg de Consumentenombudsdienst bijna 150 klachten tegen luchtvaartmaatschappijen. Hoewel de regelgeving vrij eenvoudig en duidelijk is, weigeren verschillende luchtvaartmaatschappijen vaak hun medewerking. Nochtans menen wij dat wij middels een constructieve houding goede resultaten zouden kunnen boeken.

Verschillende diensten waar de consument een beroep op kan doen, zorgen voor onduidelijkheid. Om te beginnen is er de Consumentenombudsdienst die gratis bemiddelt bij consumentengeschillen, vervolgens is er de Geschillencommissie Reizen die bemiddelt bij geschillen over het verloop van een reis met een reisbemiddelaar en/of reisorganisator voor zover de algemene voorwaarden van de Geschillencommissie Reizen werden toegepast. Er is ook nog de FOD Mobiliteit die klachten behandelt bij niet-naleving van de passagiersrechten die in de Europese verordeningen zijn vastgelegd en tot slot is er ook nog steeds het Europees Centrum voor de

Consument, dat optreedt bij grensoverschrijdende geschillen. In een sterk internationale sector is deze laatste dus geen onbelangrijke speler.

#### 4.4.3 Aandachtspunten voor ondernemingen

Mensen reizen graag en veel. De keuze voor een luchtvaartmaatschappij is vaak meer dan een keuze voor de laagste prijs. Wanneer er iets misloopt kan dat serieuze gevolgen hebben. Consumenten worden dan ook door zowel internationale, Europese als nationale regelgeving goed beschermd. Wanneer iets verkeerd loopt en de beide partijen kunnen hun geschil niet onderling regelen, moet de consument zich kunnen richten naar een externe instantie.

De Consumentenombudsdienst vraagt dus aan alle maatschappijen om altijd hun volle medewerking te verlenen. Consumenten zien vaak een langverwachte reis in het water vallen door een vertraagde vlucht of het verlies van bagage. Dit vraagt om een snelle en minnelijke afwikkeling van het geschil. De regelgeving is duidelijk en moet door iedereen gerespecteerd worden. Het oplossen van een geschil ligt dus vaak niet in het ontwarren van een juridisch kluwen maar in de bereidwillige medewerking van beide partijen.

De Consumentenombudsdienst maakt er zaak van om de verschillende buitengerechtelijke organen die in de sector actief zijn bijeen te roepen en een overleg te organiseren opdat het voor iedereen duidelijk zou zijn wie welke taken uitvoert. Op die manier proberen wij de consument nog beter te helpen.



#### 4.4.4 Aandachtspunten voor consumenten

Passagiers worden goed beschermd. Het is belangrijk dat zij goed op de hoogte zijn van hun rechten en plichten.

Consumenten dienen zich ook vooraf te informeren over de documenten die nodig zijn om te reizen, de afreistijden, de wachttijden, een eventueel reisadvies, noodzakelijke inentingen, tot slot is het altijd aan te raden om over zoveel mogelijk informatie met betrekking tot de vlucht op papieren drager te beschikken. Wanneer het dan ergens fout loopt, kan dat het consumentenstandpunt helpen staven.

### 4.5 ANDERE CATEGORIEËN

Er zijn nog categorieën waar zich veelvuldig geschillen voordoen en waar al dan niet succesvol een bemiddelingspoging wordt opgestart.

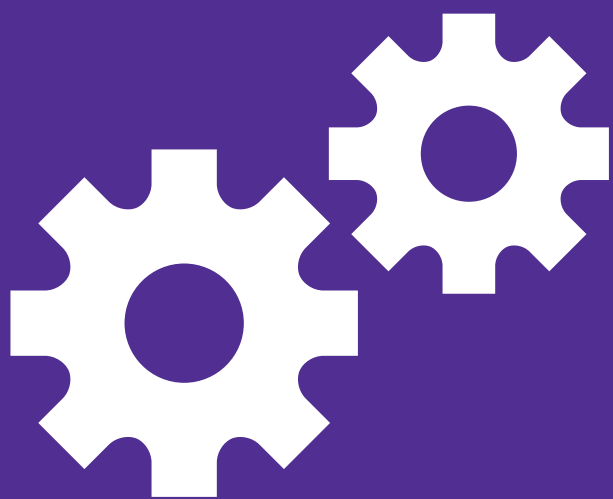
- Zo zijn problemen met fitnesscentra (126 dossiers) nog steeds niet van de baan, ondanks een sectorale gedragscode. De klachten die de COD binnenkrijgt gaan in de meerderheid van de gevallen over moeilijkheden bij het opzeggen van het contract en over onterechte facturen die verzonden worden terwijl de consument er van uitging het contract reeds rechtsgeldig te hebben opgezegd.
- De sector van de tweedehandsauto's (157 dossiers) blijft een heikele sector. De vaakst voorkomende klacht is een defect aan de wagen binnen de garantietermijn. Veelal weigert de garage het defect kosteloos te herstellen en betwist de consument de factuur die naderhand alsnog volgt. In deze dossiers is het extra moeilijk bemiddelen omdat het veelal om technische dossiers gaat waarvoor onze dossierbeheerders niet over de nodige kennis beschikken.
- Ook geschillen met crèches en kinderdagverblijven (50 dossiers) blijven een probleemcategorie. Vaak zijn dit louter contractuele geschillen die rond het opzeggen van het contract draaien. Jonge ouders verliezen bijvoorbeeld het voorschot dat ze lang op voorhand betaalden om hun (vaak nog

ongeboren) baby in te schrijven bij deze of gene crèche indien ze deze besproken plaats willen annuleren. Deze dossiers hebben echter vaak een emotionele dimensie omdat het tenslotte over de opvang van baby's en peuters gaat. In deze delicate materie krijgt het vertrouwen vaak sneller een deuk waardoor partijen soms onbezonnen het contract opzeggen zonder rekening te houden met de opzegmodaliteiten.

In deze laatste categorie is het ook vaak niet duidelijk of de Consumentenombudsdienst wel effectief bevoegd is. Er zijn namelijk meerdere bevoegdheidsdomeinen en regelgevingen van toepassing. Enerzijds is dit geregionaliseerde materie waarvoor de regionale ombudsdiensten bevoegd zijn en anderzijds kan het ook gaan om de afwikkeling van een puur contractueel geschil tussen een onderneming en een consument waar de Consumentenombudsdienst dan wel weer voor bevoegd is.

Het grote verschil in taalrol valt ook op. 46 klachten zijn Nederlandstalig, amper 4 Franstalig. De verschillende regionale instanties die instaan voor het toezicht op de crèches en kinderdagverblijven hanteren een verschillende politiek die maakt dat Vlaamse consumenten sneller worden verwezen naar de Consumentenombudsdienst.





“WIJ RADEN DE SECTOREN AAN  
EEN ENTITEIT OP TE RICHTEN DIE DE  
GANSE SECTOR DEKT. DAT KOMT DE  
BEMIDDELING TEN GOEDE EN TEN  
SLOTTE OOK HET VERTROUWEN VAN DE  
CONSUMENT IN DE SECTOR.”

# 5

## AANDACHTS- PUNTEN

De Consumentenombudsdienst bestaat bij het verschijnen van haar tweede jaarverslag goed twee jaar. In één jaar tijdvonden 7000 dossiers hun weg richting de COD. Door een snelle, laagdrempelige en gratis dienstverlening kon de COD in 2016 vele dossiers met een minnelijke schikking afsluiten.

De bevoegdheden van de COD staan duidelijk omschreven in boek XVI van het wetboek economisch recht. De COD moet consumenten en ondernemingen vooreerst informeren, in het bijzonder over het bestaan van buitengerechtelijke geschillenregeling. Vervolgens maken wij elk dossier, wanneer deze betrekking heeft op een consumentengeschil waarvoor een gekwalificeerde entiteit bevoegd is, zonder verwijl over aan deze dienst. In laatste instantie kunnen wij dan, wanneer geen enkele gekwalificeerde entiteit bevoegd is, de dossiers zelf in behandeling nemen en een bemiddeling opstarten.

Twee jaar later hebben wij een vrij goed zicht op de belemmeringen en hiaten die een rem vormen op de ontwikkeling van onze dienst. Wij menen dat er een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid ligt bij de verschillende stakeholders om de Consumentenombudsdienst nog pertinenter te maken.

## 5.1 PERCEPTIE EN MEDEWERKING

De Consumentenombudsdienst is een autonome openbare dienst die alle ombudsnormen ter harte neemt: onafhankelijkheid, onpartijdigheid en transparantie. Wanneer een dossier bij een dossierbeheerder arriveert, wordt dat grondig bestudeerd en desgevallend besproken met collega's en de operationeel manager. Er wordt contact opgenomen met beide partijen die hun mening kunnen geven over het dossier en met alle middelen van recht hun beweringen kunnen staven. Er wordt met de verschillende argumenten rekening gehouden en de partijen worden steeds op de hoogte gehouden van mekaars standpunt.

We stellen echter vast dat sommige ondernemingen weigeren hun medewerking te verlenen. We worden met deze houding geconfronteerd bij veel ondernemingen, zowel grote multinationals als kleine zelfstandigen. Beide houdingen zijn even onjuist als onterecht. In de eerste plaats is de Consumentenombudsdienst niet de advocaat van de consument. De Consumentenombudsdienst voldoet als erkende gekwalificeerde entiteit aan alle voorwaarden zoals opgesomd in de wet en in het koninklijk besluit:

- Onafhankelijk
- Onpartijdig
- Deskundig
- Transparant
- Toegankelijk
- Laagdrempelig
- Billijk

Enige perceptie omtrent de partijdigheid van onze dienst is onterecht en die perceptie moet snel en kordaat in de kiem worden gesmoord. Een kennis-makingscampagne bij ondernemingen zou hieraan kunnen tegemoet komen.

Een geslaagde bemiddeling is pas mogelijk bij een constructieve medewerking van de verschillende partijen. Het is essentieel dat beide partijen voorafgaandelijk bereid zijn om tot een oplossing te komen en hiervoor eventueel water bij de wijn willen doen. Een goedwerkende buitengerechtelijke geschillenregeling is in het voordeel is van zowel de consument als de onderneming en bij uitbreiding van de gehele Belgische economie. Door een snelle, laagdrempelige en gratis dienstverlening worden vaak kleine frustraties weggewerkt en dit zal het vertrouwen tussen de partijen verhogen.

We dienen hier echter ook een aanbeveling te maken aan de consument. Vaak verwacht deze dat wij zijn belangen zullen behartigen en het door hem vermoedelijk geleden nadeel zullen herstellen. Ook die perceptie klopt niet. Wij zijn onafhankelijk en onpartijdig en proberen twee partijen met elkaar te verzoenen. We behartigen niet blindelings de belangen van elke consument die bij ons een dossier heeft lopen.

## 5.2 EXPERTISE

De Consumentenombudsdienst kan geen expert zijn in elk gebied waarbinnen consumentengeschillen opduiken. Wij staan dan wel in voor de residuaire geschillen, i.e. deze consumentengeschillen waar geen gekwalificeerde entiteit voor bestaat, onze kennis is eerder algemeen dan sectorspecifiek. Het komt voor dat beide partijen bij hun standpunt blijven en dat het voor ons onmogelijk is om uit te maken wie van hen gelijk heeft. Vaak gaat het om een erg technische materie waarin enkel experts een uitspraak kunnen doen.

Hoewel boek XVI WER het toestaat dat de Consumentenombudsdienst zich laat bijstaan door deskundigen wordt dat in de praktijk zelden gedaan. We beschikken niet over budget om experts tegen betaling te laten optreden. Anderzijds vrezen we ook dat we de termijn van 90 dagen dan niet langer



zouden halen zodat de wettelijke voorwaarden van Boek XVI in het gedrang komen.

Wel raden we desgevallend in een aanbeveling aan de partijen aan om alsnog beroep te doen op een expert en diens expertiseverslag te aanvaarden en na te leven. Op die manier hopen we de partijen tot een buitengerechtelijke geschillenregeling te bewegen.

### 5.3 BEVOEGDHEDEN GEKWALIFICEERDE ENTITEITEN

De eerste bevoegdheid van onze diensten is consumenten en ondernemingen informeren over het bestaan van buitengerechtelijke geschillenregeling. Vervolgens dienen wij ook correct door te verwijzen naar de ter zake bevoegde dienst. Wij zijn dus zonder meer gebaat bij duidelijke en transparante regels.

Soms is dit duidelijk:

- Uw operator? → Ombudsdienst voor de telecommunicatie
- Uw energieleverancier? → Ombudsdienst voor energie
- Uw financiële instelling? → Ombudsfin
- Uw verzekeraar, makelaar of agent? → Ombudsman voor verzekeringen
- Een post- of koeriersbedrijf? → Ombudsdienst voor de postsector
- Een spoorwegmaatschappij? → Ombudsdienst voor de treinreizigers

De respectievelijke sectoren worden gedekt door een ombudsdienst. De consument heeft hier het voordeel van de duidelijkheid. De onderneming is doorgaans bekend met de ombudsdienst van zijn sector en investeert in een constructieve samenwerking. Voor de Consumentenombudsdienst is het duidelijk naar wie door te verwijzen. Alle partijen winnen.

Bij andere gekwalificeerde entiteiten is het onduidelijker. Zij dekken geen volledige sector, maar zijn slechts bevoegd in bepaalde gevallen. Zo is de Verzoeningscommissie Bouw wel bevoegd voor

technische geschillen maar niet voor juridische geschillen. Daarenboven treedt de Verzoeningscommissie pas op als beide partijen de bevoegdheid van de Verzoeningscommissie aanvaarden en na betaling van het bedrag van € 200.

De Verzoeningscommissie Automoto treedt op wanneer de verkoper in zijn algemene voorwaarden de competentie van de Verzoeningscommissie erkent, na betaling van een bedrag van € 80 per partij en enkel voor wat betreft de verkoop van (nieuwe) wagens en garantiegeschillen. Geschillen met betrekking tot onderhoud en herstelling vallen niet onder diens bevoegdheid.

De Geschillencommissie Reizen is bevoegd voor geschillen met een reisbemiddelaar en/of reisorganisator betreffende de uitvoering van een reis. Het betreft hier echter enkel geschillen met een reisbemiddelaar en/of een reisorganisator die de algemene reisvoorwaarden van de Geschillencommissie Reizen vzw toepast.

Het is dus niet zo dat wanneer u een geschil hebt met een garage, u sowieso een beroep kan doen op de Verzoeningscommissie Automoto. Of wanneer u een geschil zou hebben met een aannemer u zou kunnen aankloppen bij de Verzoeningscommissie Bouw. Of ten slotte, wanneer u een probleem hebt als reiziger kunt u niet steeds terecht bij de Geschillencommissie Reizen.

Dit is geen optimale situatie. De consument wordt nog te vaak, in weerwil van de bedoeling van de wetgever, doorgestuurd van de ene dienst naar de andere

Wij raden de sectoren aan een entiteit op te richten die de ganse sector dekt. Dat komt de bemiddeling ten goede en ten slotte ook het vertrouwen van de consument in de sector.

Ook vragen wij aan de overheid om te kiezen voor een meer uniforme, meer toegankelijke en ruimere aanpak van buitengerechte geschillenregelingsinstanties.



## 5.4 FINANCIËLE MIDDELEN

De Consumentenombudsdienst kent een snelle start. In het eerste volledige werkingsjaar werden 7105 dossiers aangemeld voor bemiddeling. Om een diepgaand, kwalitatief onderzoek en dito bemiddeling nu en in de toekomst te garanderen, heeft de dienst hier voldoende middelen voor nodig. Wij vragen dan ook met aandrang naar een snelle uitklaring van een structurele en voldoende financiering van de Consumentenombudsdienst.





“DE WERKINGSUITGAVEN EN  
INVESTERINGEN WORDEN DOOR  
HET DIRECTIECOMITÉ GEMONITORD  
DOOR EEN VERMOGENS- EN  
BEGROTINGSBOEKHOUDING DIE DE  
OPVOLGING VAN DE REALISATIE VAN DE  
JAARLIJKSE BEGROTING TOELAAT.”

# 6

## BEGROTING VAN DE CONSUMENTEN- OMBUDSDIENST

### 6.1 BEGROTING EN REALISATIES 2016

#### 6.1.1 Ontvangstenbegroting 2016

Voor 2016 bestond de geraamde financiering van het budget ten bedrage van € 801.388 oorspronkelijk uit de volgende onderdelen:

- |  |           |
|--|-----------|
| • Bijdrage sectorale ombudsdiensten                              | € 249.544 |
| • Bijdrage Federale Overheid (2016)                              | € 354.086 |
| • Diverse Ontvangsten/Overdracht Onderbenutte Middelen 2014-2015 | € 197.758 |

### 6.1.2 Uitgabenbegroting 2016

De uitgavenbegroting 2016 bedroeg € 801.388 met de volgende onderverdeling:

• Personeelsuitgaven	€ 455.460
• Werkingsuitgaven	€ 314.664
• Kapitaaluitgaven	€ 31.264

De werkingsuitgaven en investeringen worden door het Directiecomité van de Consumentenombudsdienst gemonitord door een vermogens- en begrotingsboekhouding die de opvolging van de realisatie van de jaarlijkse begroting toelaat. Voor 2016 bedroegen de totale uitgaven € 723.304 en werden voor € 728.117 ontvangsten geïnd.

Volgens de wet van 22 mei 2003 houdende organisatie van de begroting en van de comptabiliteit van de federale Staat behoort de Consumentendienst tot de overheidsinstellingen met rechtspersoonlijkheid zoals voorzien in artikel 2, 3° van deze wet, zodat de Consumentendienst een ontwerp van begroting opstelt en voorlegt aan de bevoegde Minister en de Minister van Begroting (toepassing van de artikelen 86 en 87, §2 van dezelfde wet).

## 6.2 BEGROTING 2017

### 6.2.1 Ontvangstenbegroting 2017

De ontvangstenbegroting die voor het volledig jaar 2017 bedraagt € 795.853 met de volgende onderverdeling:

• Bijdrage sectorale ombudsdiensten in de huurlasten van de FOD Economie	€ 111 265
• Bijdrage sectorale ombudsdiensten voor de Front Office	€ 10 299
• Bijdrage gebruikte oppervlakte in m <sup>2</sup>	€ 196 368
• Bijdrage sectorale ombudsdiensten voor de Kanselarij	€ 12 760
• Bijdrage Federale Overheid	€ 355 240
• Bijdrage ondernemingen zonder gekwalificeerde entiteit	€ 109 921

### 6.2.2 Uitgabenbegroting 2017

De uitgavenbegroting in 2017 bedraagt € 795 853 met de volgende onderverdeling:

• Personeelsuitgaven	€ 576 000
• Werkingsuitgaven	€ 208 343
• Kapitaaluitgaven	€ 11 510

Deze begroting werd toegestuurd aan de twee bevoegde Ministers doch op datum van publicatie van dit jaarverslag werd deze nog niet goedgekeurd. Zonder de bijdrage van ondernemingen die geen gekwalificeerde entiteit hebben zal de Consumentenombudsdienst daarenboven niet over voldoende middelen beschikken. Hoewel de wet van 18 april 2017 houdende diverse bepalingen inzake economie (BS 24/04/2017) in een dergelijke bijdrage voorziet is het voorlopig nog wachten op het koninklijk besluit dat hieraan uitvoering moet geven.

Het personeelsbestand van de Consumentenombudsdienst per 01/06/2017 ziet er als volgt uit:

- 1 operationele manager niveau A
- 1 administratieve manager niveau A
- 1 SPOC ICT niveau B
- 5 dossierbeheerders niveau B
- 2 onthaalmedewerkers niveau C





# Consumenten ombudsdienst

North Gate II

Koning Albert II-laan 8 Bus 1

1000 Brussel

T. +32(0)2 702 52 00

F. +32(0)2 808 71 29

[www.consumentenombudsdienst.be](http://www.consumentenombudsdienst.be)