

JAAR-

Consumenten

VERSLAG

ombudsdienst

2017



Consumenten
ombudsdienst

INHOUDSTAFEL

1. INLEIDING	4	5. SYSTEMATISCHE PROBLEMEN	26
Kerncijfers	6	5.1 Onderhoud en reparatie van de woning	27
2. MISSIE EN WERKING	8	5.2 Meubelen	29
2.1 Over de Consumentenombudsdienst	9	5.3 Elektronica	30
2.2 Samenstelling en personeel	10	5.4 Kleding en schoenen	32
2.3 Externe activiteiten	10	5.5 Nieuwe wagens, tweedehands-wagens, verhuur van wagens	34
2.4 Procedure bij de COD: residuaire dossiers	11	5.6 Fitnesscentra	36
HET TEAM	13	5.7 Crèches	37
3. BEGROTING VAN DE CONSUMENTENOMBUDSDIENST	14	6. AANDACHTSPUNTEN	40
3.1 Begroting 2017	15	6.1 Perceptie en medewerking	41
3.2 Begroting 2018	15	6.2 Expertise	41
3.3 Personeelsbestand	15	6.3 Problemen in specifieke sectoren	42
4. STATISTIEKEN	16	6.4 Bevoegdheden gekwalificeerde entiteiten	43
4.1 Nieuwe dossiers	17		
4.2 Communicatiemiddel	19		
4.3 Residuaire dossiers	20		
4.4 Niet-residuaire dossiers	21		
4.5 Gesloten residuaire dossiers	22		
4.6 Top sectoren 2017	23		
4.7 Top categorieën 2017	24		
4.8 Top tien ondernemingen	25		
4.9 Gemiddelde behandelingsduur van een dossier	25		





Consumenten
ombudsdienst

1

INLEIDING

“IN 2017 BEHANDELDE
DE CONSUMENTENOMBUDSDIENST
9574 DOSSIERS. DAT IS EEN STIJGING
VAN 32 PROCENT EN OPZICHTE
VAN VORIG JAAR.”

Redactie jaarverslag:
Peter Caluwé en Pieter-Jan De Koning

In 2017 behandelde de Consumentenombudsdienst 9574 dossiers. Consumenten en ondernemingen vinden duidelijk hun weg naar de ombudsdienst. De Consumentenombudsdienst vormt dan ook het sluitstuk van de buitengerechtelijke consumentengeschillenregeling in België. Elk geschil tussen een consument en een onderneming die in België gevestigd of actief is, kan immers via een buitengerechtelijke weg een oplossing krijgen.

De taak van de Consumentenombudsdienst is driedig. Ten eerste dient hij consumenten en ondernemingen te informeren over hun rechten en plichten en in het bijzonder over de buitengerechtelijke geschillenregeling, ten tweede te verwijzen naar een ter zake bevoegde gekwalificeerde entiteit en, ten derde bemiddelen bij residuaire consumentengeschillen. Van de 9574 dossiers die de Consumentenombudsdienst behandelde in 2017 waren meer dan de helft residuaire consumentengeschillen.

Uiteindelijk kon de Consumentenombudsdienst 2308 dossiers afsluiten, waarvan bijna de helft met een minnelijke schikking. In 1105 dossiers werd een oplossing gevonden waar zowel onderneming als consument zich in konden vinden. Een echte win-win. Een heikel punt zijn de vele dossiers die onvolledig bleven en waar bijgevolg geen bemiddeling mogelijk was. Dit wordt een werkpunt voor de volgende jaren.

De sectoren en categorieën van problemen zijn geëvolueerd, mede als gevolg van het oprichten van een nieuwe gekwalificeerde entiteit. De sector die draait rond het onderhoud en de reparatie van de woning was de koploper, gevolgd door de meubelsector en

de elektronicasector. De meest voorkomende problemen gingen over defecten en schade, niet geleverde goederen of niet geleverde diensten en ten slotte over de moeilijke toepassing van de wettelijke garantie.

We lichten in dit jaarverslag opnieuw een aantal vaak voorkomende problemen toe. Sectoren waar we veelvuldig geconfronteerd worden met eenzelfde soort probleem worden uitgelicht en aan de hand van een aantal voorbeelden besproken. We doen ook per sector een aantal aanbevelingen ter verbetering, zowel aan de ondernemingen als aan de consument.

De Consumentenombudsdienst is een door de FOD Economie erkende gekwalificeerde entiteit die een onafhankelijke, onpartijdige, transparante, doeltreffende, snelle en billijke procedure aanbiedt. Zonder de constructieve medewerking van partijen bij het geschil kunnen wij echter geen resultaten boeken. Een warme omroep dus aan zowel consumenten als ondernemingen om steeds actief mee te werken en te zoeken naar een oplossing voor elk geschil!

Françoise Sweerts
voorzitter
directiecomité

Katelijne Exelmans
ondervoorzitter
directiecomité

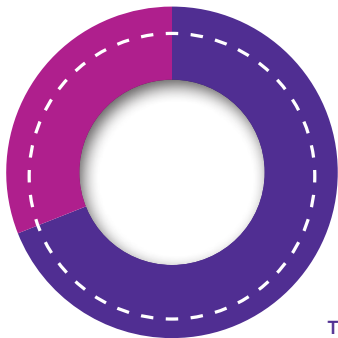
KERNCIJFERS

9574

behandelde dossiers in 2017

Totaal aantal geregiseerde dossiers in het Frans

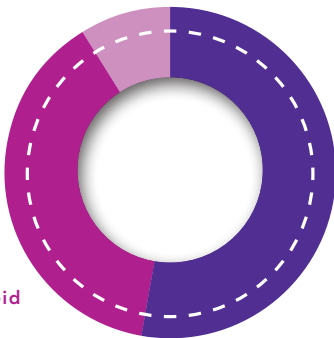
31%



69%
Totaal aantal geregiseerde dossiers in het Nederlands

9%

Vragen om informatie



Buiten bevoegdheid COD
38%

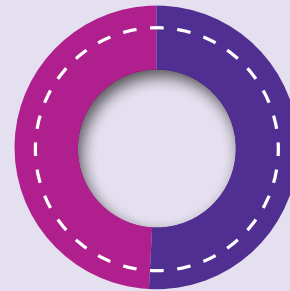
53%
Residuaire dossiers

5053

residuaire dossiers

Onontvankelijke dossiers

49%



51%
ontvankelijke dossiers

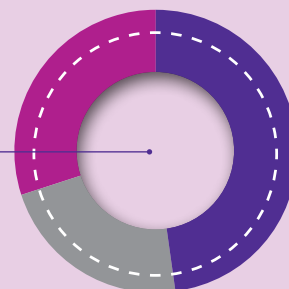
Reden van ontvankelijkheid	Totaal
Anonieme klacht	147
Klager heeft zelf nog geen contact genomen met de onderneming	74
Geen residuair consumentengeschil	212
Faillissement van de onderneming	50
Onvolledige klacht	1918
Vexatoire klacht	8
Er is reeds een gerechtelijke procedure geweest	48
Gedateerde klacht	5
Het dossier werd al eens door een gekwalificeerde entiteit behandeld	10
Totaal	2472

2308

gesloten residuaire dossiers

Stopzetting dossier

30%



22%
Aanbeveling

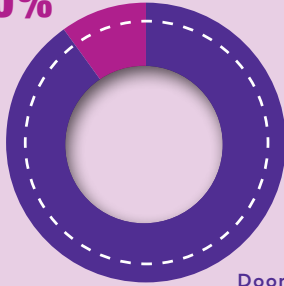
48%
Minnelijke schikking

3677

andere dossiers

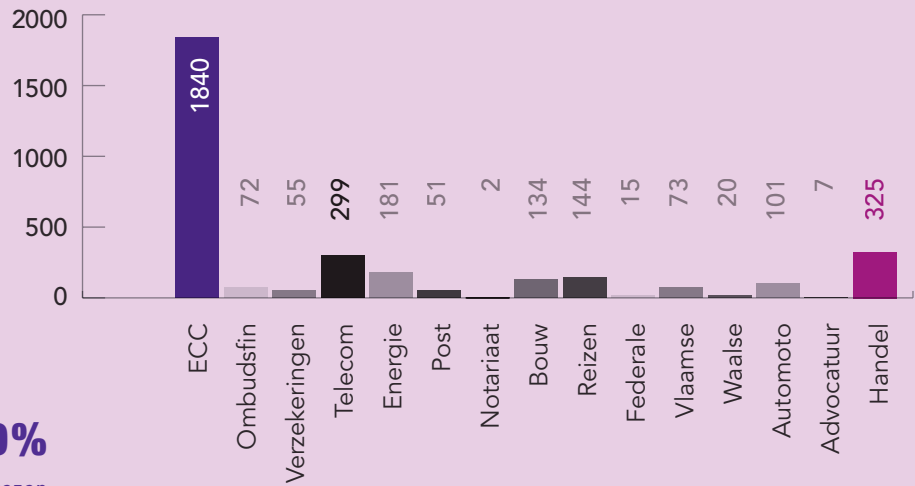
Buiten bevoegdheid

10%



90%

Doorverwezen



Top 10

categorieën

NR.	SECTOR	DOSSIERS
1	Defect, veroorzaakte schade	673
2	Niet geleverd / niet verleend	516
3	Wettelijke garantie niet toegekend	466
4	Voldoet niet aan bestelling	362
5	Ongerechtvaardigde factuur	263
6	Misleidende reclame	172
7	Dienstverlening voor klanten	170
8	Deels geleverd / deels verleend	156
9	Ontbinding van het contract	145
10	Vertraging	121

Top 10

sectoren

NR.	SECTOR	DOSSIERS
1	Onderhoud en reparatie van de woning	934
2	Meubelen en stoffering	357
3	Elektronica (geen ICT of voor recreatie)	286
4	Kleding (inclusief maatkleeding) en schoeisel	260
5	ICT-goederen (informatie- en communicatietechnologie)	245
6	Grote huishoudelijke apparaten (inclusief stofzuigers en microgolfovens)	221
7	Overige goederen en diensten	192
8	Tweedehands auto's	145
9	Luchtvaartmaatschappijen	144
10	Diensten in verband met sporten en hobby's	136

is voor het behandelen van dit dossier zal de COD dit onverwijld doorsturen naar deze laatste². Wanneer geen andere gekwalificeerde entiteit bevoegd is, neemt de COD het dossier zelf in behandeling.

De eerste taak van de COD bestaat er dus in om **consumenten en ondernemingen te informeren** over hun rechten en plichten, in het bijzonder over de mogelijkheden van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen. Deze taak is niet enkel erg omvangrijk, ze is ook erg belangrijk. De Consumentenombudsdienst wil een uniek loket voor ADR³ zijn voor consumenten en ondernemingen. Om de buitengerechtelijke geschillenregeling in België alle kansen te geven, is het noodzakelijk dat er één contactpunt bestaat dat alle nodige informatie dienaangaande kan verstrekken. Het ADR-landschap voor consumenten is immers vrij heterogeen. In verschillende sectoren bestaan ombudsdiensten, in andere sectoren zijn verzoeningscommissies bevoegd en nog andere sectoren beroepen zich op geschillencommissies. Bovendien zijn ook de bevoegdheden van deze verschillende diensten niet altijd eenduidig.

Er is dus zeker een sterke nood aan een contactpunt dat consumenten en ondernemingen wegwijs kan maken in het ADR-landschap en de partijen meteen naar de bevoegde dienst kan doorverwijzen.

De COD informeert echter niet enkel over buitengerechtelijke geschillenregeling. Hij informeert ook in het algemeen over rechten en plichten van consument en onderneming. De specialisatie van de Consumentenombudsdienst ligt wel steeds bij de consumentengeschillen, i.e. elk geschil tussen een consument en een onderneming met betrekking tot de uitvoering van een verkoop- of dienstenovereenkomst of tot het gebruik van een product⁴.

Elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil wordt door de COD in ontvangst genomen en na grondige analyse doorgestuurd naar de ter zake bevoegde gekwalificeerde entiteit. Wanneer een door de Consumentenombudsdienst ontvangen dossier tot de bevoegdheid be-

.....

2 Art. XVI.15, §2 WER

3 Alternative Dispute Resolution of buitengerechtelijke geschillenregeling

4 Art. I.19, 2° WER

hoort van een gekwalificeerde entiteit dan is de COD verplicht dit dossier over te maken aan deze dienst. De COD gaat niet over tot een ontvankelijkheidsbeoordeling van de klacht, maar laat dit over aan elke dienst waar ze dossiers naar doorstuurt.

De COD mag de consumentengeschillen die zij ontvangt enkel **doorverwijzen naar gekwalificeerde entiteiten**. Gekwalificeerde entiteiten zijn diensten die belast zijn met buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen en die voldoen aan de voorwaarden bedoeld in art. XVI.25 en 26 WER alsook aan de voorwaarden bepaald door het koninklijk besluit van 26 februari 2015 en die bekendgemaakt worden door de FOD Economie op een lijst op haar website⁵. Deze lijst wordt ook overgemaakt aan de Europese Commissie⁶.

De COD is tevens zelf erkend als gekwalificeerde entiteit en dit sinds 14 juli 2015.

Als derde en laatste taak behandelt de COD alle consumentengeschillen die hij heeft ontvangen en aan geen andere gekwalificeerde entiteit heeft kunnen overmaken, het betreft hier de zogenoemde **residuaire geschillen**.

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

5 Art. I.19, 4° WER

6 Voor de lijst, zie: <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Entreprises/Buitengerechtelijke-regeling-consumentengeschillen-lijst-gekwalficeerde-entiteiten.pdf>

- de ombudsman van de ombudsdienst verzekeringen

De minister bevoegd voor Economie en de minister bevoegd voor Begroting kunnen elk een vertegenwoordiger aanwijzen die met raadgevende stem zelt in het Directiecomité voor alle agendapunten die geen verband houden met de individuele aanvragen tot buitengerechtigde regeling van een consumentengeschil. Per 18 juli 2017 hebben beide ministers ook effectief een vertegenwoordiger aangeduid.

De leden van het Directiecomité 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 die nodig zijn voor het beheer van de Consumentenombudsdienst, ter vervulling van diens opdrachten. 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.

Dat personeelsplan zag er in 2017 als volgt uit:

- één operationeel manager
- één administratief manager
- één verantwoordelijke ICT
- twee onthaalmedewerkers (1 FR + 1 NL)
- vijf dossierbeheerders (2 FR + 3 NL)

2.3 EXTERNE ACTIVITEITEN

De Consumentenombudsdienst onderhoudt nauwe contacten met de verschillende **stakeholders in het ADR-landschap**. Het is immers erg belangrijk dat hij goed de bevoegdheid en werking kent van de andere gekwalificeerde entiteiten. De lijst van erkende gekwalificeerde entiteiten stond eind 2017 op veertien, de Consumentenombudsdienst inbegrepen. Naast de Consumentenombudsdienst gaat het om:

- De Ombudsdienst voor Telecommunicatie
- De Ombudsman in Financiële Geschillen (Ombudsfin)

- De Ombudsman voor het Notariaat
- De Ombudsman van de Verzekeringen
- De Verzoeningscommissie Bouw V.Z.W.
- De Verzoeningscommissie Automoto
- De Ombudsdienst voor Energie
- De Geschillencommissie Reizen
- De Ombudsdienst voor de Postsector
- De Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur
- Service Ombudsman des avocats de l'Ordre des barreaux francophones et germanophone
- Ombudsman voor de Handel
- Commissie voor Arbitrage Consumenten en Textielverzorgers (CACET)

Op geregelde tijdstippen zijn er overlegmomenten tussen de Consumentenombudsdienst en één of meerdere gekwalificeerde entiteiten of kandidaat gekwalificeerde entiteiten. Teneinde een nog beter inzicht te krijgen in de werking van de verschillende gekwalificeerde entiteiten alsook in de erkenning en de controle van deze entiteiten heeft de COD tenslotte in oktober 2017 een rondetafelconferentie georganiseerd in samenwerking met de FOD Economie. Ook kandidaat gekwalificeerde entiteiten en het Europees Centrum voor de Consument, als ADR-entiteit en als ODR-contactpunt, werden hierop uitgenodigd.

De Consumentenombudsdienst heeft ook een driemaandelijks overleg met de bevoegde diensten van de FOD Economie waarin statistieken worden overgemaakt en besproken en gekeken wordt of en in welke sectoren er extra acties ondernomen moeten worden.

2.4 PROCEDURE BIJ DE COD: RESIDUAIRE DOSSIERS

2.4.1 Beoordeling van het dossier

Hier zal enkel de procedure bij de Consumentenombudsdienst voor de behandeling van de residuaire consumentengeschillen worden beschreven. Wanneer de COD dossiers doorstuurt naar andere gekwalificeerde entiteiten doet hij enkel een bevoegdheidsbeoordeling. De verdere ontvankelijkheidsbeoorde-

ling laat hij over aan de gekwalificeerde entiteit waarnaar hij het dossier doorstuurt.

De behandeling van een aanvraag door de Consumentenombudsdienst is kosteloos. Zodra de aanvraag volledig is, beschikt de Consumentenombudsdienst over een termijn van drie weken om te laten weten aan de klager of hij het dossier in behandeling kan en zal nemen. Hij doet dit door middel van een gemotiveerd schrijven.

De COD beschikt over zowel verplichte als facultatieve weigeringsgronden om de klacht onontvankelijk te verklaren. De Consumentenombudsdienst weigert een aanvraag 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 óók indien zij ginds niet onvankelijk werd verklaard en ten slotte
- wanneer de klacht de regeling van een geschil beoogt dat reeds het voorwerp uitmaakt of heeft uitgemaakt van een vordering in recht.

Bij de facultatieve weigeringsgronden krijgt de COD marge om het dossier te beoordelen. Deze marge wordt erg ruim genomen. Het doel is steeds de consument zo goed mogelijk te helpen. 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.

2.4.2 Behandeling van het dossier

Eens de aanvraag volledig is, begint de inhoudelijke behandeling van het dossier. De dossierbeheerder heeft **90 werkdagen om het dossier af te ronden**.

In een eerste fase wordt het dossier overgemaakt aan de onderneming en wordt hen gevraagd hierop te reageren. Dit antwoord wordt dan overgemaakt aan de klager en wordt door hem besproken met zijn dossierbeheerder. De behandeling van de dossiers gebeurt per mail, brief en/of telefoon. De Consumentenombudsdienst kan, indien hij dat nodig zou achten, ter plaatse kennisnemen van de boeken, briefwisseling, verslagen en, in het algemeen, alle documenten en alle geschriften van de betrokken onderneming die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de aanvraag. Hij kan van de bestuurders, agenten en aangestelden van de onderneming alle nodige uitleg en informatie vorderen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor zijn onderzoek. Hier werd echter nog nooit gebruik van gemaakt. Ook op deskundigen deed de COD wegens financiële beperkingen nog nooit een beroep, hoewel ook deze mogelijkheid voorzien wordt door de wet.

De dossierbeheerder luistert naar beide partijen en probeert hen te verzoenen. Behalve wanneer er een flagrante schending van de wet zou zijn, neemt de dossierbeheerder geen standpunt in maar zoekt naar openingen om het geschil met een minnelijke schikking te kunnen beëindigen. Wanneer het duidelijk is dat in een dossier de wet niet werd nageleefd, zal de dossierbeheerder dit echter duidelijk communiceren aan beide partijen. Indien nodig wordt een standpunt ingenomen, bijvoorbeeld wanneer het gaat om oneerlijke handelspraktijken of het beoordelen van een onrechtmatig beding.

De verjaringstermijnen van gemeen recht worden geschorst vanaf de datum van ontvangst van de volledige aanvraag en ook de invorderingsprocedure door de onderneming moet worden geschorst zodra deze de volledige klacht heeft ontvangen.

2.4.3 Afsluiten van het dossier

De COD brengt binnen een termijn van 90 kalenderdagen de uitkomst van de geschillenregeling ter kennis van de partijen. Deze termijn kan in uitzonderlijke omstandigheden eenmalig met eenzelfde periode worden verlengd. Dit moet gemotiveerd worden door de complexiteit van het geschil. Een procedure bij de Consumentenombudsdienst kan op drie manieren worden afgesloten. In het meest wenselijke geval wordt **een minnelijke schikking** bereikt tussen de

consument en de onderneming. De dossierbeheerder deelt deze uitkomst nogmaals schriftelijk mee aan de beide partijen en sluit het dossier.

Wanneer geen minnelijke schikking wordt bereikt, kan de COD het dossier afsluiten met **een aanbeveling**. Deze aanbeveling is niet afdwingbaar. De aanbeveling geeft beide partijen de visie en het besluit mee van de Consumentenombudsdienst na grondig onderzoek van de klacht.

De wet verplicht de betrokken onderneming, wanneer zij de aanbeveling niet volgt, om binnen een termijn van dertig kalenderdagen haar gemotiveerd standpunt ter kennis te brengen aan de COD en aan de klager. Een onderneming kan echter nooit verplicht worden de door de Consumentenombudsdienst voorgestelde oplossing te aanvaarden.

Ten slotte kan de klager altijd de procedure stopzetten.





HET TEAM





3

BEGROTING VAN DE CONSUMENTEN- OMBUDSDIENST

“IN 2017 BEDROEG
HET GERAAMDE BUDGET € 795 853.
ALLE UITGAVEN EN INVESTERINGEN
WORDEN GEMONITORD DOOR HET
DIRECTIECOMITÉ.”

Volgens de wet van 22 mei 2003 houdende organisatie van de begroting en van de comptabiliteit van de federale Staat behoort de Consumentenombudsdienst tot de overheidsinstellingen met rechtspersoonlijkheid zoals voorzien in artikel 2, 3° van deze wet, zodat de Consumentenombudsdienst 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).

De werkingsuitgaven en investeringen worden door het Directiecomité van de Consumentenombudsdienst zelf gemonitord door een begrotingsboekhouding die de opvolging van de realisatie van de jaarlijkse begroting toelaat.

3.1 BEGROTING 2017

3.1.1 Ontvangstenbegroting 2017

Voor 2017 bedroeg het geraamde budget € 795.853:

- Bijdrage sectorale ombudsdiensten in de huurlasten van de FOD Economie € 111 265
- Bijdrage sectorale ombudsdiensten in de Front Office € 10 299
- Bijdrage sectorale ombudsdiensten voor de Kanselarij € 12 760
- Bijdrage gebruikte oppervlakte in m² € 196 368
- Bijdrage Federale Overheid € 355 240
- Bijdrage ondernemingen zonder gekwalificeerde entiteit € 109 921

3.1.2 Uitgavenbegroting 2017

De uitgavenbegroting 2017 bedroeg € 795 853 met de volgende onderverdeling:

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

3.2 BEGROTING 2018

3.2.1 Ontvangstenbegroting 2018

De ontvangstenbegroting die voor het volledig jaar 2018 werd opgemaakt bedraagt € 847 787 met de volgende onderverdeling:

- Bijdrage sectorale ombudsdiensten € 475 000
- Bijdrage Federale Overheid € 354 000
- Bijdrage ondernemingen zonder gekwalificeerde entiteit € 18 787

3.2.2 Uitgavenbegroting 2018

De uitgavenbegroting voor 2018 bedraagt € 847 787 met de volgende onderverdeling:

- Personeelsuitgaven € 598 000
- Uitgaven voor andere ombudsdiensten € 143 738
- Werkingsuitgaven € 102 539
- Kapitaaluitgaven € 3 510

3.3 PERSONEELSBESTAND

Het personeelsbestand van de Consumentenombudsdienst per 01/05/2018 ziet er als volgt uit:

- 1 operationeel manager niveau A
- 1 administratief manager niveau A
- 1 SPOC ICT niveau B
- 6 dossierbeheerders niveau B
- 2 onthaalmedewerkers niveau C





4

STATISTIEKEN

“DE CONSUMENTENOMBUDSDIENST
VERWERKTE 9574 DOSSIERS IN 2017,
WAARVAN MEER DAN DE HELFT
BINNEN ZIJN RESIDUAIRE
BEVOEGDHEID VIEL.”

De Consumentenombudsdienst heeft drie grote onderscheiden taken: informeren, doorverwijzen en bemiddelen. De eerste twee taken worden uitgevoerd door de medewerkers van de Front Office, terwijl het bemiddelen bij residuaire consumentengeschillen gebeurt door de verschillende dossierbeheerders.

4.1 NIEUWE DOSSIERS

4.1.1 Totaal aantal behandelde dossiers

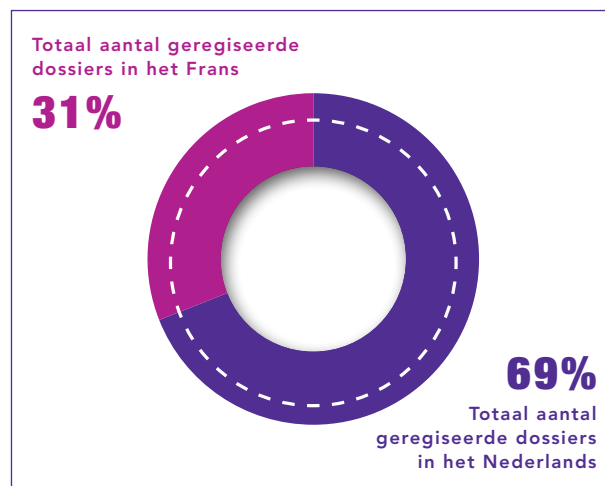
a. Statistiek

Dossiers	Totaal
FR	6700
NL	2874
Totaal	9574

b. Commentaar

De Consumentenombudsdienst verwerkte 9574 dossiers in 2017. Verdeeld over de beide taalrollen werden er 6700 dossiers (70%) in het Nederlands geregistreerd en 2874 dossiers (30%) in het Frans. In verhouding zijn die cijfers identiek aan de cijfers uit 2015 en 2016. Een absolute minderheid van de dossiers zijn Duits- of Engelstalig. De Duitstalige dossiers worden behandeld door de Franstalige dossierbeheerders en zijn dan ook in deze statistiek mee gerekend en de Engelstalige dossiers worden behandeld door de Nederlandstalige dossierbeheerders, ze zitten vervat in dat cijfer.

Het totaal aantal behandelde dossiers steeg sterk ten opzichte van het vorige kalenderjaar. In 2016, het eerste volledige kalenderjaar dat de COD actief was, werden 7279 dossiers behandeld. Dat is een verschil van 2295 dossiers of **een stijging van 32 procent**.



c. Verhouding

- Residuaire dossiers: 5053
- Andere dossiers: 3677
- Vragen om informatie: 844

d. Commentaar

Meer dan de helft van de ontvangen dossiers zijn dossiers die onder de residuaire bevoegdheid van de Consumentenombudsdienst vallen, en die dus niet kunnen worden doorgestuurd naar een andere gekwalificeerde entiteit. Ruim een derde van de ontvangen dossiers zijn klachten die niet onder de residuaire bevoegdheid van de COD vallen, zij worden doorverwezen indien er een gekwalificeerde entiteit bevoegd is. Ten slotte werden ook 844 schriftelijke vragen om informatie beantwoord.

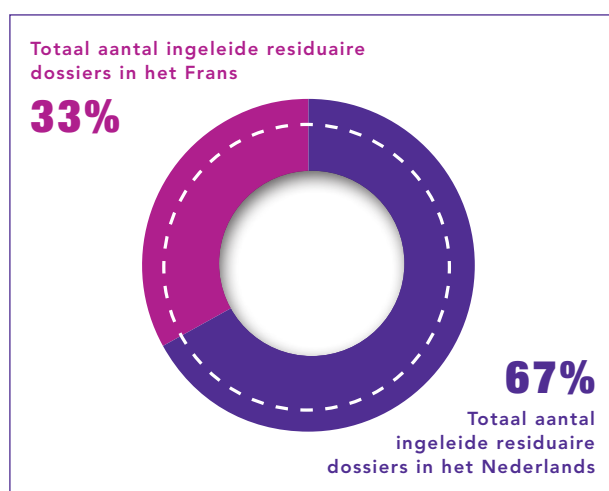
32%

Het aantal behandelde dossiers steeg 32% ten opzichte van 2016

4.1.2 Totaal aantal residuaire dossiers die in 2017 werden ingeleid

a. Statistiek

Residuaire dossiers	Totaal	Gemiddeld per maand
NL	3399	283
FR	1654	138
Totaal	5053	421



b. Commentaar

Residuaire dossiers zijn geschillen tussen een consument en een Belgische onderneming met betrekking tot de uitvoering van een verkoop- of dienstenovereenkomst of tot het gebruik van een product die niet onder de bevoegdheid vallen van een andere gekwalificeerde entiteit. 67% van de ingeleide residuaire dossiers waren Nederlandstalige dossiers, 33% waren Franstalig.

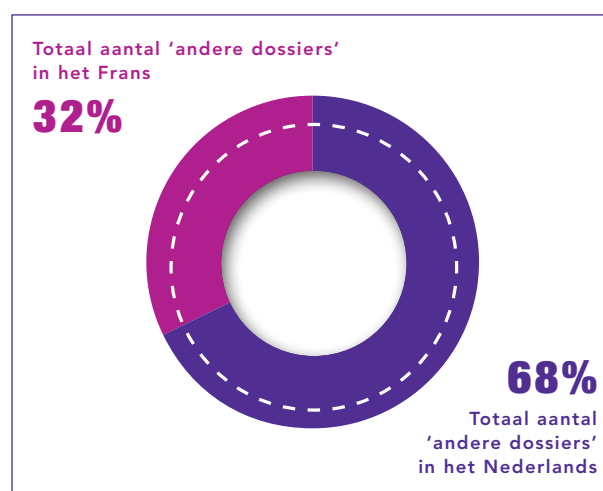
421

residuaire dossiers werden gemiddeld per maand ingeleid in 2017

4.1.3 Totaal aantal andere dossiers die in 2017 werden ingeleid

a. Statistiek

Andere dossiers	Totaal	Gemiddeld per maand
FR	2516	210
NL	1161	97
Totaal	3677	306



b. Commentaar

In 2017 behandelde de COD ook 3677 andere dossiers. De verhouding tussen de Nederlandstalige en Franstalige dossiers is ook hier dezelfde: 68% Nederlandstalige dossiers vs. 32% Franstalige dossiers.

'Andere dossiers' kunnen worden opgedeeld in twee categorieën. Enerzijds zijn er de consumentengeschillen die worden doorverwezen naar de andere gekwalificeerde entiteiten en de dossiers die niet onder de bevoegdheid vallen van de COD maar wel naar een andere dienst kunnen worden getransfereerd, en anderzijds de dossiers die niet behandeld kunnen worden door de COD noch door een andere entiteit. Verderop in dit hoofdstuk vindt u een precieze statistiek over deze verhouding.

4.1.4 Totaal aantal behandelde vragen om informatie

a. Statistiek

Vragen om informatie	Totaal	Gemiddeld per maand
NL	733	61
FR	111	9
Totaal	844	70

b. Commentaar

De COD beantwoordde 844 schriftelijke vragen om informatie. Er worden opvallend meer Nederlandstalige informatievragen ontvangen.

Het bieden van kwalitatieve en gerichte informatie aan ondernemingen en consumenten draagt bij tot het verhogen van de algemene kennis omtrent rechten en plichten van consumenten.

4.2 COMMUNICATIEMIDDEL

a. Statistiek

Communicatiemiddel	Totaal
Brief	196
E-mail	2403
Fax	13
Website	3217
Belmed	44
Bezoek	29
FOD Economie	3661
ODR	11
Totaal	9574

b. Commentaar

De COD is via erg veel kanalen bereikbaar. Men kan ons rechtstreeks bereiken via het klachtenformulier op de website, via e-mail, fax en per post. Ook bezoekers kunnen alle werkdagen terecht tussen 9.00 en 17.00 uur bij ons onthaal om een dossier in te dienen.

Dossiers bereiken ons ook via andere kanalen. Zo kunnen consumenten die een melding maken op het Meldpunt van de FOD Economie in bepaalde scenario's ook aangeven dat hun melding naar de COD doorgestuurd mag worden. Dat gebeurde 3661 maal in 2017.

Ook via het Belmed- en ODR-platform bereiken ons klachten van consumenten.

9336

dossiers
kwamen via een digitaal
kanaal tot bij de COD
in 2017



4.3 RESIDUAIRE DOSSIERS

4.3.1 Ontvankelijke vs. onontvankelijke dossiers

a. Statistiek

	Totaal
Ontvankelijke dossiers	2581
Onontvankelijke dossiers	2472
Totaal	5053

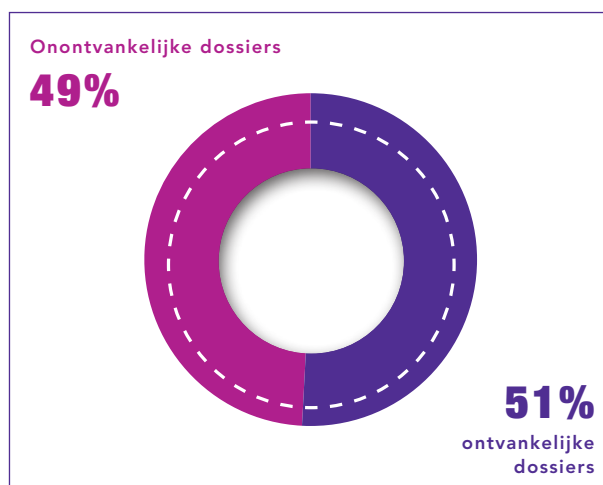
b. Commentaar

Van de 5053 residuaire dossiers die de COD in 2017 ontving is de helft onontvankelijk. De uitsplitsing volgens reden van onontvankelijkheid volgt in de volgende statistiek.

4.3.2 Reden van onontvankelijkheid

a. Statistiek

	Totaal
Anonieme klacht	147
Klager heeft zelf nog geen contact genomen met de onderneming	74
Geen residuair consumentengeschil	212
Faillissement van de onderneming	50
Onvolledige klacht	1918
Vexatoire klacht	8
Er is reeds een gerechtelijke procedure geweest	48
Gedateerde klacht	5
Het dossier werd al eens door een gekwalificeerde entiteit behandeld	10
Totaal	2472



b. Commentaar

De belangrijkste reden waarom dossiers onontvankelijk worden verklaard is omdat ze onvolledig zijn en dat ook blijven, ondanks de uitdrukkelijke vraag van de COD om deze dossiers te vervolledigen.

Om een dossier als volledig te kunnen beschouwen wil de COD minstens beschikken over een bewijs dat de consument gepoogd heeft het geschil zelf bij te leggen met de onderneming (cf. supra), de identiteit van de onderneming alsook een duidelijke omschrijving van de klacht. In sommige gevallen zal ook andere informatie noodzakelijk zijn, zoals bijvoorbeeld een aankoopbewijs bij een garantiekwestie of een kopie van het contract bij een eenvoudig contractueel geschil. De beoordeling gebeurt ook hier discretionair doch ruim.

Volgens het procedurereglement krijgt de consument 10 werkdagen om zijn dossier te vervolledigen. In de praktijk zal het dossier wel heropend worden als de consument na het verstrijken van deze termijn toch zijn dossier nog vervolledigt. Helaas blijven **veel dossiers onvolledig en worden gesloten zonder dat een effectieve bemiddeling wordt opgestart**. Naar de reden hiervan blijft het gissen. Zo zou men kunnen vermoeden dat de klacht in tussentijd reeds werd opgelost en dat de partijen het niet nodig achten de COD hierover in te lichten. Een andere mogelijkheid is dat de administratieve last die van de consument gevraagd wordt als te zwaar wordt ervaren of nog dat het enkele feit dat de consument via het indienen van een klacht afdoende heeft kunnen ventileren en verder geen gevolg wenst te geven aan de klacht.

4.4 NIET-RESIDUAIRE DOSSIERS

4.4.1 Algemeen

a. Statistiek

	Totaal
Doorverwezen	3319
Buiten bevoegdheid	358
Totaal	3677

b. Commentaar

Zoals eerder aangegeven kunnen (consumenten)geschillen die niet onder de residuaire bevoegdheid van de Consumentenombudsdienst ressorteren uiteenvallen in twee categorieën. Enerzijds de dossiers die wel kunnen doorverwezen worden en anderzijds de dossiers die buiten elke bevoegdheid vallen. In dat laatste geval gaat het dan meestal om B2B- of C2C-geschillen of om geschillen met een onderneming die zich buiten de grenzen van de Europese Economische Ruimte bevindt.

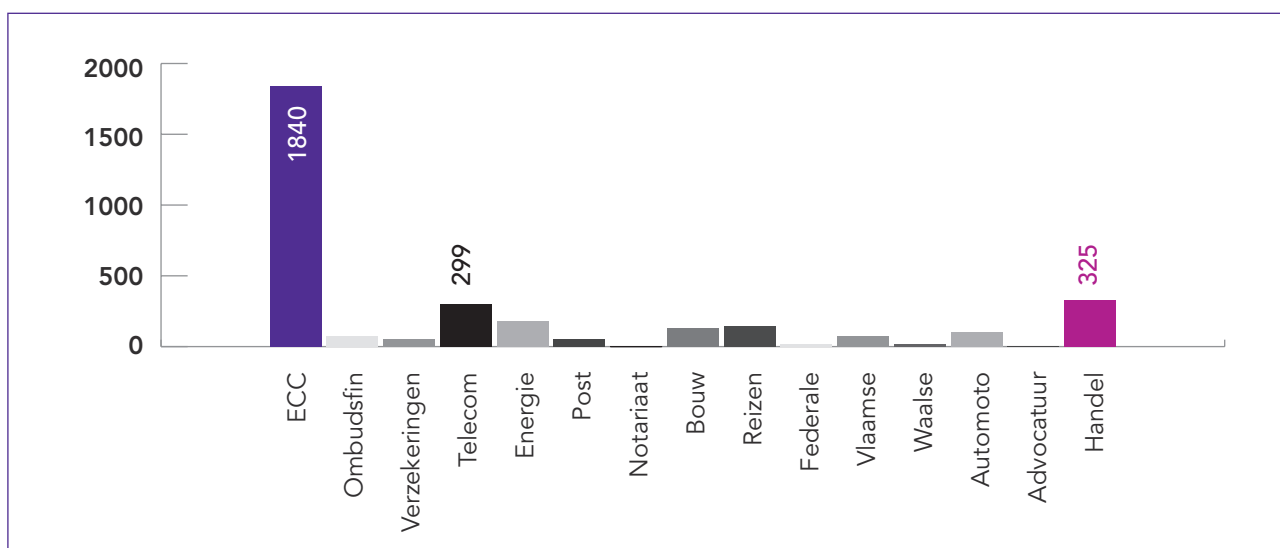
In het eerste geval wordt het dossier van de consument dus doorgestuurd. In de volgende statistiek kunt u zien naar welke diensten deze dossiers werden doorgestuurd.

4.4.2 Doorverwezen dossiers

a. Statistiek

	Totaal
ECC	1840
Ombudsfin	72
Ombudsman voor Verzekeringen	55
Ombudsdienst voor Telecommunicatie	299
Ombudsdienst voor Energie	181
Ombudsdienst voor de Postsector	51
Ombudsman voor het Notariaat	2
Verzoeningscommissie Bouw	134
Geschillencommissie Reizen	144
Federale Ombudsman	15
Vlaamse Ombudsman	73
Waalse Ombudsman	20
Verzoeningscommissie Automoto	101
Ombudsdiensten voor de Advocatuur	7
Ombudsman voor de Handel	325
Totaal	3319

b. Staafdiagram



c. Commentaar

Dossiers waar een andere gekwalificeerde entiteit exclusief voor bevoegd is, worden meteen naar hen doorgestuurd. De grootste afnemers onder deze door de FOD Economie erkende entiteiten zijn de Ombudsman voor de Handel (325 dossiers), de ombudsdienst voor telecommunicatie (299 dossiers) en de ombudsdienst voor energie (181 dossiers). Vermeldenswaard is zeker dat de Ombudsman voor de Handel pas operationeel werd op 1 mei 2017, maar toch al meteen de grootste afnemer is.

Opnieuw is het echter het Europees Centrum voor de Consument (ECC) waar de Consumentenombudsdienst het grootste aantal (1840) dossiers naar doorstuurt. Net als de Federale, Waalse en Vlaamse Ombudsman is het ECC geen gekwalificeerde entiteit. De dossiers die de COD naar deze diensten doorstuurt zijn technisch gezien dossiers die buiten de bevoegdheden van de gekwalificeerde entiteiten vallen. Om een optimale dienstverlening aan de consument te bieden, worden deze dossiers toch doorgestuurd.

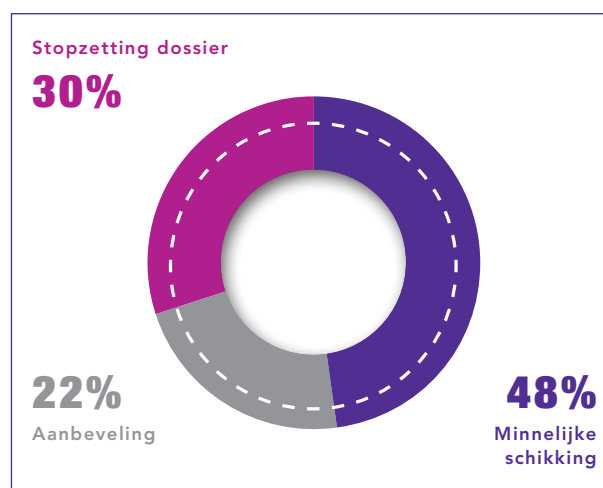
Naar de meest recente gekwalificeerde entiteit, de commissie voor arbitrage consumenten en textielverzorgers (CACET), stuurde de COD nog geen enkel dossier door.

4.5 GESLOTEN RESIDUAIRE DOSSIERS

4.5.1 Algemeen

a. Statistiek

	Totaal	%
Minnelijke schikking	1105	48%
Aanbeveling	501	22%
Stopzetting	702	30%
Totaal	2308	100%



b. Commentaar

In 2017 kon de COD 2308 dossiers afsluiten. **In 48% van de gesloten dossiers is er een minnelijke schikking bereikt:** 1105 dossiers. In 501 dossiers kon geen oplossing voor het geschil worden gevonden en werd een aanbeveling uitgeschreven. Ten slotte werden 702 dossiers stopgezet door de consument in de loop van de procedure. Hieronder horen ook de dossiers waar de consument niet meer reageert op vragen van de ombudsdienst.

48%

In 48% van de gesloten dossiers werd een minnelijke schikking bereikt.

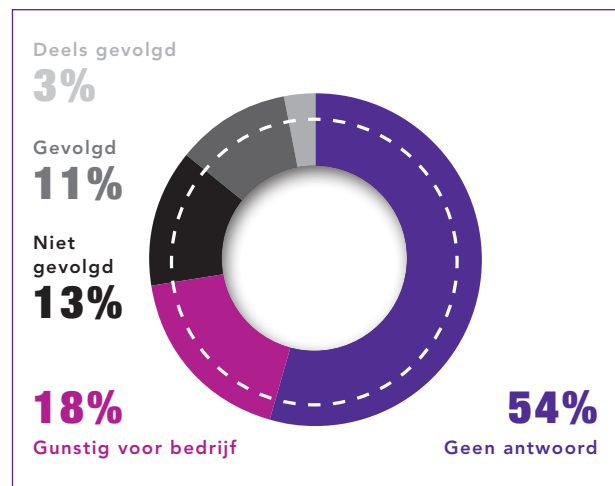
54%

van de ondernemingen antwoordt niet op de aanbeveling die de COD uitschrijft

4.5.2 Reactie van de onderneming op een aanbeveling

a. Statistiek

	Totaal	%
Deels gevolgd	13	3%
Geen antwoord	273	54%
Gevolgd	56	11%
Gunstig voor bedrijf	92	18%
Niet gevolgd	67	13%
Totaal	501	100%



b. Commentaar

De reactie van de ondernemingen op de aanbevelingen die de COD uitschrijft, is licht verbeterd. Nog steeds blijft in meer dan de helft van de gevallen (54%) een antwoord van de onderneming uit.

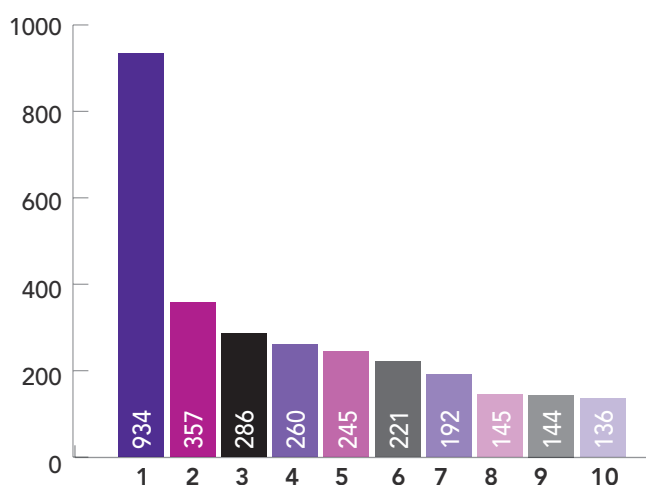
In 11% van de gevallen volgde de onderneming de aanbeveling die de COD uitschreef.

Een aanbeveling kan ook in het voordeel van de consument of de onderneming geformuleerd worden. In 2017 werden 92 aanbevelingen in het voordeel van de onderneming geschreven.

4.6 TOP SECTOREN 2017¹

a. Statistiek

NR.	SECTOR	DOSSIERS
1	Onderhoud en reparatie van de woning	934
2	Meubelen en stoffering	357
3	Elektronica (geen ICT of voor recreatie)	286
4	Kleding (inclusief maatkleeding) en schoeisel	260
5	ICT-goederen (informatie- en communicatietechnologie)	245
6	Grote huishoudelijke apparaten (inclusief stofzuigers en microgolfovens)	221
7	Overige goederen en diensten	192
8	Tweedehands auto's	145
9	Luchtvaartmaatschappijen	144
10	Diensten in verband met sporten en hobby's	136



b. Commentaar

In de sectoren die het vaakst het voorwerp van een geschil uitmaakten in 2017 kan een trendbreuk worden vastgesteld. Niet langer is de sector van ICT-goederen (smartphones, tablets, laptops) de koploper.

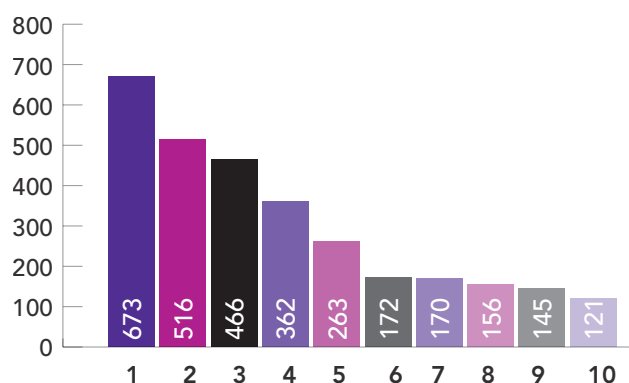
De reden hiervoor is te vinden bij de oprichting van de Ombudsman voor de Handel in 2017. De aangesloten handelaars bij deze ombudsman zijn vaak actief in de sector van ICT-goederen en het gros van de dossiers in deze sector sturen wij nu naar hen door. **De sector van onderhoud en reparatie (zowel goederen als diensten) is de sector waarin de meeste klachten werden geregistreerd.**

De tweede en derde plaats worden respectievelijk bekleed door de meubelsector (357 dossiers) en elektroniegoederen die geen ICT-goederen zijn (286 dossiers), zoals bijvoorbeeld foto- en filmapparatuur en televisietoestellen.

4.7 TOP CATEGORIEËN 2017

a. Statistiek

NR.	SECTOR	DOSSIERS
1	Defect, veroorzaakte schade	673
2	Niet geleverd / niet verleend	516
3	Wettelijke garantie niet toegekend	466
4	Voldoet niet aan bestelling	362
5	Ongerechtvaardigde factuur	263
6	Misleidende reclame	172
7	Dienstverlening voor klanten	170
8	Deels geleverd / deels verleend	156
9	Ontbinding van het contract	145
10	Vertraging	121



¹ De COD hanteert de indeling zoals wordt weergegeven in de aanbeveling van de Commissie van 12 mei 2010 inzake het gebruik van een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportage van consumentenklachten- en vragen.

b. Commentaar

De vaakst voorkomende klachten hebben betrekking op **de geschillen rond de kwaliteit van de goederen en diensten**, in het bijzonder geschillen rond defecten en schade (673 dossiers). Ook geschillen rond niet geleverde goederen of niet verleende diensten (516 dossiers) en geschillen rond de wettelijke garantie (466 dossiers) waren veel voorkomend. Opvallend is wel de sterke daling van het aantal dossiers rond de wettelijke garantie, vermoedelijk eveneens een gevolg van de oprichting van de Ombudsman voor de Handel.

Sommige ondernemingen tegen wie veel dossiers ontvangen werden, werken erg goed mee, andere blijven dan weer stoïcijns doof en weigeren elke medewerking. Positieve vermelding is er zeker voor Vanden Borre, die steeds goed en constructief meewerkt aan een oplossing voor elk consumentengeschil. Niettemin moedigt de Consumentenombudsdienst Vanden Borre aan om zich aan te sluiten bij de Ombudsman voor de Handel. Anderzijds is de houding van de Belgische luchtvaartmaatschappijen³ bedroevend. Vaak is er geen enkele vorm van medewerking.

4.8 TOP TIEN ONDERNEMINGEN²

a. Statistiek

ONDERNEMING	KLACHTEN
Vanden Borre	84
Tui Airlines Belgium	51
Brussels Airlines	48
Basic-Fit Belgium	41
Krëfel	41
Coolblue	37
MediaMarkt – Saturn Belgium	33
Caltexx	26
Groupon	25
Vivaboxes International	25

b. Commentaar

Deze statistiek geeft weer tegen welke ondernemingen in 2017 de meeste dossiers werden ingeleid. Het verbaast niet echt dat de grote, bekende ondernemingen terugkomen in deze statistiek. Hoe meer transacties een onderneming maakt, hoe groter de kans dat er sprake zal zijn van consumentengeschillen.

4.9 GEMIDDELDE BEHANDELINGSDUUR VAN EEN DOSSIER

De gemiddelde behandelingsduur van een dossier in 2017 was 36 dagen.

2 Het betreft hier enkel Belgische ondernemingen. De Consumentenombudsdienst is niet bevoegd voor geschillen met buitenlandse ondernemingen.

3 De Consumentenombudsdienst is niet bevoegd voor geschillen tegen buitenlandse vliegtuigmaatschappijen.



5

SYSTEMATISCHE PROBLEMEN

“MET 934 DOSSIERS SITUEERDE DE OVERGROTE MEERDERHEID VAN DE KLACHTEN IN 2017 ZICH IN DE CATEGORIE ‘ONDERHOUD EN REPARATIE VAN WONING’.”

5.1 ONDERHOUD EN REPARATIE VAN DE WONING

5.1.1 Voorbeelden

Voorbeeld 1. Oneerlijke handelspraktijken

De heer D. uit Gent ervoer een dringend probleem met de verstopping van een aantal leidingen en contacteerde via internet een loodgieter uit de buurt, Loodgieterij P.

Loodgieterij P. bleek echter geen Gentse loodgieter, maar de Brusselse onderneming E. te zijn.

Met inbegrip van een verplaatsingsvergoeding van € 80 werd de klant na één uur werk een totaalfactuur van € 927,50 gepresenteerd. Op uitdrukkelijk verzoek van onderneming betaalde de heer D. dit bedrag meteen na afloop van de werken. De consument protesteerde nadien deze betaalde som per e-mail, waarop hij voor de eerste maal een gedetailleerd prijsoverzicht ontving van de onderneming.

De klant werd op voorhand geen offerte voorgelegd en ook op de website van Loodgieterij P. waren geen tarieven terug te vinden. De consument meende dat hij onder ongepaste druk van de loodgieter teveel heeft betaald voor diens tussenkomst. Hij betwist tevens de verplaatsingskosten van een firma waarvan hij oprecht dacht dat ze uit de buurt kwamen.

Na eerst tevergeefs een protest aan de onderneming te hebben gericht, trachtte de klant via de Consumentenombudsdienst een minnelijke oplossing voor het geschil te vinden. De onderneming hield echter voet bij stuk en verwees naar de aanvaarde interventiebon, de betaling ter plaatse en het feit dat volgens haar de prijs op voorhand gekend was.

Aangezien de onderneming niet constructief wenste mee te werken kon van enige bemiddeling geen sprake zijn.

Voorbeeld 2. Niet uitvoeren van de werken

Mevrouw V. deed beroep op onderneming D. voor de vervanging van een beschadigde dakkoepel. Wanneer de onderneming de klant contacteerde met de boodschap dat de koepel was aangekomen, maakte de klant een voorschot van € 300 (op een totaal-

bedrag € 583) over aan de onderneming, zoals onderling was afgesproken. Onderneming D. ging echter niet over tot de levering en plaatsing van de koepel, niettegenstaande de veelvuldige beloften op de herinneringen van mevrouw V.

Mevrouw V. maakte de klacht uiteindelijk over aan de Consumentenombudsdienst, die er echter niet in slaagde om medewerking te verkrijgen van onderneming D. en zich genoodzaakt zag om het dossier met een niet-bindende aanbeveling af te sluiten. De onderneming werd opgeroepen om contact op te nemen met mevrouw V. om een gepaste en correcte oplossing uit te werken: een verbreking van de overeenkomst met een terugbetaling van het voorschot of de uitvoering van de overeenkomst zoals initieel voorzien, met een gepaste vermindering van de eindfactuur voor het ongemak dat de klant ervoer.

Voorbeeld 3. Niet-conforme uitvoering van werken

Mevrouw L. stelde vast dat de dakbekleding anderhalf jaar na de plaatsing reeds een scheur en vele gebreken vertoonde en was van mening dat de plaatsing ervan slecht werd uitgevoerd. De dakwerker weigerde echter om garantie te verlenen, aldus mevrouw L., waarop zij besloot om een expertise te laten uitvoeren door de fabrikant.

De Consumentenombudsdienst nam het expertiseverslag door en besloot dat de expert de plaatsing als conform beoordeelde, maar wel enkele bijkomende afwerkingen voorstelde. Dakwerker C. verklaarde aan de ombudsdienst dat hij een interventie wilde inplannen mits de consument het verschuldigde saldo betaalde. Bij de interventie zou dan bepaald worden of die onder 'garantie' (sic) zou vallen.

De Consumentenombudsdienst maakte beide partijen duidelijk dat niet de wettelijke garantie maar het contractrecht speelt in geschillen over de uitvoering van dienstenovereenkomsten. Eveneens maakte de ombudsdienst duidelijk dat hij de technische aspecten niet te gronde kon beoordelen.

Aan de partijen werden volgende opties voor een bemiddelde oplossing voorgelegd: een uitvoering van de afwerkingen zoals voorzien in het expertiseverslag mits een betaling van het restbedrag van ongeveer



€ 600 van de factuur van € 15 000, of een beëindiging van de overeenkomst en dus geen verdere afwerking door de dakwerker en geen betaling van het restbedrag door de klant.

Beide partijen verkozen de laatste oplossing en het dossier werd op die manier met een minnelijke regeling afgesloten.

5.1.2 Bespreking

Onderhoud en reparatie van de woning was de sector waarvoor de COD in 2017 het meeste klachten ontving. Tegelijkertijd is het de categorie bij uitstek die een enorm brede lading dekt, gaande van geschillen over verwarmingsketels en ontstoppingen, tot renovaties en bouwkwesaties. De dossiers handelen vaak over ongerechtvaardigde facturen, geen of gedeeltelijke uitvoering van de werken, slechte uitvoering van de werken, ...

Het aandeel onbemiddelbare dossiers in deze categorie is aanzienlijk. In eerste instantie weigeren ondernemingen vaak medewerking te verlenen waardoor de ombudsdienst uitsluitend beschikt over de feiten zoals die door de consument worden aangebracht. Dit maakt het moeilijk, zo niet onmogelijk, om het dossier ten gronde te beoordelen en het af te sluiten met een minnelijk akkoord.

Wanneer de ombudsdienst wel medewerking van de onderneming verkrijgt, blijkt dat constructieve bemiddeling vaak onmogelijk is. Zo wordt vaak verwezen naar het feit dat de klant de offerte en/of bestelbon aanvaardde, of strandt de bemiddeling in een onoverbrugbaar meningsverschil tussen de partijen over technische aangelegenheden. De Consumentenombudsdienst is echter geen technisch expert en hij ondervindt veel moeilijkheden om de partijen te verzoenen bij dergelijke dossiers.

5.1.3 Aandachtspunten voor de ondernemingen en consumenten

Bij dringende problemen stelt de ombudsdienst vast dat een gebrek aan precontractuele informatie en degelijke voorafgaandelijke inlichtingen vaak aan de basis van het geschil liggen. Meestal zijn dat problemen waarvoor de consument een snelle oplossing verwacht, zoals de ontstopping van leidingen, het verhelpen van een sleutelprobleem of het herstellen van een warmtekotel. Het contract komt vaak telefonisch tot stand zonder dat een offerte werd overgemaakt of dit uitdrukkelijk door de consument werd gevraagd. Niet zelden betreffen het situaties die urgent zijn voor de consument en dit plaatst hem uiteraard in een zwakkere positie. Als dit dan nog eens voorkomt in het weekend wordt het alleen maar meer prangend.

Daarnaast onderschatten consumenten vaak de aard van het probleem evenals de inspanningen op het vlak van tijd en benodigd materiaal (camera-onderzoek) die nodig zijn om het probleem te verhelpen, met een (in hun ogen te) hoge factuur tot gevolg.

Een betere voorlichting over het belang van precontractuele informatie dringt zich op.

Eenzijds dienen tarieven voor de interventie door de onderneming zwart op wit kenbaar gemaakt te worden en door de consument te worden aanvaard en moeten consumenten beter worden geïnformeerd over de risico's van het (telefonisch) aangaan van verbintenissen zonder over de essentiële prijsinformatie te beschikken. Anderzijds doen consumenten er goed aan pas over te gaan tot volledige betaling van de werken na een grondige controle en akkoord. De Consumentenombudsdienst stelt vast dat de vraag om onmiddellijke betaling vaak gepaard gaat met een ongepaste druk van de dienstverlener. Dit zijn zonder twijfel agressieve handelspraktijken die een halt moeten worden toegevoerd.

Wat betreft de dossiers die bouw gerelateerd zijn, is de Consumentenombudsdienst van mening dat **een betere voorlichting over geschillenbeslechting noodzakelijk is**. De consument dient vooraf geïnformeerd te worden over de mogelijkheden en beperkingen van buitengerechtelijke bemiddeling. Die is immers gedoemd om te mislukken wanneer er geen

gemene grond is tussen beide partijen en de standpunten - zeker over technische aspecten - loodrecht tegenover elkaar staan.

5.2 MEUBELLEN

5.2.1 Voorbeelden

Voorbeeld 1. Verkeerde levering

De heer D. bestelde tien eiken stoelen in een rustieke bleke kleur bij onderneming B. op basis van een catalogusmodel en een model in de toonzaal. Onderneming B. leverde volgens de heer D. echter stoelen in beuk en in een donkere kleur. Op het moment van levering stelde de klant deze afwijkingen niet vast en betaalde contant. Onderneming B. was van mening dat er nooit sprake is geweest van eiken stoelen, bovendien was het door de klant gewenste model niet eens verkrijgbaar in die houtsoort. De klant aanvaardde de stoelen bij levering om nadien te klagen over de kleur, aldus de onderneming. De verkoper stelde een herkleuring van de stoelen voor op basis van een voorbeeldstaal aangeleverd door de klant. Als test werd één stoel herkleurd, echter zonder bevredigend resultaat voor de klant waarop hij zich tot de Consumentenombudsdienst wendde.

Omdat de klant de stoelen bij levering meteen aanvaardde zonder deze eerst grondig te inspecteren, was de ombudsdienst van mening dat er sprake was van een gedeelde verantwoordelijkheid. Er werd voorgesteld om de stoelen te herkleuren op basis van een door de heer D. aangebracht kleurstaal, en de kosten van het herkleuren gelijk tussen de partijen te verdelen.

De ombudsdienst slaagde er niet in om een minnelijke regeling tussen de partijen te bemiddelen en sloot het dossier met een aanbeveling af. De ombudsdienst was van mening dat de bestelbon onvoldoende gespecificeerd was en geen details over kleur en houtsoort bevatte, een voldoende gespecificeerde bestelbon had dergelijke discussie kunnen voorkomen.

Voorbeeld 2. Garantieprobleem

De heer V. kocht in 2010 een zetelbed bij meubelzaak G. Na vijf jaar begon de kunstlederen bekleding af te brokkelen, niettegenstaande het meubel zelden gebruikt werd en als kwaliteitsmeubel werd omschreven op het moment van aankoop. De meubelzaak was van mening dat de garantieperiode was verstreken en dat dus geen kosteloze oplossing kon worden aangeboden. Bovendien was de oorzaak van de schade inmiddels niet langer te achterhalen, alsnog de onderneming.

De Consumentenombudsdienst stelde de klant in kennis van de wetgeving over de wettelijke garantie, er werd eveneens uitgelegd dat de heer V. zich na afloop van de periode van wettelijke garantie nog steeds kan beroepen op vrijwaring wegens verborgen gebreken (art. 1641 B.W.). Om de verborgen gebreken te kunnen invoeren, moet de consument bewijzen dat het gebrek bestond op het moment van de aankoop.

De oplossingen die vervolgens worden geboden, zijn beperkter dan het stelsel van de wettelijke garantie. De consument kan enkel een prijsverlaging of terugbetaling eisen. De bewijsvoering voor het verborgen gebrek ligt evenwel bij de consument die kan overwegen om daarvoor een expertise in te stellen.

De consument besliste met deze informatie de procedure niet verder te zetten.

5.2.2 Bespreking

Binnen de categorie meubelen vormen de geschillen over problemen met wettelijke garantie de voornaamste groep klachten. Het betreft erg vaak (zeer) technische dossiers en dat maakt het ook erg moeilijk om te bemiddelen. De Consumentenombudsdienst is geen technische expert. Ook is het vaak erg moeilijk om afdoende bewijsmateriaal te krijgen van de partijen. Bovendien valt die bewijslast in de meeste dossiers ook nog eens ten laste van de consument omdat het probleem zich manifesteert na het verstrijken van zes maanden sinds de aankoop van het goed of zelfs na het verstrijken van de periode van de wettelijke garantie. De poging tot het vinden van een bemiddelde oplossing strandt vaak in een woordtegenwoord discussie waarin de onderneming uitgaat van de kwaliteit en conformiteit van het goed, terwijl



de consument net het tegenovergestelde beweert. Consumenten zijn zich er doorgaans niet van bewust dat dergelijke dossiers enorm complex kunnen zijn en dus bewijslast vragen, die ze meestal zelf dienen te voorzien. Omdat de Consumentenombudsdienst vele casussen niet ten gronde kan beoordelen omwille van de techniciteit, is het moeilijk om in garantiekwesties rond meubelen minnelijke regelingen te bereiken en zinvolle aanbevelingen te geven.

5.2.3 Aandachtspunten voor de ondernemingen en consumenten

Ondernemingen en fabrikanten doen er in de ogen van de Consumentenombudsdienst goed aan om de consument op grondige wijze te informeren over de gebruikte materialen, hun levensduur, behandelingswijze en hoe ermee om te gaan. Wanneer het gaat over matrassen, bedden of zetels is bij bepaalde materialen beperkte kuilvorming of plooivorming immers niet uit te sluiten na veelvuldig gebruik, verschillende ledertypes gebruikt voor zetels zijn dan weer gevoelig voor verkleuring door zonlicht en vereisen een aantal *do's-and-don'ts* zoals een bepaald systematisch onderhoud met specifieke producten, het afraden van een bepaald gebruik (bijvoorbeeld niet met jeans in een lederen zetel gaan zitten), ... Het is de verantwoordelijkheid van de fabrikant om **product-specifieke informatie ter beschikking te stellen** en aan de verkoper om de consument voor de aankoop in kennis te stellen van deze informatie en deze samen met de koper door te nemen. Een duidelijk zichtbare passage op de factuur, bestelbon, ... dat de consument kennis nam van de productspecifieke informatie lijkt de ombudsdienst zeer zinvol.

5.3 ELEKTRONICA

5.3.1 Voorbeelden

Voorbeeld 1. Wettelijke garantie

De heer M. kocht bij onderneming P. een tablet. Binnen de eerste zes maanden na levering meldde de klant aan de verkoper een defect aan het toestel.

De hersteldienst van onderneming C. besloot echter niet over te gaan tot herstel of vervanging zoals men onder het regime van de wettelijke garantie zou mogen verwachten. De verkoper beriep zich op drukschade, veroorzaakt door de consument, waardoor de tablet beschadigd was geraakt. De heer M. beweert dan weer dat hij steeds als een goede huisvader met de tablet is omgesprongen en er geen druk werd geplaatst op het toestel. Als commerciële geste besloot onderneming C. de onderzoekskosten voor haar rekening te nemen en het toestel onhersteld terug te bezorgen aan klant M.

De Consumentenombudsdienst kon geen minnelijke schikking bereiken in dit dossier. De onderneming kon aantonen dat de schade aan het toestel het gevolg was van drukschade en consument kon dit op geen enkele wijze weerleggen. Ondanks het feit dat de consument extra bescherming geniet wanneer het goed dat hij koopt een gebrek vertoont binnen de zes maanden na de levering, blijft hij hier toch met lege handen achter.

Voorbeeld 2. Kosten voor onhersteld retour

De heer B. kocht een televisietoestel bij onderneming K. Na ongeveer één maand vertoonde het beeldscherm een zwarte lijn. Het toestel werd meegenomen door een techniker, na drie weken volgde het besluit dat het niet onder wettelijke garantie kon worden hersteld.

De klant diende voor herstelling het bedrag van € 543, 97 neer te tellen. Om het toestel onhersteld geretourneerd te krijgen, dus bij weigering van het bestek, diende de consument het bedrag van € 120 te betalen. De consument wendde zich daarop tot de Consumentenombudsdienst. Hij was het er niet mee eens dat hij zou moeten betalen om zijn niet herstelde toestel te kunnen recupereren.

De Consumentenombudsdienst slaagde er niet in om een minnelijke regeling tussen de partijen te bewerkstelligen. In zijn aanbeveling haalde de ombudsdienst aan geen uitspraken ten gronde te kunnen doen aangaande de expertise van de hersteldienst.

De ombudsdienst beklemtoonde echter van mening te zijn dat de kost voor een onhersteld retour niet in verhouding stond tot de aankoopprijs van het televisietoestel. Bovendien zag de ombudsdienst nergens bewijs dat de consument op voorhand werd geïnformeerd over en zijn akkoord gaf voor het aanrekenen van bepaalde kosten wanneer de wettelijke garantie niet van toepassing zou zijn.

De ombudsdienst beval onderneming C. bijgevolg aan om nauwlettender toe te zien op de naleving van de precontractuele informatieplicht en de consument in de toekomst transparant in te lichten over alle mogelijke kosten verbonden aan een inlevering in het kader van de wet op de garantie. Als mogelijke oplossing werd aan de onderneming voorgesteld om de consument de keuze te laten tussen een kosteloos retour van het onherstelde toestel of om er gratis afstand van te kunnen doen.

Onderneming C. gaf aan de aanbeveling van de Consumentenombudsdienst niet te zullen volgen. Het feit dat klant B. het bestek niet beantwoordde, maakte dat het als geweigerd werd beschouwd. Een retour van het toestel in de staat zoals het door de klant werd binnengebracht, met bijhorende onderzoeks- en verplaatsingskosten voor rekening van de klant, was gerechtvaardigd, aldus onderneming C.

Voorbeeld 3. Foutieve prijszetting

Mevrouw W. kocht bij onderneming V. een smartphone voor de prijs van € 270. Diezelfde maand las de klant in een reclamebrochure van een concurrerende winkelketen dat het toestel daar voor € 230 werd aangeboden. Mevrouw W. contacteerde onderneming V. vervolgens voor een terugbetaling van het prijsverschil in het kader van diens laagsteprijsgarantie. Onderneming V. antwoordde dat het een fout van de concurrent betrof die de prijs verkeerd afficheerde in de brochure. Onderneming V. maakte de ombudsdienst als bewijs hiervoor een verklaring van foutieve prijszetting (erratum) van de concurrent over.

Een tegemoetkoming aan de vraag van mevrouw W. tot volledige compensatie van het prijsverschil was volgens de onderneming dan ook niet aan de orde, niettemin werd de klant een terugbetaling van € 30 voorgesteld omwille van de solden periode. Mevrouw W. kon instemmen met deze commerciële geste en het dossier werd met een minnelijke regeling afgesloten.

5.3.2 Bespreking

In de elektronicasector vormt wettelijke garantie steevast de voornaamste categorie van klachten.

De Belgische wetgeving is erg duidelijk: de wettelijke garantietermijn voor consumentengoederen bedraagt twee jaar. Concreet beschikt de consument dus steeds over een garantieperiode van twee jaar, waarin de onderneming het bij hem aangekochte goed kosteloos dient te herstellen of vervangen. Bovendien wordt er in de eerste zes maanden na aankoop van uitgegaan dat het defect al aanwezig was op het moment van de aankoop. Indien de onderneming echter kan aantonen dat een gebrek zich manifesteerde 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.

De ombudsdienst stelt vast dat heel wat consumenten er te snel van uit gaan dat het binnenbrengen van een defect goed voor herstelling, automatisch gelijk staat aan een kosteloos herstel. De verbazing van menig consument is dan ook groot wanneer die enkele weken later een bestek krijgt toegestuurd met de boodschap dat een kosteloze oplossing niet aan de orde is omdat de vastgestelde schade voortvloeit uit (verkeerd) gebruik door de consument of het gevolg is van externe factoren (bijvoorbeeld oxidatie of drukschade). De consument wordt doorgaans voor de keuze geplaatst om het toestel vervolgens onhersteld terug te krijgen mits de onderzoeks- en transportkosten worden betaald, het te laten herstellen tegen een bedrag dat vaak niet in verhouding staat tot de aankoopprijs ervan of het toestel kosteloos te laten vernietigen.



In meerdere dossiers verzocht de ombudsdienst de onderneming tevergeefs om te kunnen aantonen dat de consument vooraf in kennis werd gesteld van het mogelijke kostenplaatje verbonden aan het voor herstelling binnenbrengen van het goed.

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 door de consument. 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.

Vaak wordt consumenten het recht op de garantie ontzegd op basis van onduidelijke herstel- of expertiserapporten waaruit nog vaker blijkt dat het defect te wijten is aan valschade of aan oxidatie. Zaken die voortkomen uit verkeerd gebruik door de consument en die de consument zelf erg moeilijk kan weerleggen. Als consument is het immers moeilijk om te bewijzen dat een elektronisch toestel bijvoorbeeld niet werd blootgesteld aan water. Het is niet aan de consument om aan te tonen wat de expertiserapporten inhouden. Ondernemingen blijven te vaag in hun rapporten en bieden de consument onvoldoende de mogelijkheid om deze argumenten te weerleggen.

5.3.3 Aandachtspunten voor de ondernemingen en consumenten

Zoals reeds aangehaald gaan consumenten er te snel vanuit dat een defect goed kosteloos zal hersteld worden conform de wettelijke garantie. Daarbij wordt vaak vergeten dat er zich tal van defecten kunnen

manifesteren die geen aanleiding geven tot een oplossing zoals voorzien in de wetgeving. **De ombudsdienst is van oordeel dat het tot de verantwoordelijkheid van ondernemingen behoort om duidelijk het wettelijk kader weer te geven op het moment dat de consument een goed voor herstel wenst binnen te brengen, evenals een indicatie (in de mate van het redelijke en het mogelijke) van het kostenplaatje voor een herstel buiten wettelijke garantie of een onhersteld retour.** Om latere discussies te vermijden lijkt het volgens de ombudsdienst aangegeven dat beide partijen een formulier dienen te ondertekenen als bewijs dat de consument kennis nam van de garantievoorwaarden en de potentiële kosten die ermee samengaan.

De Consumentenombudsdienst dringt er ook op aan dat de gebreken die de verkoper weerhoudt om een beroep te kunnen doen op de wettelijke garantie voorafgaandelijk erg duidelijk worden omschreven en uiterst strikt worden geïnterpreteerd wanneer de verkoper tot een expertise overgaat. Val-, druk- en waterschade kunnen volgens de ombudsdienst dan ook pas optreden bij opzet of grove fout van de consument. **Een expertiseverslag moet steeds accuraat en helder zijn zodat het voor alle partijen duidelijk is waar de experts zich op beroepen.**

5.4 KLEDING EN SCHOENEN

5.4.1 Voorbeelden

Voorbeeld 1. Garantieproblemen

Mevrouw O. kocht in winkel M. een beha van € 85. Twee weken na aankoop was het kledingstuk helemaal beschadigd na het in de wasmachine te hebben gewassen op een lage temperatuur (30°). Onderneming M. stelde de ombudsdienst in kennis van de analyse van de fabrikant waarnaar de beha na ontvangst werd opgestuurd. De fabrikant stelde dat het gebrek een mechanische oorzaak had. Alles wees er duidelijk op dat het artikel had klemgezet in een wasmachine: de coating van de beugel was verdwenen en verschillende lagen textiel waren doorgescheurd en versmolten.

De fabrikant voegde foto's van de beschadigde beha bij als bewijsmateriaal en een foto van het etiket met wasinstructies die bevestigd was in het kledingstuk. Op het label stond vermeld dat het artikel enkel met handwas of een speciaal handwasprogramma mocht gereinigd worden op maximaal 40°.

Na het standpunt van de onderneming te hebben ontvangen, deelde de Consumentenombudsdienst aan mevrouw O. mee dat de onderneming en de fabrikant correct handelden, in overeenstemming met de wettelijke garantie. Bij melding van een defect gedurende de eerste zes maanden na aankoop dient de onderneming aan te tonen dat het product conform is op het moment van aankoop, de ombudsdienst was van oordeel dat dat ruimschoots gebeurde en stelde de consument voor om het dossier af te sluiten.

Voorbeeld 2. Misleidende reclame

Mevrouw C. toonde interesse in een kortingsactie van kledingswinkel O. In de winkel werd volgende actie aangekondigd: "jeans alle merken vrouwen € 39,95", "2 voor € 70". De onderneming beweerde echter dat de actie niet van toepassing was op de aankoop van mevrouw O., waardoor zij € 130 betaalde voor twee broeken. Mevrouw C. was van mening dat er sprake was van bedrieglijke reclame en diende klacht in.

Onderneming O. haalde aan dat mevrouw C. zelf het bewijsmateriaal bijvoegde dat aantoonde dat de actie helemaal niet misleidend was. Er stond namelijk nergens vermeld dat alle jeans aan € 39,95 werden verkocht, wel dat voor alle merken jeans die € 39,95 geprijsd waren, twee stuks voor de prijs van € 70 konden worden genomen. De onderneming gaf toe dat er tijdelijk geen aanbod aan herenjeans voor € 39,95/stuk beschikbaar was. In ieder geval werden bij het bord met de kortingsactie geen duurdere broeken aangeboden. Mevrouw C. koos voor duurdere geprijsde broeken, gepresenteerd op een andere plek in de winkel waar geen promobord aanwezig was.

De Consumentenombudsdienst verduidelijkte aan de consument geen bewijs voor misleidende reclame te zien. Bovendien erkende de onderneming geen enkele fout en toonde die zich daarom niet bereid om een commerciële geste te doen.

Voorbeeld 3. Niet of te laat geleverde kledij

Mevrouw B. bestelde online twee winterjassen op de website van onderneming L.

De verwachte levertijd bedroeg maximaal twee weken. Echter twee maanden en ettelijke verstuurde e-mails later mocht de klant de bestelde kledij nog steeds niet in ontvangst nemen. Mevrouw B. wens- te inmiddels een annulatie van de bestelling en een terugbetaling te bekomen, maar dat bleek voor de onderneming onmogelijk. De Consumentenombuds- dienst ontving in eerste instantie geen respons van de onderneming maar kon na herhaaldelijk aandringen het dossier wel met een minnelijke regeling afsluiten: onderneming L. excuseerde zich aan de klant voor het geleden ongemak, annuleerde de bestelling en voer- de een terugbetaling van € 110 uit.

5.4.2 Bespreking

Ook in deze categorie zijn de dossiers rond wettelijke garantie veelvuldig aanwezig. Hoewel ze een minder prominente plaats innemen dan in andere categorie- en, blijft het basisprobleem hetzelfde. De consument beoordeelt de vastgestelde schade als fabricagefout, terwijl de onderneming de conformiteit van het kle- dingstuk benadrukt en de verantwoordelijkheid voor het gebrek bij de consument legt. Bemiddeling is vaak erg moeilijk in deze dossiers temeer wanneer geen van beide partijen verkiest om water bij de wijn te doen en de ombudsdienst onvoldoende elemen- ten ziet om het dossier naar een minnelijke regeling te bewegen.

Heel wat consumenten maken tegenwoordig ge- bruik van webwinkels om kledij aan te kopen. Dat kan via die weg snel en eenvoudig en bovendien kan men zich beroepen op het herroepingsrecht van 14 dagen wanneer het bestelde goed toch niet aan de verwachtingen voldoet. Internetwinkelen kan echter ook ongemakken met zich meebrengen, gaande van vertraagde leveringen over het niet of laattijdig terug- betalen van de aankoopprijs na herroeping, tot op- lichte door malafide webwinkels die zich doorgaans buiten de Europees Economische Ruimte bevinden.



5.3.3 Aandachtspunten voor de ondernemingen en consumenten

Consumenten dienen alert te zijn bij het online bestellen van kledij. Het is belangrijk dat de identiteit en plaats van vestiging van de onderneming op de website zelf kan achterhaald worden. Ook het ondernemingsnummer moet in principe altijd vermeld worden. Algemene voorwaarden die op bedenkelijke wijze werden opgesteld of ontbreken, kunnen erop wijzen dat het gaat om een malafide webwinkel.

De tips voor veilig online shoppen die Wikifin meegeeft op haar website¹ moeten altijd in acht worden genomen:

- Surf veilig
- Kies voor bekende websites
- Volgt de webwinkel de reglementering?
- Controleer of de betaalzone van de website goed beveiligd is
- Hebt u een ontvangstbevestiging van uw bestelling gekregen?
- Controleer regelmatig uw rekeninguittreksels

Consumenten zijn zich op het moment van aankoop niet altijd bewust van het malafide karakter van sommige webshops, zeker niet wanneer betaling probleemloos verloopt.

Het gaat echter al eens mis wanneer de consument plots een bericht krijgt van ABAC-BAAN vzw met de oproep tot het betalen van een boete voor het bestellen van een namaakproduct en de kost voor het vernietigen ervan omdat de douane het onderschepde. ABAC-BAAN vzw is een vereniging die op initiatief van verschillende merkhouders werd opgericht en strijd levert tegen namaakproducten. De Consumentenombudsdienst verdedigt echter steeds de belangen van de consument indien duidelijk is gebleken dat deze te goeder trouw heeft gehandeld.

Het is duidelijk dat onbedachtzaam kopen via webwinkels (gerechtelijke) gevolgen kan hebben voor de consument.

.....

¹ Zie: <https://www.wikifin.be/nl/tools/checklists-tips/checklist-tips-veilig-online-shoppen>

De Consumentenombudsdienst wenst daarom te benadrukken dat een goede voorlichting over online-shopping door de overheidsdiensten en consumentenorganisaties een aandachtspunt dient te blijven.

5.5 NIEUWE WAGENS, TWEEDEHANDS-WAGENS, VERHUUR VAN WAGENS

5.5.1 Voorbeelden

Voorbeeld 1. Wettelijke garantie

De heer M. kocht bij garage P. een tweedehands-wagen voor € 2500. Drie maanden na aankoop ontdekte de klant problemen met de stuurbevestiging van de wagen. Dit werd meegedeeld per aangetekende brief, maar de verkoper weigerde om de herstelling onder de voorwaarden van de wettelijke garantie uit te voeren.

De Consumentenombudsdienst stelde vast dat de factuur melding maakte van één jaar garantie op motor en versnellingsbak. In het antwoord dat de garage ons overmaakte na het uitsturen van een herinnering bevestigde de verkoper dit opnieuw. Garage P. argumenteerde dat de wagen werd afgeleverd voorzien van officiële keuringsdocumenten en carpass. Omdat de stuurinrichting geen deel uitmaakte van de op de factuur omschreven garantievoorwaarden, en de wagen reeds een aanzienlijke leeftijd en kilometerstand had, kon er geen sprake zijn van een kosteloze herstelling onder garantie. De Consumentenombudsdienst kon de garage hierin uiteraard niet volgen en wees hem op de wet, die daarenboven van openbare orde is. De wettelijke garantie geldt op elk verkoop van een consumptiegoed tussen een verkoper en een consument. De beoogde consumptiegoederen zijn roerende lichamelijke zaken, met uitzondering van water, gas, elektriciteit en goederen die in uitvoering van een beslag of anderszins gerechtelijk zijn verkocht. Het is geenszins zo dat uitzonderingen zouden bestaan voor onderdelen of voor verouderde producten. Wel kan de garantietermijn van 2 jaar contractueel worden beperkt tot minimum 1 jaar voor tweedehandsgoederen.

De heer M. wachtte de procedure bij de ombudsdienst echter niet af en liet de wagen elders herstellen. Daardoor holde hij in feite zijn eigen rechten uit, want het is steeds de eindverkoper die moet instaan voor het gebrek aan overeenstemming. Door actieve bemiddeling van de Consumentenombudsdienst werd alsnog een minnelijke schikking bereikt. Beide partijen verklaarden zich akkoord dat de verkoper-garagist een terugbetaling zou doen van de helft van de herstelfactuur.

Voorbeeld 2. Commerciële garantie

Mevrouw H. kocht bij garage M. een nieuwe wagen. De garage nam haar oude wagen over. Er werd overeengekomen dat de verkoper ook de aanvraag van de nieuwe nummerplaat en het laten schrappen van de oude nummerplaat voor zijn rekening zou nemen. Enkele maanden na de aankoop ontving mevrouw H. een bijkomende kost op de verkeersbelasting van € 95. De verkoper vergat de oude nummerplaat laat-tijdig te schrappen en was volgens de klant enkel bereid om de kost van € 95 te vergoeden met een kortingsbon op de volgende factuur voor nazicht. Mevrouw H. ging echter niet akkoord met dit voorstel omdat het toch een aanzienlijk bedrag betrof.

In zijn antwoord aan de Consumentenombudsdienst stelde de verkoper dat die vanaf het begin reeds een commercieel standpunt innam en voor het bedrag een naar keuze te spenderen waardebon voorstelde. Volgens garage M. stelde mevrouw H. voor dat de onderneming zelf haar verkeersbelasting aan de betrokken instantie diende te betalen, wat uiteraard onmogelijk was. Na tussenkomst van de ombudsdienst toonde de verkoper zich alsnog bereid om het bedrag constant aan mevrouw H. te overhandigen, samen met een geschenk als compensatie voor het ervaren ongemak.

Voorbeeld 3. Autoverhuur

De heer D. huurde bij autoverhuurbedrijf T. een wagen. Bij het ophalen werd de staat van de wagen door beide partijen geïnspecteerd. Bij inlevering ervan vijf dagen later stelde de garagist vast dat er beperkte schade (enkele krasjes) aanwezig was en dat de auto niet was gereinigd voor inlevering. Op het inleveringsdocument liet de klant optekenen niet akkoord te gaan met de vaststellingen door de onderneming. De heer D. tekende nadien protest aan tegen de factuur en het bewijsmateriaal (foto's) dat de onder-

neming aanbracht. De partijen deden een beroep op de Consumentenombudsdienst om een buitenge-rechtelijke regeling van hun geschil te bekomen. Beiden bleven echter hardnekkig aan hun standpunten vasthouden. Het autoverhuurbedrijf bleef verwijzen naar de schade zoals deze werd vastgesteld en onder-tekend door de huurder. De consument betwijfelde dan weer de echtheid van de foto's die pas naderhand zouden zijn genomen.

In navolging van de verschillende opmerkingen van de partijen drong de ombudsdienst bij de onderneming aan op verduidelijking. De ombudsdienst benadrukte bewijs te zien dat de klant de vastgestelde schade wel degelijk protesteerde op het moment van inlevering, ook al plaatste die zijn handtekening. Eveneens wees de ombudsdienst de onderneming op haar verant-woordelijkheid om de foto's te nemen op het moment van de betwisting en niet twee weken later.

De onderneming verkoos echter om haar standpunt definitief te behouden waardoor het bereiken van een minnelijke schikking onmogelijk bleek. De consument besliste daarop om de procedure bij de Consu-mentenombudsdienst stop te zetten en verdere juridische stappen te ondernemen.

5.5.2 Bespreking

Bij klachten over wagens dient onderstreept te worden dat de overgrote meerderheid ervan onvolledig blijft en daardoor noodgedwongen wordt afgesloten. Het is daarenboven niet altijd evident om medewer-king te krijgen van ondernemingen. Wanneer wel medewerking volgt, blijkt het evenmin vanzelfsprekend om een minnelijke regeling te bereiken omdat wettelijke garantie vaak het voorwerp van het geschil uitmaakt: de consument gaat uit van een herstelling binnen garantie, terwijl de onderneming het tegen-deel beweert. De Consumentenombudsdienst kan in dergelijke technische discussies moeilijk bemiddelen. De dossierbeheerders zijn immers geen experts in technische materie. Een bemiddelingspoging heeft pas kans op slagen als beide partijen constructief wil-len meewerken aan de procedure.



5.5.3 Aandachtspunten

Duidelijke afspraken tussen onderneming en consument voorafgaand aan een herstelling kunnen conflicten in een later stadium voorkomen.

Een bijkomende inspanning kan geleverd worden om ondernemingen bewust te maken van de noodzaak om de consument transparant te informeren over de garantieregeling en een schriftelijk akkoord te vragen dat minstens onderzoekskosten zullen aangerekend worden wanneer de herstelling niet binnen wettelijke garantie kan worden uitgevoerd. Als blijkt dat een herstelling niet kosteloos kan, dient dit meegedeeld te worden aan de consument. Op basis van een door beide partijen overeengekomen bestek kan vervolgens de herstelling worden uitgevoerd.

5.6 FITNESSCENTRA

5.6.1 Voorbeelden

Voorbeeld 1. Problemen met opzeg abonnement omwille van verhuis

Mevrouw V. ging een abonnement van 24 maanden aan bij fitnessclub O. Na ongeveer een half jaar te hebben gesport, wenste mevrouw V. de overeenkomst te beëindigen omdat ze zou verhuizen. Hoewel ze graag had blijven sporten, achtte ze de afstand tussen haar toekomstige nieuwe woonst en de fitnessclub (12km) te groot in vergelijking tot de afstand die ze diende af te leggen op het moment van het aangaan van het contract (1,5km).

Fitnesscentrum O. wenste een stopzetting te overwegen op voorwaarde dat de klant een bewijs van nieuwe woonplaats kon voorleggen en dat daaruit zou blijken dat de afstand tot de club meer dan 25km bedroeg. Mevrouw V. kon zich niet vinden in dit voorstel en diende een klacht in bij de Consumentenombudsdienst.

In haar antwoord aan de ombudsdienst hernam de onderneming het voorstel zoals eerder ook aan de klant geformuleerd. Mevrouw V. reageerde dat nergens in de algemene voorwaarden van de club werd verwezen naar 'afstand' bij verhuis als geldig criterium voor de ontbinding van het contract. De klant benadrukte bovendien zich compromisbereid te tonen en

stelde voor om het contract te herleiden naar één jaar. Fitnessclub O. hield echter vast aan haar standpunt, niettegenstaande de ombudsdienst wees op het redelijke compromisvoorstel van Mevrouw O. en het feit dat de gekozen afstand als criterium voor opzeg bijzonder arbitrair was en niet werd vermeld in de algemene voorwaarden.

De ombudsdienst beval fitnessclub O. aan om het abonnement stop te zetten na één jaar, maar vernam niets meer van de onderneming. De klant liet achteraf weten dat fitnessclub O. geen positief gevolg aan de aanbeveling gaf.

Voorbeeld 2. Problemen met opzeg abonnement omwille van medische redenen

Mevrouw L. kocht een tienbeurtenkaart van € 125 voor sessies Pilates bij fitnessclub M.

Na het volgen van één les liet de klant aan de club weten de lessen niet meer te kunnen volgen omwille van medische redenen, ze bezorgde de onderneming een medisch attest en verzocht een terugbetaling van de niet opgenomen beurten. De onderneming wens- te niet op het verzoek van mevrouw L. in te gaan.

In haar antwoord aan de ombudsdienst gaf onderneming M. aan dat klanten steeds de keuze hebben om eerst een proefles te volgen, hetgeen mevrouw L. niet deed. Zij ging meteen over tot de aankoop van een tienbeurtenkaart. De klant ondertekende bij aankoop het registratieformulier, waarmee ze zich akkoord verklaarde met het reglement van de club. In overeenstemming met het reglement wees fitnessclub M. de klant erop dat bij langdurige ziekte of blessure een abonnement kan bevroren worden op voorwaarde dat een geldig doktersattest werd voorgelegd. Medische redenen geven echter geen recht op een stopzetting en terugbetaling.

De zaakvoerder gaf aan dat reeds een commerciële oplossing werd voorgesteld, namelijk een verlenging van de vervaldatum van de tienbeurtenkaart zodat de klant na het verdwijnen van de rugklachten de sessies weer zou kunnen opnemen. De klant ging echter niet akkoord met deze oplossing en legde een doktersattest voor waarop de dokter uitdrukkelijk aangaf dat het de patiënt niet was toegestaan om Pilates te volgen.

Fitnessclub M. gaf aan dat ook deze reden geen aanleiding kon geven tot een stopzetting en terugbetaling, het stond de klant immers vrij om andere lessen uit het aanbod op te nemen die niet belastend waren voor de rug, of te kiezen voor twee sessies persoonlijke coaching rekening houdend met de beperkingen van de klant.

Na actieve bemiddeling door de Consumentenombudsdienst kon uiteindelijk worden bekomen dat mevrouw L. haar overgebleven beurten kon overdragen aan iemand anders.

5.6.2 Bespreking

De meerderheid van klachten tegen fitnesscentra gaan over problemen die de consument ervaart als hij het abonnement wenst op te zeggen. Vaak vergat de consument dat het abonnement stilzwijgend werd verlengd en neemt hij de opzegmodaliteiten die dan gelden niet in acht of gaat hij er van uit dat redenen als ziekte of verhuis probleemloos ingeroepen kunnen worden om het contract kosteloos te beëindigen.

Fitnesscentra verwijzen steevast naar het feit dat de klant een rechtsgeldige overeenkomst aanging, de algemene voorwaarden aanvaardde en dat een verbrekingsvergoeding dus gerechtvaardigd is. Fitnesscentra tonen zich soms enigszins compromisbereid, ook al wordt dat door de consument niet zo ervaren omdat het vaak nog steeds om grote opzegvergoedingen kan gaan of omdat het compromisvoorstel volgens hem of haar getuigt van willekeur.

5.6.3 Aandachtspunten

Het aangaan van een fitnessabonnement is vaak het gevolg van goede intenties. Daarbij verliezen heel wat consumenten uit het oog dat ze een rechtsgeldige overeenkomst aangaan.

In de tijdspanne van één tot twee jaar kan de situatie waarin de consument zich toen bevond echter grondig wijzigen waardoor die het abonnement wenst op te zeggen. Of het nu gaat om verlies van motivatie, verhuis of medische redenen, de consument wordt telkens geconfronteerd met een verbrekingskost.

Omdat dergelijke klachten een wederkerend gegeven bij de ombudsdienst zijn, is die van mening dat een verdere bewustmaking van consumenten zich opdringt. Er dient gewezen te worden op het feit dat contracten bindend zijn voor beide partijen. Tevens wil de Consumentenombudsdienst **een redelijke houding vanwege alle fitnesscentra ten aanzien van een gewijzigde persoonlijke situatie van de consument** aanmoedigen. Tot slot zouden alle fitnesscentra de gedragscode voor fitnesscentra moeten ondertekenen, zonder uitzondering. Op die manier kan die écht gebruikt worden als instrument door alle partijen.

5.7 CRÈCHES

5.7.1 Voorbeelden

Voorbeeld 1: Opzegmoeilijkheden

Mevrouw D. verbrak eenzijdig de overeenkomst die ze afsloot met kinderdagverblijf H. wegens vermoedens van alcoholisme bij de zaakvoerder en aanwijzingen dat volgens haar de kwaliteit van de dienstverlening ondermaats was.

De onderneming stelde bij monde van haar advocaat dat conform de algemene voorwaarden bij verbreking een opzegtermijn van twee maanden diende gerespecteerd te worden en dat het kinderdagverblijf een correcte eindafrekening maakte die door de klant niet werd betaald. De onderneming ging daarop over tot een aangetekende ingebrekestelling ten bedrage van € 350 voor de opzegperiode van twee maanden, waarvan de waarborg reeds in mindering werd gebracht. De verwijten inzake alcoholisme en nalatigheid van de zaakvoerder van het kinderdagverblijf achtte de tegenpartij onbewezen en dus uit de lucht gegrepen.

De ombudsdienst kon erg moeilijk bemiddelen in dit emotioneel geladen dossier en zag zich genoodzaakt dit met een aanbeveling af te sluiten. De standpunten van de partijen bleken onverzoenbaar. Bovendien was de Consumentenombudsdienst van mening dat de door de ouders aangewende basis voor de contractverbreking niet bewezen was en dat dus de opzegvoorwaarden uit de overeenkomst van toepassing waren, de ombudsdienst beoordeelde de gevraagde opzegvergoeding als redelijk.



Voorbeeld 2: Opzegmoeilijkheden

Mevrouw V. toonde interesse om een opvangplaats te reserveren bij een onthaalmoeder/familielid. Omdat daar geen plaats meer vrij was, reserveerde ze een plekje bij kinderopvang D. en betaalde een voorschot van € 150. De reservatie vond plaats in de zomervakantie 2016, de aanvangsdatum zou voor de zomervakantie 2017 zijn. Enkele maanden na het ondertekenen van de overeenkomst vernam Mevrouw V. dat er bij haar familielid toch plaats vrijkwam, waarop zij besloot om zes maanden voor aanvang van de overeenkomst het contract met kinderopvang D. op te zeggen. Mevrouw V. hoopte op een terugbetaling van de waarborg, maar kreeg tot haar ongenoegen te horen dat die werd ingehouden en dat eveneens een opzegvergoeding van drie maanden gevraagd werd. Dit bracht de totale opzegvergoeding op ongeveer € 1050.

In haar antwoord aan de Consumentenombudsdienst hernam de onderneming het standpunt dat overeenkomsten voor beide partijen bindend zijn. Er werd echter voorgesteld om maar de helft van de opzegvergoeding te vragen en bovendien zou de klant gespreid mogen betalen.

De onderneming was van oordeel op die manier een zeer redelijk voorstel te hebben gedaan.

De Consumentenombudsdienst wees kinderopvang D. op een onrechtmatig beding in de overeenkomst. Er werd namelijk een vergoeding van de consument gevraagd wanneer die zijn verplichtingen niet zou nakomen maar er werd nergens vermeld dat de consument het recht zou hebben op een gelijkwaardige vergoeding wanneer de onderneming zijn verplichtingen niet zou nakomen.

Bijkomend maande de ombudsdienst kinderopvang D. aan tot meer redelijkheid: de consument zegde immers zes maanden voor de aanvang van de overeenkomst op, wat de onderneming perfect in staat zou moeten stellen om vervanging te vinden voor dit vrijgekomen plaatsje. De Consumentenombudsdienst stelde voor om slechts één derde van de oorspronkelijke totale opzegvergoeding te vragen, wat neerkwam op ca. € 450, met inbegrip van de ingehouden waarborg. Beide partijen stemden in met dit voorstel.

5.7.2 Bespreking

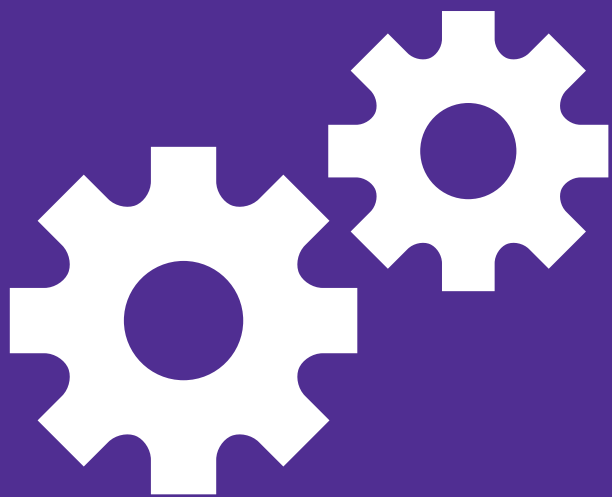
Dossiers met kinderdagverblijven zijn vaak emotioneel geladen en laaien even vaak erg hoog op. Omwille van diverse redenen wensen ouders overeenkomsten met kinderdagverblijven te verbreken. Naargelang de situatie is de vraag tot betaling van een verbrekingsvergoeding gerechtvaardigd, de ombudsdienst laat het niet na om dit te benadrukken.

Het is een vaststelling dat heel wat algemene voorwaarden van kinderdagverblijven niet helder zijn opgesteld, of een structurele ongelijkheid inhouden in rechten en verplichtingen van beide partijen. Het verkrijgen van medewerking van kinderdagverblijven verloopt doorgaans goed, tenzij er aanwijzingen zijn dat de activiteiten intussen werden (of in de nabije toekomst worden) gestaakt.

5.7.3 Aandachtspunten

Omdat de kwaliteit van de algemene voorwaarden van kinderdagverblijven vaak te wensen overlaat, pleit de Consumentenombudsdienst ervoor dat dit een aandachtspunt wordt bij de erkenning van de kinderdagverblijven en dat hiervoor de nodige bijstand en begeleiding wordt voorzien. Zo zouden ook standaarddocumenten kunnen worden voorzien.





AANDACHTS- PUNTEN

“EEN BETERE VOORLICHTING
VAN ONDERNEMINGEN
ÉN CONSUMENTEN OVER HET
BELANG VAN PRECONTRACTUELE
INFORMATIEVERSTREKKING
DRINGT ZICH OP.”

De Consumentenombudsdienst vormt het sluitstuk van de buitengerechtelijke consumentengeschillen-regeling in België. Elk geschil tussen een consument en een onderneming die in België gevestigd of actief is kan immers via een buitengerechtelijke weg een oplossing krijgen.

Kan een consument met zijn probleem niet bij een sectorale gekwalificeerde entiteit terecht, dan is er nog steeds het vangnet van de Consumentenombudsdienst, die bevoegd is voor het behandelen van alle residuaire consumentengeschillen. Op die manier wordt aan elke consument de mogelijkheid geboden zijn geschil op een snelle, laagdrempelige en goedkope wijze te regelen. De Consumentenombudsdienst heeft in zijn prille bestaan al afdoende bewezen nuttig en noodzakelijk te zijn, met het behandelen van bijna 10.000 dossiers in het afgelopen jaar.

Desondanks blijven er ook een paar pijn- en verbeterpunten. Het betreft zowel aanbevelingen en opmerkingen aan de verschillende stakeholders en partijen waar de COD in contact mee komt om zo de dienstverlening te optimaliseren en consumenten en ondernemingen nog beter te kunnen helpen.

6.1 PERCEPTIE EN MEDEWERKING

De Consumentenombudsdienst kan pas echt een rol van betekenis spelen als de partijen bij de procedure constructief willen meewerken. De Consumentenombudsdienst is een door de FOD Economie erkende gekwalificeerde entiteit die een onafhankelijke, onpartijdige, transparante, doeltreffende, snelle en billijke procedure aanbiedt.

De COD stelt 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. Vaak moeten zij actief overtuigd worden van de meerwaarde van een bemiddeling en de onpartijdigheid van de Consumentenombudsdienst. Ook de perceptie bij de consument aangaande de dienstverlening van de COD is soms verkeerd. De Consumentenombudsdienst treedt niet op als advocaat van de consument. **Wij bekijken elk dossier**

door een onpartijdige bril en proberen een oplossing voor een consumentengeschil te bereiken, eerder dan het onderste uit de kan te halen in het voordeel van de consument. Het bereiken van een minnelijke regeling is steeds het doel. Indien dat niet lukt en blijkt dat de onderneming niet foutief heeft gehandeld, zullen wij dit ook zo meenemen in een aanbeveling.

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 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.

6.2 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, de kennis bij de COD 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 nooit gedaan. De COD beschikt niet over budget om experts tegen betaling te laten optreden. Anderzijds zou ook de termijn van 90 dagen in het gedrang komen, zodat de wettelijke voorwaarden van Boek XVI op de helling zouden komen te staan.

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 buitengerechtigde geschillenregeling te bewegen.

6.3 PROBLEMEN IN SPECIFIEKE SECTOREN

6.3.1 Luchtvaartmaatschappijen

De medewerking van luchtvaartmaatschappijen is ondermaats. Ofwel blijft elke vorm van medewerking compleet uit, ofwel is de houding die de maatschappij aan de dag legt alles behalve constructief. Het is dan ook erg moeilijk bemiddelen in deze dossiers. Consumenten beschikken nochtans over een gedegen wettelijke bescherming. Als de rechten waarop zij beroep doen echter niet worden erkend en de schadevergoedingen waar zij recht op hebben niet worden uitbetaald dan blijkt deze bescherming een holle doos.

De Consumentenombudsdienst is niet doof voor argumenten van de luchtvaartmaatschappijen als deze zich beroepen op overmacht omdat bijvoorbeeld een bagageafhandelaar plots een wilde staking uitroept, maar vraagt een minimum aan medewerking en minstens een antwoord op ons schrijven. Het is ongehoord dat luchtvaartmaatschappijen consumentklachten afwimpelen als nevenschade, terwijl met een minimum aan moeite steeds minnelijke oplossingen zouden kunnen gevonden worden.

6.3.2 Meubelsector

De meubelsector was in 2017 een sector waarin erg veel klachten werden ontvangen. Deze dossiers zijn heel vaak niet eenvoudig. De Consument klaagt een gebrek aan en de verkoper betwist dat. Woord tegen woord. Zoals eerder aangegeven zijn de medewerkers van de Consumentenombudsdienst geen technisch expert in elke materie waar zij mee geconfronteerd worden. Vaak kunnen wij dan ook geen positie innemen wanneer blijkt dat een minnelijke regeling onmogelijk is.

De Consumentenombudsdienst roept daarom de sector op om **transparanter te zijn inzake de precontractuele informatie**. Duidelijke informatie over de kwaliteit van de materialen, de verwachte levensduur, de te hanteren producten, de behandelingswijze, de

precieze samenstelling van de producten, bijzonderheden inzake gebruik en omgang, zouden veel problemen kunnen voorkomen.

Vervolgens roepen wij ook de volledige sector op om constructief met de COD samen te werken.

6.3.3 Kinderdagverblijven

Dossiers tegen kinderdagverblijven zijn emotionele dossiers, uiteraard omdat het om baby's en kinderen gaat. Vaak gaan deze dossiers gepaard met een verlies in vertrouwen van de consument in de crèche, de onthaalmoeder of het kinderdagverblijf. De Consumentenombudsdienst velt echter geen oordeel over de kwaliteit van de dienstverlening of het gehanteerde verlof- en verletstelsel dat het kinderdagverblijf hanteert. Deze bevoegdheden werden toegekend aan andere instanties.

Als het geschil louter contractueel is dan is de COD wel bevoegd en inderdaad gaat het in deze dossiers erg vaak over het voortijdig opzeggen van een contract, de opzegperiode en het verlies van de waarborg voor de consument.

Omdat de kwaliteit van de algemene voorwaarden van kinderdagverblijven vaak te wensen overlaat, pleit de Consumentenombudsdienst er voor dat dit een aandachtspunt wordt bij de erkenning van de kinderdagverblijven en dat hiervoor de nodige bijstand en begeleiding wordt voorzien, eventueel zouden standaarddocumenten kunnen worden voorzien.

6.3.3 Slechte leerlingen

Sectoren komen vaak in een slecht daglicht te staan omwille van de laakbare houding van enkele grote spelers of de bedenkelijke praktijken van sommige ketens. De Consumentenombudsdienst ontvangt niet enkel meer klachten tegen grote ondernemingen, ook de houding bij deze partijen is vaak niet constructief. Dat ondergraaft het vertrouwen in de hele sector.

Hoewel ze ook vaak niet in orde zijn met de vigerende regelgeving, zijn KMO's vaak te goeder trouw en zijn ze even vaak bereid om een minnelijke regeling te zoeken voor een consumentengeschil. Grotere ondernemingen zien consumentengeschillen als neven-

schade en zijn niet bereid om te investeren in buitengerechtigde geschillenregeling.

Wanneer de goede leerlingen van de klas zich dan gaan verenigen in een gekwalificeerde entiteit blijven de slechte leerlingen, niet zelden de prijsbrekers in hun sector, onder de bevoegdheid ressorteren van de Consumentenombudsdienst. Zoals reeds gezegd, bezitten wij niet de expertise van een sectorale gekwalificeerde entiteit.

6.4 BEVOEGDHEDEN GEKWALIFICEERDE ENTITEITEN

De eerste bevoegdheid van de Consumentenombudsdienst is consumenten en ondernemingen informeren over het bestaan van buitengerechtigde 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. Hebt u een probleem met...

- 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

Deze 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.



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