

JAAR-

Consumenten

VERSLAG

ombudsdienst

2018



Consumenten
ombudsdienst

INHOUDSTAFEL

1. INLEIDING	4	5. SYSTEMATISCHE PROBLEMEN	28
Kerncijfers	6	5.1 Diensten betreffende onderhoud en reparatie van de woning	29
2. MISSIE EN WERKING	8	5.2 ICT-goederen	30
2.1 Over de Consumentenombudsdienst	8	5.3 Huisdieren	32
2.2 Samenstelling en personeel	9	5.4 Kinderdagverblijven	33
2.3 Externe activiteiten	10	5.5 Luchtvaart	34
2.4 Procedure bij de COD: residuaire dossiers	10	5.6 Vervoer	35
HET TEAM	13	6. AANDACHTSPUNTEN	38
3. BEGROTING VAN DE CONSUMENTENOMBUDSDIENST	14	6.1 Perceptie en medewerking	39
3.1 Begroting 2018	15	6.2 Bevoegdheden gekwalificeerde entiteiten	39
3.2 Begroting 2019	15	6.3 Samenwerking en opvolging	40
3.3 Personeelsbestand	15		
4. STATISTIEKEN	16		
4.1 Nieuwe dossiers	17		
4.2 Communicatiemiddel	19		
4.3 Residuaire dossiers	20		
4.4 Doorverwezen dossiers	21		
4.5 Gesloten residuaire dossiers	22		
4.6 Top sectoren 2018	24		
4.7 Top categorieën 2018	25		
4.8 Top tien ondernemingen	26		
4.9 Gemiddelde behandelingsduur van een dossier	26		





Consumenten
ombudsdienst

1

INLEIDING

“IN 2018 VERWERKTE DE
CONSUMENTENOMBUDSDIENST
9018 DOSSIERS. DAT IS EEN DALING
MET MEER DAN 500 DOSSIERS IN
VERGELIJKING MET VORIG JAAR.
EN DAT IS GOED NIEUWS.”

Redactie jaarverslag:

Alain, Besa, Christine, Dalia, Hind, Olivier, Peter,
Pieter-Jan, Rudy, Sara en Silke

In 2018 verwerkte de Consumentenombudsdienst 9018 dossiers. Dat is een daling met meer dan 500 dossiers in vergelijking met vorig jaar. En dat is goed nieuws. Want een doorgedreven optimalisatie van de procedure zorgde dat 685 dossiers meteen terecht kwamen bij de bevoegde diensten, en niet via de Consumentenombudsdienst (hierna ook: COD) moesten passeren. Van de dossiers waarin effectief bemiddeld werd, kon in 55% van de gevallen een minnelijke regeling worden bereikt tussen de partijen. Een stijging met 7 procent in vergelijking met 2017. De Consumentenombudsdienst heeft duidelijk stappen vooruit gezet.

Consumenten en ondernemingen vinden hun weg naar onze ombudsdienst. De COD 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 Consumentenombudsdienst behandelde 9018 dossiers, waarvan het 3013 dossiers kon doorverwijzen naar andere entiteiten en 1115 dossiers als schriftelijke vraag om informatie kon behandelen. Ten slotte waren 54% van de inkomende dossiers residuaire geschillen waar de dossierbeheerders van de COD mee aan de slag konden. Uiteindelijk werden 1308 dossiers of 55% van de ontvankelijke, residuaire dossiers met een minnelijke schikking afgesloten.

Opnieuw bleven veel residuaire dossiers onvolledig en dus onontvankelijk. Deze trend zette zich ook in 2018 voort. Daarom werd beslist om in 2019 een enquête uit te voeren naar dit fenomeen, in samenwerking met de Erasmus Universiteit Rotterdam. De resultaten worden in de loop van 2019 verwacht en geven hopelijk een helder beeld van de reden waarom zoveel consumenten hun dossier niet vervolledigen. Op basis van deze resultaten kunnen dan maatregelen genomen worden.

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

De Consumentenombudsdienst komt niet enkel tussen bij individuele geschillen tussen consument en onderneming. Als ombudsdienst weten wij erg goed welke frustraties leven bij de Belgische consument en welke inbreuken op de economische reglementering (te) vaak voorkomen. Aanbevelingen van de Consumentenombudsdienst zijn dus waardevol, en vragen een nauwgezette opvolging. Die aanbevelingen worden geformuleerd aan de bevoegde instanties met de bedoeling om paal en perk te stellen aan de steeds weerkerende inbreuken waar consumenten al te vaak het slachtoffer van zijn. Sommige ondernemingen, die vaak te kwader trouw zijn, blijven tussen de mazen van het net glijpen. De COD volhardt in het signaleren van deze dossiers aan de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie en vraagt hen op te treden met het oog op de controle en naleving van de economische reglementering. Als ombudsdienst suggereren we de online aanwezigheid van dergelijke malafide bedrijven te beperken. In het jaarverslag komen we hier verder op terug.

We wensen de lezer veel leesgenot en inspiratie!



Françoise Sweerts
voorzitter
directiecomité



Katelijne Exelmans
ondervoorzitter
directiecomité

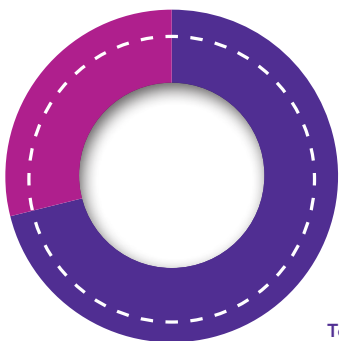
KERNCIJFERS

9018

behandelde dossiers in 2018

Totaal aantal geregiseerde dossiers in het Frans

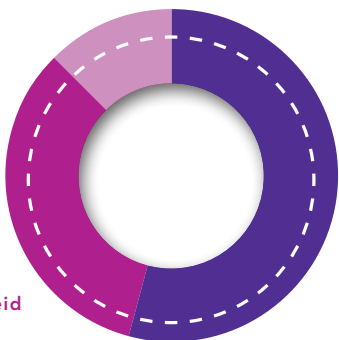
29%



71%
Totaal aantal geregiseerde dossiers in het Nederlands

12%

Vragen om informatie



Buiten bevoegdheid COD
34%

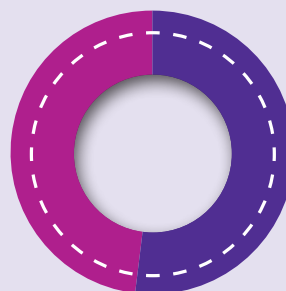
54%
Residuaire dossiers

4890

residuaire dossiers

Onontvankelijke dossiers

48%



52%
ontvankelijke dossiers

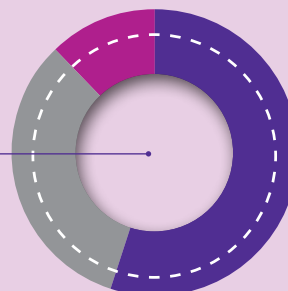
Reden van onontvankelijkheid	Totaal
Anonieme klacht	72
COD enkel in kopie	69
Klager heeft zelf nog geen contact genomen met de onderneming	51
Geen residuaire consumentengeschil	48
Faillissement van de onderneming	76
Onvolledige klacht	1938
Vexatoire klacht	1
Er is reeds een gerechtelijke procedure geweest	38
Ongegronde klacht	3
Gedateerde klacht	30
Het dossier werd al eens door een gekwalificeerde entiteit behandeld	26
Totaal	2352

2379

gesloten residuaire dossiers

Stopzetting dossier

12%



33%
Aanbeveling

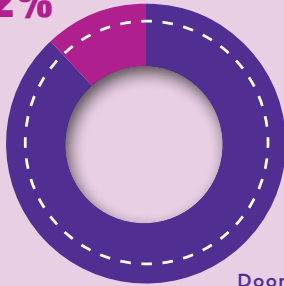
55%
Minnelijke schikking

3013

andere dossiers

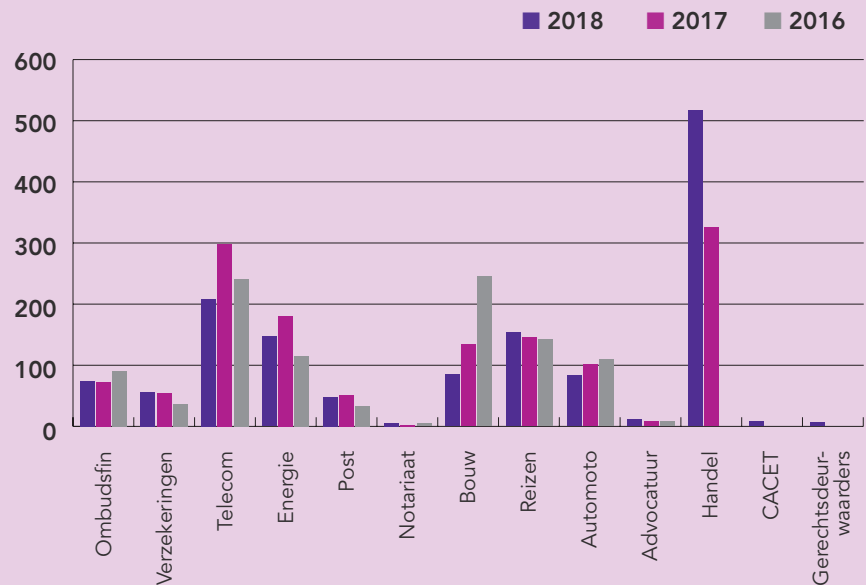
Buiten bevoegdheid

12%



88%

Doorverwezen



Top 10

categorieën

NR.	CATEGORIE	DOSSIERS
1	Defect, veroorzaakte schade	769
2	Niet geleverd / niet verleend	620
3	Wettelijke garantie niet toegekend	553
4	Voldoet niet aan bestelling	285
5	Ongerechtvaardigde factuur	284
6	Ontbinding van het contract	206
7	Deels geleverd/deels verleend	191
8	Gebrek aan informatie	164
9	Onjuiste factuur	157
10	Verandering van prijs/tarief	154

Top 10

sectoren

NR.	SECTOR	DOSSIERS
1	Diensten betreffende onderhoud en reparatie van de woning	759
2	Meubelen en stoffering	367
3	ICT-goederen (informatie- en communicatietechnologie)	280
4	Goederen betreffende onderhoud en reparatie van de woning	275
5	Luchtvaartmaatschappijen	265
6	Kleding en schoeisel	257
7	Grote huishoudelijke apparaten (inclusief stofzuigers en microgolfovens)	233
8	Elektronica (geen ICT of voor recreatie)	182
9	Diensten in verband met sporten en hobby's	143
10	Onderhoud en reparatie van voertuigen en ander vervoer	102



2

MISSIE EN WERKING

2.1 OVER DE CONSUMENTEN- OMBUDSDIENST

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

De Consumentenombudsdienst heeft drie taken die wettelijk zijn vastgelegd¹. Naast het informeren van consumenten en ondernemingen over hun rechten en plichten, en dan in het bijzonder over de mogelijkheden van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen, neemt de COD ook elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil in ontvangst. Wanneer een ter zake

“EEN CONTACTPUNT DAT
CONSUMENTEN EN ONDERNEMINGEN
WEGWIJS MAAKT IS ABSOLUUT
NUTTIG EN NOODZAKELIJK.”

.....

1 Art. XVI.6 WER

bevoegde gekwalificeerde entiteit bestaat zal de COD de aanvraag onverwijld doorsturen². 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 zijn voor consumenten en ondernemingen voor alle vragen aangaande ADR³. 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. **Een contactpunt dat consumenten en ondernemingen wegwijs maakt in het ADR-landschap en de partijen meteen naar de bevoegde dienst kan doorverwijzen is dus absoluut nuttig en noodzakelijk.**

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 behoort van

2 Art. XVI.15, §2 WER

3 Alternative Dispute Resolution of buitengerechtelijke geschillenregeling

4 Art. I.19, 2° WER

een gekwalificeerde entiteit dan is de COD verplicht dit dossier over te maken aan deze dienst.

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 in 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.

Wanneer de COD dossiers doorstuurt naar andere gekwalificeerde entiteiten doet hij enkel een bevoegdheidsbeoordeling. De verdere ontvankelijkheidsbeoordeling laat hij over aan de gekwalificeerde entiteit waarnaar hij het dossier doorstuurt.

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** (cf. infra).

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 voor financiële diensten
- de ombudsman verzekeringen

5 Art. I.19, 4° WER

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



In het Directiecomité zetelen met raadgevende stem, een vertegenwoordiger van de minister bevoegd voor Economie en een vertegenwoordiger van de minister bevoegd voor Begroting, en dit voor alle agenda-punten die geen verband houden met de individuele aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil.

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 2018 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 2018 op vijftien, 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)
- Ombudsman Gerechtsdeurwaarders

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 ook in 2018 een rondetafelconferentie georganiseerd in samenwerking met de FOD Economie.

De Consumentenombudsdienst heeft bovendien een driemaandelijks overleg met de bevoegde diensten van de FOD Economie waarin statistieken worden besproken en gekeken wordt of en in welke sectoren er extra acties zouden kunnen genomen worden.

2.4 PROCEDURE BIJ DE COD: RESIDUAIRE DOSSIERS

2.4.1 Beoordeling van het dossier

Dossiers die niet kunnen worden doorgestuurd naar een andere gekwalificeerde entiteit, worden door de COD zelf behandeld, dit zijn de residuaire geschillen. 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 consument 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 het dossier onontvan-

kelijk te verklaren. De Consumentenombudsdienst weigert een aanvraag te behandelen:

- wanneer de klacht verzonnen, kwetsend of eervolend 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 ontvankelijk 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 consument en besproken tussen consument en dossierbeheerder. De behandeling van de dossiers gebeurt per mail en telefoon, uitzonderlijk per brief. De Consumentenombudsdienst kan, indien hij dat nodig acht, 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 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 het dossier.

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 consument. Een onderneming kan echter nooit verplicht worden de door de Consumentenombudsdienst voorgestelde oplossing te aanvaarden.

Ten slotte kan de consument altijd de procedure **stopzetten**.





HET TEAM





3

BEGROTING VAN DE CONSUMENTEN- OMBUDSDIENST

IN 2018 BEDROEG
HET GERAAMDE BUDGET €848 787.
DE GROOTSTE BIJDRAGE
KWAM VAN DE SECTORALE
OMBUDSDIENSTEN.

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

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 2018

3.1.1 Ontvangstenbegroting 2018

Voor 2018 bestond de geraamde financiering van het budget ten bedrage van € 847 787 uit de volgende onderdelen:

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

3.1.2 Uitgavenbegroting 2018

De uitgavenbegroting 2018 bedroeg € 847 787 met de volgende onderverdeling:

- Personeelsuitgaven € 620 000
- Werkingsuitgaven € 224 277
- Kapitaaluitgaven € 3 510

3.2 BEGROTING 2019

3.2.1 Ontvangstenbegroting 2019

De ontvangstenbegroting die voor 2019 werd opge maakt bedraagt € 861 795 met de volgende onderverdeling:

- Bijdrage sectorale ombudsdiensten € 486 095
- Bijdrage Federale Overheid € 344 000
- Bijdrage ondernemingen zonder gekwalificeerde entiteit € 31 700

3.2.2 Uitgavenbegroting 2019

De uitgavenbegroting voor 2019 bedraagt € 861 795 met de volgende onderverdeling:

- Personeelsuitgaven € 625 000
- Werkingsuitgaven € 229 795
- Kapitaaluitgaven € 6 500

3.3 PERSONEELSBESTAND

Het personeelsbestand van de Consumentenombudsdienst per 01/04/2019 ziet er als volgt uit:

- 1 operationeel manager
- 1 administratief manager
- 1 SPOC ICT
- 6 dossierbeheerders
- 2 onthaalmedewerkers





4

STATISTIEKEN

55% VAN DE ONTVANKELIJKE
DOSSIERS WERD AFGESLOTEN
MET EEN MINNELIJKE SCHIKKING.
DAT IS EEN STIJGING MET 7%.

De Consumentenombudsdienst heeft drie grote 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 dossiers die in 2018 werden ingeleid

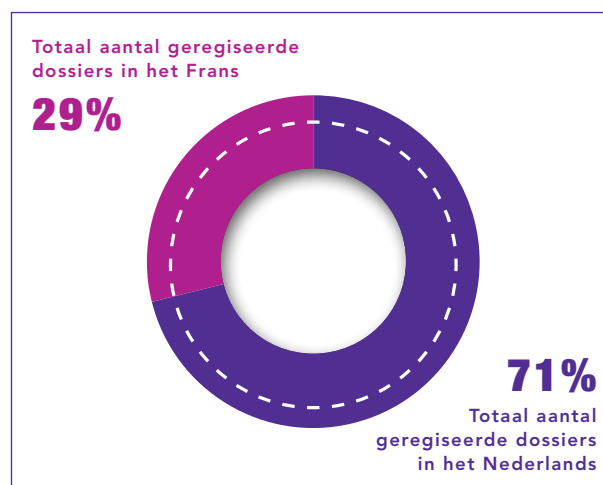
a. Statistiek

Dossiers	2018	2017	2016
NL	6379	6700	4880
FR	2639	2874	2225
Totaal	9018	9574	7105

b. Commentaar

De Consumentenombudsdienst verwerkte 9018 dossiers in 2018. Verdeeld over de beide taalrollen werden er 6379 dossiers (71%) in het Nederlands geregistreerd en 2638 dossiers (29%) in het Frans. In verhouding zijn die cijfers quasi 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 kende een lichte daling ten opzichte van het vorige kalenderjaar. In 2017 werden 9574 dossiers behandeld. Dat is een verschil van 556 dossiers. Een nieuwe procedure bij het doorsturen van dossiers via het Meldpunt van de FOD Economie, waarbij grensoverschrijdende dossiers meteen worden doorgestuurd naar het Europees Centrum voor de Consument en niet eerst via de COD gaan, verklaart deze daling.



c. Verhouding

	2018	2017	2016
Residuaire dossiers	4890	5053	4342
Andere dossiers	3013	3677	2763
Vragen om informatie	1115	844	174

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. Een derde van de ontvangen dossiers zijn dossiers die niet onder de residuaire bevoegdheid van de COD vallen, zij worden doorverwezen indien er een gekwalificeerde entiteit bevoegd is. Ten slotte werden ook 1115 schriftelijke vragen om informatie beantwoord.

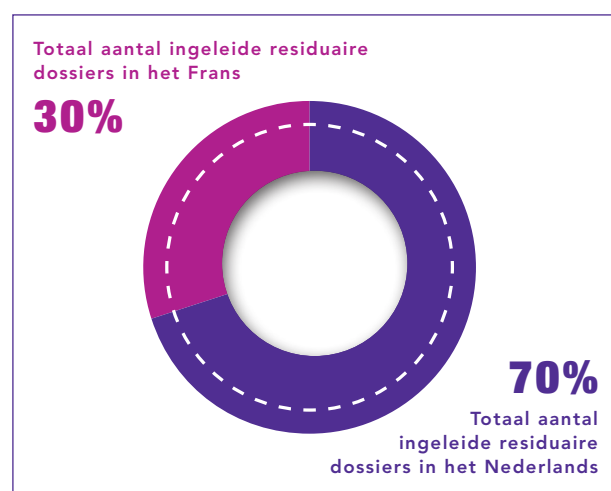
9018

De Consumentenombudsdienst behandelde 9018 dossiers in 2018

4.1.2 Totaal aantal residuaire dossiers die in 2018 werden ingeleid

a. Statistiek

Residuaire dossiers	Totaal 2018	Totaal 2017	Totaal 2016
NL	3411	3399	2880
FR	1479	1654	1462
Totaal	4890	5053	4342



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. 70% van de ingeleide residuaire dossiers waren Nederlandstalige dossiers, 30% waren Franstalig.

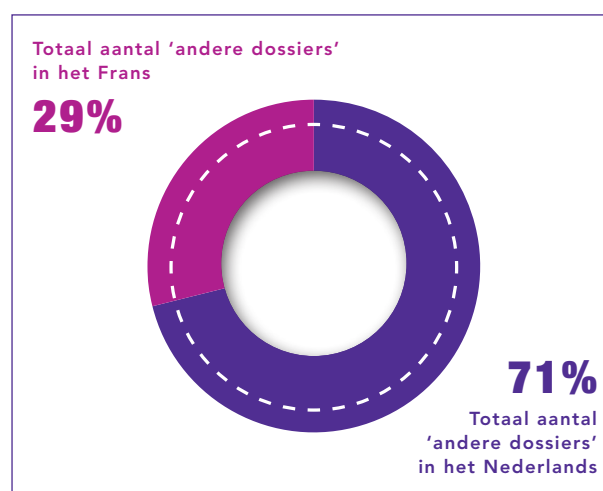
Gemiddeld werden 408 residuaire dossiers per maand ingeleid in 2018.

Er is een lichte daling in het aantal residuaire dossiers ten aanzien van 2017. Een nieuwe gekwalificeerde entiteit zag het daglicht in 2018, maar vooral de ombudsman voor de handel, die aan bekendheid wint en tevens steeds meer handelaars verenigt, zorgt ervoor dat we meer dossiers kunnen doorsturen.

4.1.3 Totaal aantal dossiers buiten de bevoegdheid van de COD

a. Statistiek

Andere dossiers	Totaal 2018	Totaal 2017	Totaal 2016
NL	2135	2516	2000
FR	878	1161	763
Totaal	3013	3677	2763



b. Commentaar

In 2018 analyseerde de COD ook 3013 dossiers die niet onder zijn bevoegdheid vielen. Dit zijn dossiers die tot de exclusieve bevoegdheid van een andere entiteit behoren. 71% zijn Nederlandstalige dossiers en 29% Franstalige dossiers.

Een sterke daling ten opzichte van 2017 valt op. Zoals reeds hoger aangegeven is dit te wijten aan een verbeterde interne procedure bij het meldpunt van de FOD Economie. Vroeger werden alle bemiddelingsdossiers die toekwamen in het meldpunt doorgestuurd naar de COD, waarna wij de dossiers doorstuurden naar de bevoegde gekwalificeerde entiteit. In een aantal scenario's worden de dossier met betrekking tot grensoverschrijdende geschillen nu meteen doorgestuurd naar het Europees Centrum voor de Consument (ECC). Dat is sneller en eenvoudiger voor alle partijen.

4.1.4 Totaal aantal behandelde vragen om informatie

a. Statistiek

Vragen om informatie	Totaal 2018	Totaal 2017	Totaal 2016
NL	833	733	104
FR	282	111	70
Totaal	1115	844	174

b. Commentaar

De COD beantwoordde 1115 schriftelijke vragen om informatie. Er worden opvallend meer Nederlandse informatievragen ontvangen.

De eerste taak van de COD is de consumenten en ondernemingen inlichten over hun rechten en plichten, in het bijzonder over de mogelijkheden van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen. Het bieden van kwalitatieve en gerichte informatie draagt bij tot het verhogen van de algemene kennis omtrent rechten en plichten van consumenten.

De COD ontving ook 3803 telefonische oproepen in 2018. Het merendeel van deze oproepen betroffen ook vragen om informatie.

98%

van alle dossiers kwamen via een digitaal kanaal tot bij de COD in 2018

4.2 COMMUNICATIEMIDDEL

a. Statistiek

Communicatiemiddel	Totaal 2018	Totaal 2017	Totaal 2016
Brief	172	196	137
E-mail	2607	2403	1551
Fax	8	13	39
Website	4216	3217	2096
Belmed	75	44	50
Bezoek	29	29	39
FOD Economie	1907	3661	3193
ODR	4	11	-
Totaal	9018	9574	7105

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 aangeven dat hun melding naar de COD doorgestuurd mag worden. Ook via het Belmed- en ODR-platform bereiken ons dossiers van consumenten. De digitale weg blijft de meest betreden. Bijna 98% van alle dossiers bereiken ons digitaal.

In vergelijking met dezelfde statistiek uit 2017 zijn er twee zaken die opvallen. Ten eerste de sterke daling van het aantal dossiers dat ons via de FOD Economie heeft bereikt, i.e. de dossiers die ons via het Meldpunt van de FOD Economie werden doorgestuurd. Een aangepaste procedure bij het Meldpunt zorgde er voor dat in de meest courante scenario's grensoverschrijdende dossiers meteen worden doorgestuurd naar het ECC. Voorheen kwamen deze dossiers eerst bij de COD terecht (cf. supra).

Ten tweede kregen we bijna 1000 dossiers meer te verwerken die binnenliepen via het klachtenformulier op onze website. Dit toont o.i. aan dat de Consumentenombudsdienst steeds bekender wordt bij de consumenten. Zij dienen nu rechtstreeks bij ons een klacht in, in plaats van via een derde (bvb. het meldpunt). Dat valt toe te juichen, ook al omdat het klachtenformulier het meest efficiënte kanaal is voor de medewerkers van de COD.

4.3 RESIDUAIRE DOSSIERS

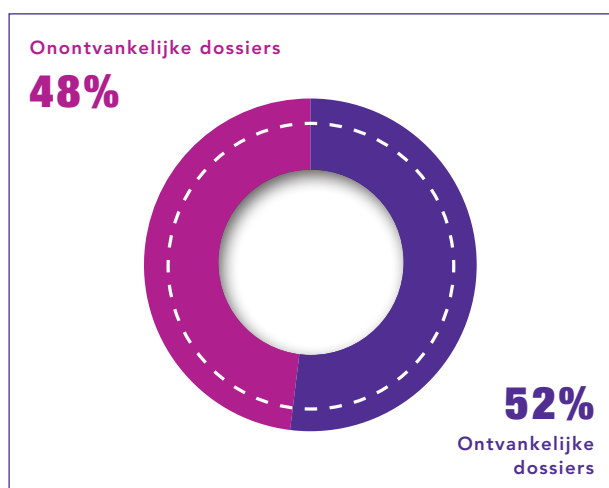
4.3.1 Ontvankelijke vs. onontvankelijke dossiers

a. Statistiek

	Totaal 2018	Totaal 2017	Totaal 2016
Ontvankelijke dossiers	2542	2581	2838
Onontvankelijke dossiers	2352	2472	1504
Totaal	4890	5053	4342

b. Commentaar

Van de 4890 residuaire dossiers die de COD in 2018 ontving is 48% onontvankelijk. De uitsplitsing volgens reden van onontvankelijkheid volgt in de volgende statistiek.



4.3.2 Reden van onontvankelijkheid

a. Statistiek

	Totaal 2018	Totaal 2017	Totaal 2016
Anonieme klacht	72	147	61
COD enkel in kopie	69	-	-
Klager heeft zelf nog geen contact genomen met de onderneming	51	74	-
Geen residuaire consumentengeschil	48	212	70
Faillissement van de onderneming	76	50	64
Onvolledige klacht	1938	1918	1231
Vexatoire klacht	1	8	-
Er is reeds een gerechtelijke procedure geweest	38	48	51
Ongegronde klacht	3	-	-
Gedateerde klacht	30	5	8
Het dossier werd al eens door een gekwalificeerde entiteit behandeld	26	10	19
Totaal	2352	2472	1504

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, 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 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. Hierdoor is de COD in samenwerking met de Erasmus Universiteit van Rotterdam een onderzoek gestart. Alle consumenten die in 2018 een dossier indienden bij de COD doch niet vervolledigden, werd gevraagd een korte vragenlijst in te vullen. De resultaten van dit onderzoek worden verwacht in de loop van 2019.

In 2018 werd, om een zo gedetailleerd beeld te kunnen krijgen van de onontvankelijkheidsgrond, een categorie toegevoegd 'COD enkel in kopie'. Immers wordt de COD vaak in kopie geplaatst van een mail naar een onderneming, waarschijnlijk met de bedoeling om wat druk te zetten op deze onderneming. Dergelijke communicatie behandelen wij niet meteen als een bemiddelingsdossier. We sturen wel een brief naar de consument waarin we melden dat we zijn bericht goed hebben ontvangen en verdere informatie meegeven over buitengerechtelijke geschillenregeling.

4.4 DOSSIERS BUITEN BEVOEGDHEID COD

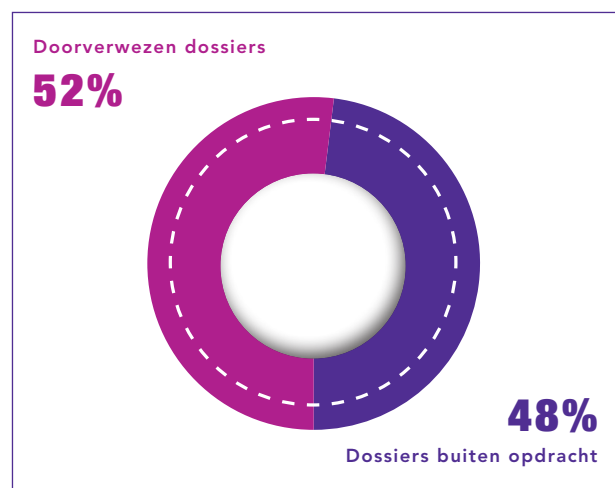
4.4.1 Algemeen

a. Statistiek

	Total 2018	Total 2017	Total 2016
Doorverwezen	2660	3319	2374
Buiten opdracht	353	358	389
Totaal	3013	3677	2763

b. Commentaire

De eerste beoordeling die we maken van een dossier is de bevoegdheidsbeoordeling. Als een dossier tot de bevoegdheid van een andere gekwalificeerde entiteit behoort, dan wordt dit dossier meteen doorgestuurd. Dossiers die buiten elke bevoegdheid vallen (B2B- of C2C-geschillen of geschillen met een onderneming die zich buiten de grenzen van de Europese Economische Ruimte bevindt) kunnen niet worden behandeld. Via een informatieve brief proberen we de consument zo goed mogelijk te helpen.



4.4.2 Doorverwezen dossiers

a. Statistiek

	Totaal 2018	Totaal 2017	Totaal 2016
ECC	1155	1840	1316
Ombudsfin	74	72	91
Ombudsman voor Verzekeringen	56	55	36
Ombudsdienst voor Telecommunicatie	208	299	241
Ombudsdienst voor Energie	147	181	115
Ombudsdienst voor de Postsector	48	51	34
Ombudsman voor het Notariaat	5	2	4
Verzoeningscommissie Bouw	85	134	244
Geschillencommissie Reizen	153	144	141
Federale Ombudsman	26	15	5
Vlaamse Ombudsman	70	73	19
Waalse Ombudsman	10	20	9
Verzoeningscommissie Automoto	83	101	109
Ombudsdiensten voor de Advocatuur	10	7	8
Ombudsman voor de Handel	516	325	-
CACET	8	-	-
Gerechtsdeurwaarders	6	-	-
Totaal	2660	3319	2374

b. Commentaar

De grootste afnemers onder deze door de FOD Economie erkende entiteiten zijn de Ombudsman voor de Handel (516 dossiers), de ombudsdienst voor telecommunicatie (208 dossiers), de ombudsdienst voor energie (181 dossiers) en de geschillencommissie reizen (153 dossiers). In het staafdiagram zijn enkel de gekwalificeerde entiteiten opgenomen.

Om een optimale dienstverlening aan de consument te bieden, worden dossiers ook doorgestuurd naar de Federale, Vlaamse en Waalse ombudsman en naar het ECC

516

dossiers werden doorgestuurd naar de Ombudsman voor de Handel

4.5 GESLOTEN RESIDUAIRE DOSSIERS

4.5.1 Algemeen

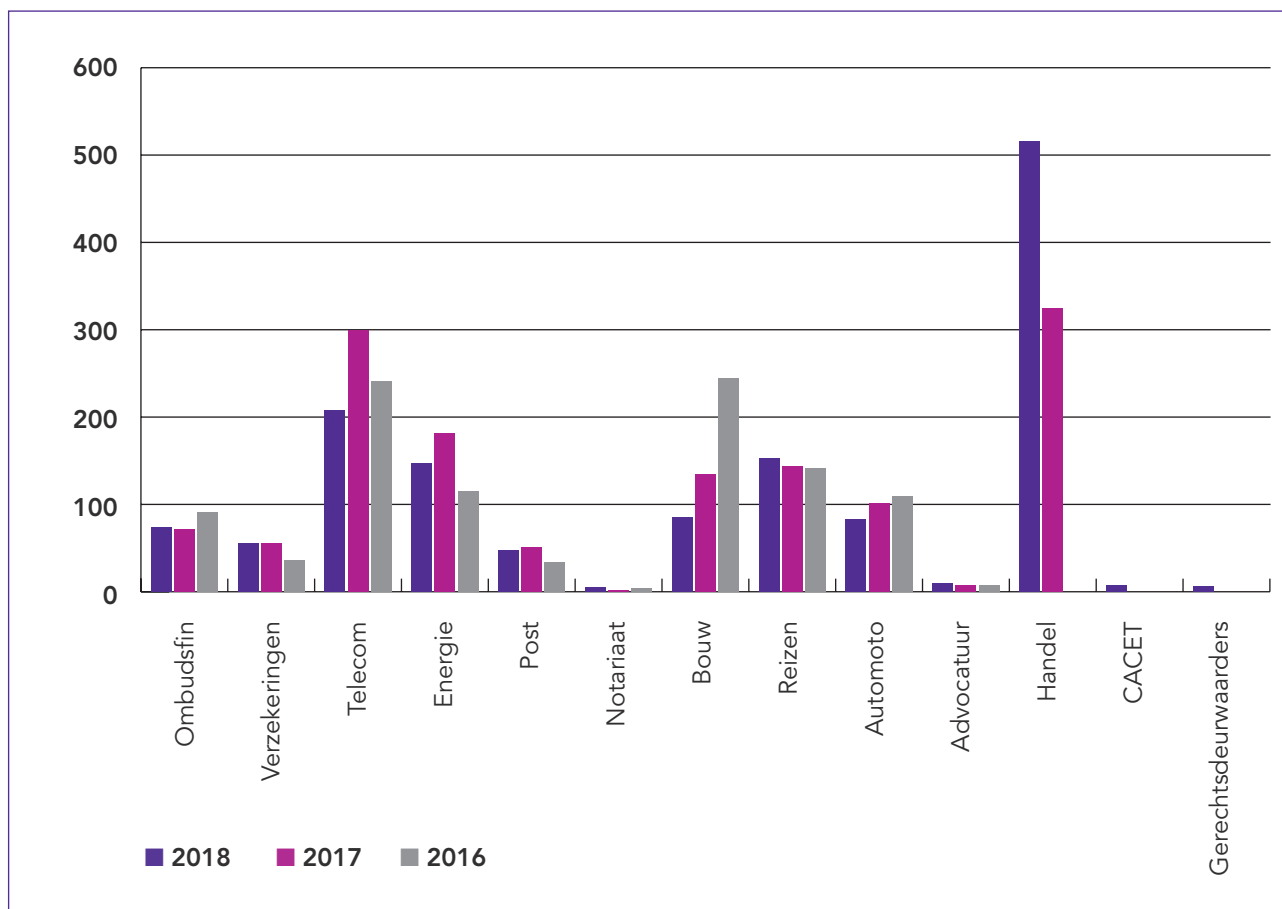
a. Statistiek

	Totaal 2018	% 2018	% 2017	% 2016
Minnelijke schikking	1308	55%	48%	50%
Aanbeveling	788	33%	22%	37%
Stopzetting	283	12%	30%	13%
Totaal	2379	100%	100%	100%

55%

van de gesloten dossiers bereikten een minnelijke schikking.

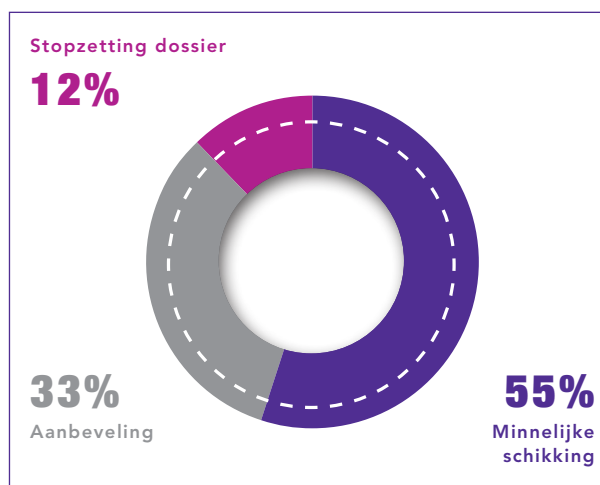
c. Staafdiagram



b. Commentaar

In 2018 kon de COD 2379 dossiers afsluiten. **In 55% van de gesloten dossiers werd een minnelijke schikking bereikt:** 1308 dossiers. In 788 dossiers kon geen oplossing voor het geschil worden gevonden en werd een aanbeveling geschreven. Aanbevelingen kunnen zowel neutraal zijn, als in het voordeel van één van de partijen. Ten slotte werden 283 dossiers stopgezet door de consument in de loop van de procedure. De reden van de stopzetting kennen we bijna nooit, maar in veel gevallen kunnen we er van uitgaan dat de partijen onderling een akkoord hebben gevonden.

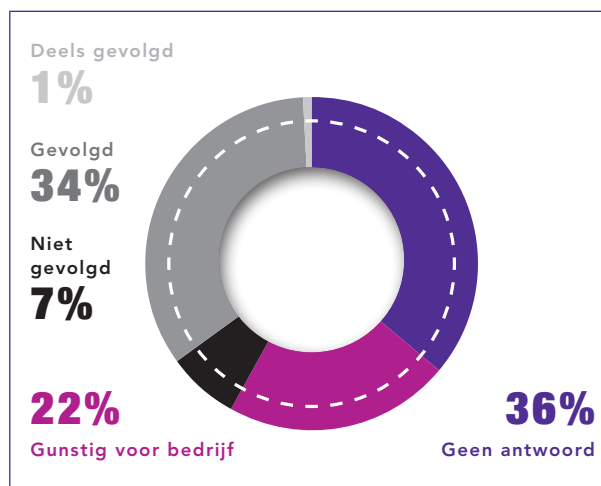
De stijging van het aantal bereikte minnelijke schikkingen is opmerkelijk, want we gaan 7 procentpunten vooruit ten aanzien van het jaar 2017.



4.5.2 Reactie van de onderneming op een aanbeveling

a. Statistiek

	Totaal 2018	% 2018	% 2017	% 2016
Deels gevolgd	6	1 %	3%	4%
Geen antwoord	284	36%	54%	62%
Gevolgd	264	34%	11%	14%
Gunstig voor bedrijf	175	22%	18%	-
Niet gevolgd	59	7%	13%	20%
Totaal	788	100%	100%	100%



b. Commentaar

De reactie van de ondernemingen op de aanbevelingen die de COD uitschrijft, is opnieuw verbeterd. In 36 % van de gevallen krijgen we geen enkele reactie van de onderneming. Nochtans is deze daartoe bij wet verplicht.

In 34% van de gevallen volgde de onderneming de aanbeveling die de COD uitschreef. Dat is een opmerkelijke stijging ten aanzien van de vorige jaren.

Een aanbeveling kan in het voordeel van de consument of de onderneming geformuleerd worden. In 2018 werden 175 aanbevelingen in het voordeel van de onderneming geschreven.

36%

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

4.6 TOP SECTOREN 2018¹

a. Statistiek

NR.	SECTOR	DOSSIERS
1	Diensten betreffende onderhoud en reparatie van de woning	759
2	Meubelen en stoffering	367
3	ICT-goederen (informatie- en communicatietechnologie)	280
4	Goederen betreffende onderhoud en reparatie van de woning	275
5	Luchtvaartmaatschappijen	265
6	Kleding en schoeisel	257
7	Grote huishoudelijke apparaten (inclusief stofzuigers en microgolfovens)	233
8	Elektronica (geen ICT of voor recreatie)	182
9	Diensten in verband met sporten en hobby's	143
10	Onderhoud en reparatie van voertuigen en ander vervoer	102

Top drie 2017

NR.	SECTOR	DOSSIERS
1	Onderhoud en reparatie van de woning (goederen en diensten)	934
2	Meubelen en stoffering	357
3	Elektronica (geen ICT of voor recreatie)	286

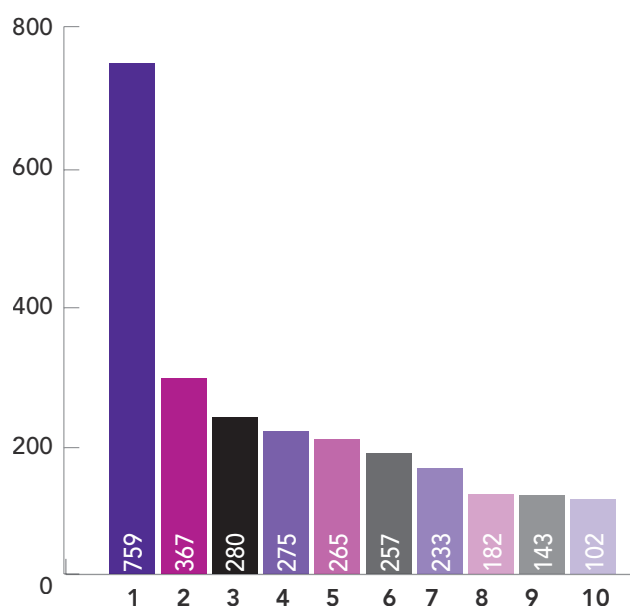
Top drie 2016

NR.	SECTOR	DOSSIERS
1	Elektronica (ICT)	390
2	Onderhoud en reparatie van de woning (goederen)	390
3	Meubelen en stoffering	384

b. Commentaar

In de sector 'diensten betreffende onderhoud en reparatie van de woning' werden opnieuw het meest aantal dossiers geregistreerd. Deze sector omvat onder andere de diensten van loodgieters, metselaars, onderhoud van zwembaden, tuinaanleg, centrale verwarming, etc... Dossiers met betrekking tot meubelen en stoffering bleven ook binnenkomen. De top drie wordt vervolledigd door de sector betreffende ICT-goederen (laptops, smartphones,...). Opvallende stijger in 2018 zijn de luchtvaartmaatschappijen. In 2017 nog goed voor 144 dossiers, in 2018 zijn dat er al 261.

Let op dat de sector die vorig jaar op de eerste plaats stond, bestond uit zowel goederen als diensten. Dit jaar werd deze sector uitgesplitst. Enerzijds diensten, anderzijds goederen betreffende onderhoud en reparatie van de woning: doe-het-zelfmateriaal, gereedschap, grasmaaiers, etc....



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.

4.7 TOP CATEGORIEËN 2018

a. Statistiek

NR.	CATEGORIE	DOSSIERS
1	Defect, veroorzaakte schade	769
2	Niet geleverd / niet verleend	620
3	Wettelijke garantie niet toegekend	553
4	Voldoet niet aan bestelling	285
5	Ongerechtvaardigde factuur	284
6	Ontbinding van het contract	206
7	Deels geleverd/deels verleend	191
8	Gebrek aan informatie	164
9	Onjuiste factuur	157
10	Verandering van prijs/tarief	154

Top drie 2017

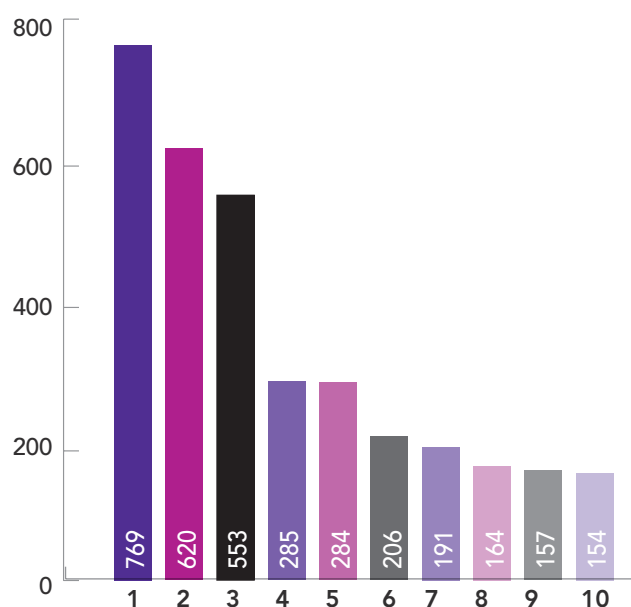
NR.	CATEGORIE	DOSSIERS
1	Defect, veroorzaakte schade	673
2	Niet geleverd / niet verleend	516
3	Wettelijke garantie niet toegekend	466

Top drie 2016

NR.	CATEGORIE	DOSSIERS
1	Wettelijke garantie niet toegekend	839
2	Niet-geleverde goederen	511
3	Beschadigde goederen	327

b. Commentaar

De vaakst voorkomende dossiers hebben betrekking op de geschillen rond de kwaliteit van de goederen en diensten, in het bijzonder geschillen rond defecten en schade (769 dossiers). Ook geschillen rond niet geleverde goederen of niet verleende diensten (620 dossiers) en geschillen rond de wettelijke garantie (553 dossiers) waren veel voorkomend. De volgorde van categorieën is overigens identiek aan dezelfde statistiek uit 2017.



4.8 TOP TIEN ONDERNEMINGEN²

a. Statistiek

NR.	ONDERNEMING	KLACHTEN
1	Brussels Airlines	122
2	Vanden Borre	93
3	Tui Airlines Belgium	83
4	3 Suisses Belgium	59
5	Kréfel	53
6	Coolblue	37
7	Basic-fit Belgium	36
8	Fnac Belgium	34
9	Caltexx	33
10	Groupon	30

Top drie 2017

NR.	ONDERNEMING	DOSSIERS
1	Vanden Borre	84
2	Tui Airlines Belgium	51
3	Brussels Airlines	48

Top drie 2016

NR.	ONDERNEMING	DOSSIERS
1	Media Markt - Saturn ³	135
2	Vanden Borre	89
3	Brussels Airlines	77

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

3 MediaMarkt is sinds 2017 lid van de Ombudsman voor de Handel.

b. Commentaar

Deze statistiek geeft weer tegen welke ondernemingen in 2018 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.

De twee grote Belgische luchtvaartmaatschappijen⁴ kapen plaatsen 1 en 3 weg. Opvallend is echter het aantal dossiers, dat steeg van 99 in 2017 naar 205 in 2018.

Bekende namen in de elektronicasector: Fnac, Coolblue en Kréfel, zijn ook opnieuw aanwezig in deze statistiek. We doen dan ook opnieuw een oproep aan deze winkelketens om het voorbeeld van Media Markt te volgen en zich aan te sluiten bij de Ombudsman voor de Handel.

4.9 GEMIDDELTE BEHANDELINGSDUUR VAN EEN DOSSIER

De gemiddelde behandelingsduur van een dossier in 2018 was 44 dagen. In vergelijking met 2017 (36) en 2016 (38) is dit dus iets gestegen.

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



5

SYSTEMATISCHE PROBLEMEN

“CORRECTE EN VOLLEDIGE
PRECONTRACTUELE INFORMATIE
IS EEN ABSOLUTE MUST OM
PROBLEMEN TE VOORKOMEN.”

5.1 DIENSTEN BETREFFENDE ONDERHOUD EN REPARATIE VAN DE WONING

5.1.1 Voorbeelden

a. Spoedhersteldiensten

Mevrouw G. werd geconfronteerd met een verstopte leiding. Daarop nam ze contact op met onderneming P., een onderneming die zich online presenteerde als een loodgieter uit de regio, voor een dringende interventie. In werkelijkheid bleek het onderneming E. te betreffen, allesbehalve een lokale firma. Zonder dat de klant kosteloos een offerte werd overhandigd, werd haar na een korte interventie van 30 minuten een bedrag van ca. € 600 aangerekend. Mevrouw G. beweerde onder druk de werkbon te hebben ondertekend en voltooide met bankkaart de betaling. Nadien protesteerde ze tegen de praktijken van onderneming E. met de vraag tot gedeeltelijke terugbetaling, de onderneming weigerde echter.

b. Herstellingen en resultaatsverbintenis onderneming

De heer H. ondervond problemen met zijn verwarmingsketel. Hij nam contact op met onderneming G. die ter plaatse kwam en twee foutcodes verhielp. De verwarmingsketel werkte weer en de werkbon werd ondertekend. Enige tijd later werd onderneming G. opnieuw gecontacteerd door de consument, ditmaal voor een andere foutcode. De onderneming kwam opnieuw langs, contacteerde ook de fabrikant telefonisch voor advies en voerde de herstelling uit. De consument ondertekende na afloop de bestelbon voor akkoord.

Kort hierna nam de consument voor de derde maal contact op met de onderneming. Onderneming G. stelde voor om een bepaald onderdeel te vervangen, maar dat voorstel werd door de consument afgewezen. Onderneming G. vertrok en rekende deze laatste interventie niet aan. De consument nam rechtstreeks contact op met de fabrikant, die ter plaatse kwam en het probleem wel oploste. De consument meende dat de eerste twee interventies, uitgevoerd door onderneming G., niet bijdroegen tot een definitieve oplossing. Hij betwiste dus de twee door hem betaalde facturen en wenste enkel de verplaatsingskosten te betalen.

Onderneming G. meende echter dat de volledige facturen van de eerste twee interventies gerechtvaardigd waren omdat het telkens om een andere foutcode ging. De verschillende interventies hadden volgens de onderneming niks met elkaar te maken.

De COD benadrukte dat op de onderneming een resultaatsverbintenis rust, wat inhoudt dat de onderneming voor opdrachten die tot haar takenpakket behoren een oplossing dient te bereiken. De COD beklemtoonde eveneens zich niet te kunnen uitspreken over de technische aspecten, maar nam er akte van dat het telkens om een nieuw probleem met andere foutmelding ging. De consument toonde zelf niet aan dat een gebrekkige interventie van de onderneming aan de basis lag van de daarop volgende foutmelding, de twee interventies door onderneming G. brachten telkens een oplossing voor de gemelde foutmelding.

5.1.2 Bespreking

Deze categorie dekt een brede lading problemen, gaande van geschillen over verwarmingsketels en ontstoppingen, tot renovaties en bouwkwesties. 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 COD 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 af te sluiten met een minnelijke regeling. Wanneer de COD wel medewerking van de onderneming verkrijgt, blijkt constructieve bemiddeling vaak onmogelijk. 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 COD is echter geen technisch expert en ondervindt veel moeilijkheden om de partijen te verzoenen in dergelijke dossiers.



5.1.3 Aandachtspunten

Bij dringende problemen stelt de COD vast dat een gebrek aan precontractuele informatie en degelijke voorafgaandelijke inlichtingen vaak aan de basis van het geschil liggen. Meestal zijn dit problemen waarvoor de consument een snelle oplossing verwacht, zoals de ontstopping van leidingen, het verhelpen van een slotenprobleem of het herstellen van een warmtekotel. Het contract komt vaak telefonisch tot stand zonder dat een offerte werd overgemaakt of 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 prangender omwille van hogere tarieven. Daarnaast onderschatten consumenten vaak de aard van het probleem evenals de inspanningen op het vlak van tijd en benodigd materiaal (vb. de noodzaak en kostprijs van een camera-onderzoek bij verstoppingen) 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.** Enerzijds dienen tarieven voor de interventie door de onderneming zwart op wit kenbaar te worden gemaakt en door de consument te worden aanvaard. Zo 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 uiteindelijke aanvaarding van de werken.

De COD 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 toegeroepen.

Wat betreft de eerder technische dossiers, is de COD 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 bedoeld 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 ICT-GOEDEREN

5.2.1 Voorbeelden

a. Wettelijke garantie

De heer D. kocht een GPS-toestel bij onderneming G. Na de eerste zes maanden na levering meldde de consument aan de verkoper een defect aan het toestel. De hersteldienst van onderneming G. besloot echter niet over te gaan tot herstel of vervanging zoals men onder het stelsel van de wettelijke garantie zou mogen verwachten. De verkoper beriep zich op gebruiksschade, veroorzaakt door de consument, waardoor het GPS-toestel beschadigd was geraakt. De consument daarentegen beweerde het toestel steeds correct te hebben gebruikt.

De COD lichtte de consument in over de wettelijke garantie. Omdat het gebrek niet werd vastgesteld binnen de eerste zes maanden na aankoop, kon van de onderneming geen kosteloos herstel worden geëist, tenzij de consument kon aantonen dat het gebrek reeds bestond op het moment van aankoop.

b. Niet naleven afgesproken leveringstermijn

De heer C. bestelde online inktpatronen voor de printer bij onderneming I. Een maand later had de consument de goederen nog steeds niet ontvangen, ondanks het feit dat die meermaals contact had opgenomen met de onderneming. Onderneming I. beweerde dat de goederen tot driemaal toe werden verstuurd, maar omwille van fouten bij het postbedrijf de bestemming niet bereikten.

De onderneming startte naar eigen zeggen een interne procedure bij het postbedrijf, maar bracht noch consument noch de COD op de hoogte van de uitkomst ervan. Omdat de onderneming niet aan zijn verplichting voldeed om de goederen op het overeengekomen tijdstip te leveren, was de COD van mening dat de onderneming de overeenkomst diende te ontbinden en de consument terug te betalen.

5.2.2 Bespreking

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

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 echter 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 COD 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 COD tevergeefs aan de onderneming om aan te tonen dat de consument vooraf in kennis werd gesteld van het mogelijke kostenplaatje verbonden aan het binnenbrengen van het goed voor herstelling. 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.

Ten slotte is het van belang dat ondernemingen de afgesproken leveringstermijn naleven. Tenzij beide partijen een ander tijdstip voor de levering zijn overeengekomen, dient de onderneming de goederen binnen de 30 dagen te leveren. Indien de onderneming niet aan zijn verplichting heeft voldaan om de goederen op het overeengekomen tijdstip of binnen de 30 dagen te leveren, dient de consument de onderneming eenmalig te verzoeken om de levering te verrichten binnen een aanvullende termijn. Indien de onderneming de goederen toch niet binnen de aanvullende levertermijn levert, heeft de consument het recht de overeenkomst te beëindigen. Bij beëindiging van de overeenkomst vergoedt de onderneming onverwijld alle uit hoofde van de overeenkomst betaalde bedragen.

De onderneming heeft vervolgens de verplichting om onverwijld alle gemaakte kosten terug te betalen aan de consument.



5.2.3 Aandachtspunten

Zoals reeds werd aangehaald gaan consumenten er te snel vanuit dat een defect goed kosteloos hersteld zal kunnen 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 COD 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 COD aangewezen 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 COD dringt er ook op aan dat de gebreken die de verkoper duidelijk omschrijft welke uitzonderingen een beroep op de wettelijke garantie uitsluiten. Deze uitzonderingen moeten ook eng geïnterpreteerd worden.

Val-, druk- en waterschade kunnen volgens de COD 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.

5.3 HUISDIEREN

5.3.1 Voorbeelden

a. Kosten dierenarts

Mevrouw S. kocht twee pups aan bij kennel H. en merkte kort na aankoop op dat de dieren angstig en niet gesocialiseerd waren. Daarnaast werden na onderzoek bij de dierenarts eveneens de parasiet Giardia en een oorontsteking ontdekt. Eveneens werd vastgesteld dat de pups geen inenting tegen de ratenziekte hadden gekregen. De consument ontving een dierenartsfactuur van € 656,34 en wenste een tussenkomst van de verkoper, maar verkreeg op die vraag nooit antwoord. Mevrouw S. besloot vervolgens om een bemiddelingspoging op te starten bij de COD.

De geformuleerde klacht was driedelig en handelde over de socialisatie van de pups, de ontbrekende inentingen en de vastgestelde ziektes. Met betrekking tot het eerste deel oordeelde de COD geen deskundige te zijn waardoor geen standpunt kon worden ingenomen. Voor de inenting deed de COD navraag bij het Departement Dierenwelzijn van de Vlaamse overheid, die bevestigde dat de inentingen in kwestie niet wettelijk verplicht waren. Wat betreft de vastgestelde ziektes ten slotte, is de wet consumentenkoop van toepassing, omdat een hond als een roerend goed wordt beschouwd. De wet consumentenkoop stelt dat de consument de verkoper eerst de mogelijkheid tot herstel moet bieden, vooraleer die zich tot een derde partij mag richten om vervolgens die kosten op de verkoper te verhalen. De consument gaf de verkoper in deze casus niet de kans om over te gaan tot herstel en wendde zich meteen tot een derde partij.

b. Wettelijke garantie

Mevrouw V. kocht een pup aan bij een erkend hondenfokker M. en betaalde € 545. De consument had al een hond en stelde na een tijdje vast dat het niet klikte tussen beide dieren waarop zij de koop wenste te herroepen.

De partijen kwamen overeen dat de pup conform de algemene voorwaarden aan de verkoper zou worden aangeboden. De partijen kwamen verder overeen dat de consument de aankoopprijs kon recupereren vanaf het moment dat de pup opnieuw verkocht zou

worden. De pup kon helaas niet worden verkocht, desondanks wenste de consument toch een terugbetaling van de aankoopprijs. De verkoper weigerde echter en de consument besloot een beroep te doen op de COD.

De COD bemerkte dat de wettelijke garantie niet van toepassing was in deze casus, aangezien het niet ging om een gebrek. Op basis van de wet consumentenkoop had de consument geen recht op een terugbetaling. Mevrouw V. kon zich dus uitsluitend beroepen op de algemene voorwaarden en de schriftelijke afspraken. Op basis daarvan meende de COD dat de verkoper correct had gehandeld.

5.3.2 Bespreking

De toepassing van de wettelijke garantie bij huisdieren maakt eerder een minderheid uit van de dossiers over de wettelijke garantie. Toch stelt de COD vast dat doorgaans dezelfde problematiek terugkeert, namelijk het terugbetalen van dierenartskosten.

De COD merkt op dat de medewerking van de betrokken ondernemingen doorgaans behoorlijk is. Wanneer de onderneming reageert, haalt zij vaak aan dat de consument hen niet de mogelijkheid bood om een oplossing te bieden. Omdat de wetgeving hierover duidelijk is, zijn ondernemingen geneigd om een terugbetaling van kosten die werden gemaakt bij een derde partij te weigeren. Bemiddeling is daarom vaak uitgesloten.

5.3.3 Aandachtspunten

De wet consumentenkoop legt verplichtingen op aan zowel verkoper als consument. De verkoper heeft de verplichting om het goed kosteloos te herstellen of te vervangen of terug te betalen. De consument heeft dan weer de verplichting om de verkoper de mogelijkheid te geven om herstel te bieden en mag zich pas tot een derde partij wenden indien het duidelijk is dat de verkoper geen oplossing wil of kan bieden. Wanneer de consument die volgorde niet respecteert, is de verkoper niet verplicht om de kosten gemaakt bij een derde te vergoeden.

De COD stelt vast dat de consument zich nog te vaak onbewust is van bovenstaande regel. Bij de aankoop

van huisdieren wenst men voornamelijk snel en onbezonnen te reageren wanneer 'gebreken' opduiken. Door eerst langs de dierenarts en pas daarna langs de verkoper te gaan, verliezen zij echter (onbewust) hun aanspraak op een kosteloze oplossing.

Bij verkoop van huisdieren dient opgemerkt te worden dat niet enkel de wet consumentenkoop van toepassing is, maar ook een koninklijk besluit met bijhorend garantiecertificaat. Dit certificaat stelt dat de consument een vrijheid van dierenartskeuze heeft, maar dat de gemaakte kosten slechts in enkele gevallen dienen te worden gecompenseerd door de verkoper. De COD meent dat het garantiecertificaat een belangrijke bijdrage levert tot het informeren van de consument over rechten en plichten.

5.4 KINDERDAGVERBLIJVEN

5.4.1 Voorbeelden

a. Problemen met opzeg: verhuis

Kinderdagverblijf U, waar ook het kindje van mevrouw H. dagelijks werd opgevangen, ging verhuizen. Dat bracht mevrouw H ertoe de overeenkomst met de crèche op te zeggen. Immers bleek het haar onmogelijk om haar kindje dagelijks naar de nieuwe locatie te brengen. Het kinderdagverblijf argumenteerde dat, conform de algemene voorwaarden, bij verbreking, een opzegtermijn van twee maanden diende gerespecteerd te worden. In haar antwoord aan de COD hernam het kinderdagverblijf het standpunt dat een verhuis geen gegronde reden was om de overeenkomst kosteloos op te kunnen zeggen.

De COD was van mening dat een eenzijdige wijziging van een overeenkomst in het nadeel van de consument wel degelijk een reden is om de overeenkomst kosteloos op te zeggen en verwees de kinderdagopvang naar de wettelijke bepalingen.



b. Problemen met opzeg: gebrekkige prestaties kinderdagverblijf

De heer L. ging een overeenkomst aan met kinderdagverblijf M. Omdat het kinderdagverblijf zou nagelaten hebben de voorgeschreven medicatie toe te dienen aan het kindje van de heer L. en omdat het kindje tevens afgezonderd zou geweest zijn, wilde de heer L. de overeenkomst met onmiddellijke ingang verbreken. Kinderdagverblijf M. vroeg de betaling van een opzegtermijn van drie maanden, de consument ging daar niet mee akkoord en meende de overeenkomst kosteloos te kunnen opzeggen omwille van nalatigheid van het kinderdagverblijf.

5.4.2 Bespreking

Dossiers met kinderdagverblijven zijn vaak emotioneel geladen en laaien vaak erg hoog op. De redenen waarom ouders de overeenkomst met hun kinderdagverblijf willen verbreken zijn legio. Naargelang de situatie is de vraag tot betaling van een verbrekingsvergoeding gerechtvaardigd, de COD laat het niet na om dit te benadrukken. Vaak menen ouders dat contracten eenzijdig en zonder schadevergoeding kunnen worden opgezegd.

We moeten helaas ook vaststellen 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.

5.4.3 Aandachtspunten

Omdat de kwaliteit van **de algemene voorwaarden van kinderdagverblijven** vaak te wensen overlaat, pleit de COD 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.

5.5 LUCHTVAART

5.5.1 Voorbeelden

a. Vraag tot compensatie bij vertraging van de vlucht

De heer S. had een vlucht gepland met luchtvaartmaatschappij T. van Gran Canaria naar Brussel. De vlucht liep een onaangekondigde vertraging op van meer dan drie uur. De consument meende conform de Europese Verordening aanspraak te kunnen maken op een compensatie. De heer S. diende tot driemaal toe een vraag tot schadeloosstelling in, maar ontving geen reactie.

De COD ontving van de luchtvaartmaatschappij een positief antwoord op de vraag tot betaling van een compensatie. Na het overmaken van de nodige gegevens ging onderneming T. over tot de betaling van de compensatie.

b. Vraag tot compensatie bij vertraging of verlies van bagage

De heer W. boekte een vlucht naar Oslo met luchtvaartmaatschappij B. bij aankomst werd de consument geïnformeerd dat één koffer verloren was gegaan en twee koffers met zes dagen vertraging zouden worden afgeleverd. De consument nam contact op met de luchtvaartmaatschappij om een schadevergoeding te bekomen. Onderneming B. reageerde aanvankelijk positief en beloofde in te zullen gaan op het verzoek van de heer W. De consument mocht na enkele weken nog steeds geen compensatie ontvangen. Omdat de consument er ook niet meer in slaagde om met de onderneming te communiceren, werd een klacht neergelegd bij de COD.

c. Weigering compensatie omwille van buitengewone omstandigheden

Mevrouw J. boekt een vlucht met luchtvaartmaatschappij T. van Firenze naar Antwerpen. Haar vlucht liep om een onbekende reden vertraging op en eens in de lucht maakte de vlucht nog een tussenstop in Bologna. De consument kwam uiteindelijk drie uur later dan het geplande aankomstuur toe op de eindbestemming.

De consument diende een vraag tot compensatie in bij de luchtvaartmaatschappij, maar kreeg te horen dat de opgelopen vertraging te wijten was aan buitengewone omstandigheden. Omwille van stormachtig weer was het opstijgen uitgesteld. De consument meent toch aanspraak te kunnen maken op een schadevergoeding en diende een klacht in bij de COD.

In haar reactie aan de COD verwees onderneming T. naar het bijgevoegde METAR-rapport, d.i. het meteorologisch rapport. T. verduidelijkte dat door de felle windstoten kerosine uit de brandstoftank moest gehaald worden. Als gevolg daarvan diende later een tussenstop te worden gemaakt om de brandstoftank bij te vullen. De COD kon dezelfde bevindingen afleiden uit het METAR-rapport.

Dergelijke weersomstandigheden worden door de Passagiersverordening erkend als buitengewone omstandigheden. Echter geldt onverkort de regel dat de luchtvaartmaatschappij telkens bewijs voor buitengewone omstandigheden moet kunnen voorleggen. De COD stelt vast dat onderneming T. in deze casus het bewijs daarvoor leverde.

De luchtvaartmaatschappij bood de consument wel een vergoeding aan in het kader van het recht op verzorging dat altijd van toepassing is, ook in het geval van buitengewone omstandigheden.

5.5.2 Bespreking

De voornaamste geschillen over luchtvaart hebben betrekking op de annulatie en vertraging van een vlucht en vertraging of verlies van de bagage.

De Europese wetgever heeft een kader uitgewerkt voor vertraging en annulatie van de vlucht en vertraging of verlies van bagage. Voor beide problematieken werd een wettelijk kader uitgewerkt dat wordt aangevuld met rechtspraak van het Europees Hof van Justitie. De Europese wetgeving voorziet in een aantal rechten voor de consument in het geval van bovenstaande situaties. Zo heeft de consument een recht op verzorging, compensatie en terugbetaling van het ticket of een andere vlucht. De wetgeving voorziet één uitzondering op het recht op compensatie, namelijk in het geval van buitengewone omstandigheden.

De luchtvaartmaatschappij is niet verplicht om een compensatie te voorzien wanneer er sprake is van buitengewone omstandigheden. De overige rechten zijn onverkort van toepassing, ook al is er sprake van uitzonderlijke omstandigheden.

De houding van de luchtvaartmaatschappijen t.o.v. de bemiddelingsprocedure bij de COD is onvoorspelbaar. De geschillen over de buitengewone omstandigheden zijn moeilijk te bemiddelen. De COD stelt vast dat luchtvaartmaatschappijen zich nog te vaak op de uitzonderingsgrond beroepen om het toekennen van een compensatie te omzeilen, zonder dat het vereiste bewijs wordt voorgelegd.

5.5.3 Aandachtspunten

De COD stelt vast dat er vaak een gebrek aan kennis van rechten en plichten is bij de consument. De COD is van mening dat **de informatieverstrekking door de luchtvaartmaatschappijen een aandachtspunt blijft**. Daarnaast heeft de COD wel begrip voor de moeilijke omstandigheden waarmee luchtvaartmaatschappijen worden geconfronteerd en dat die niet altijd toelaten om meteen accurate informatie te voorzien. Daarnaast pleit de COD voor meer transparantie over de reden van de annulatie of vertraging. Louter beroep doen op buitengewone omstandigheden mag niet volstaan en rechtvaardigt niet automatisch dat er geen compensatie moet betaald worden.

Ten slotte spoort de COD luchtvaartmaatschappijen aan om (blijvend) hun medewerking te verlenen aan de bemiddelingsprocedure bij de COD. De COD is ervan overtuigd dat bemiddeling zowel consument en onderneming ten goede komt.

5.6 VERVOER

5.6.1 Voorbeelden

a. Herstel door derden

Mevrouw V. koopt een tweedehandswagen bij garage Z. De wagen vertoont van bij het begin verschillende problemen, die telkens onder garantie werden verholpen door de verkoper. Het voorlopig laatste probleem deed zich voor ter hoogte van garage D., waar de consument nog net de auto naartoe kon rijden.



Gelet op de voorgeschiedenis van de wagen, de eerder vertroebelde relatie met garage Z. en het feit dat de wagen dagelijks gebruikt werd door mevrouw V., liet zij de herstelling ditmaal uitvoeren door de garage D. Zij verhaalde dan later deze factuur op garage Z.

Garage weigert deze factuur te voldoen, omdat de herstelling werd uitgevoerd door een derde en de consument op die manier afstand heeft gedaan van haar wettelijke garantierechten. De garage had echter voorafgaandelijk aan de herstelling door garage D. aan de telefoon beweerd aan de consument dat het euvel ditmaal niet gedekt zou worden door de wettelijke garantie.

Dat klopt niet. De wet consumentenkoop sluit geen zaken op voorhand uit. De onderneming kan het bewijs leveren van foutief gebruik van de consument om geen kosteloos herstel te bieden, maar zal daarvoor eerst een onderzoek moeten voeren. Garage D. beweerde daarenboven dat het laatste gebrek reeds van bij de levering aanwezig was.

b. Voorzieningen voor vervoer

De heer C. ontving een parkeerretributie van € 25 van parkeerbedrijf I. Volgens de heer C. werd de retributie onterecht uitgeschreven omdat de parkeerautomaat volgens hem niet zichtbaar aanwezig was in het straatbeeld. De heer C. informeerde zich over de parkeerregeling in een nabijgelegen museum, waar de receptionist uitlegde waar de parkeerautomaat zich bevond. Eens daar merkte de heer C. op dat uitsluitend met geldstukken kon worden betaald, waarop hij besloot geld te gaan wisselen in het museum. Na het nemen van een parkeerticket merkte hij bij aankomst aan de wagen op dat een parkeerwachter inmiddels een retributiebon had uitgeschreven.

De onderneming bleek niet bereid om de retributiebon te seponeren. Er bevond zich een tijdsspanne van 25 minuten tussen het tijdstip zoals aangegeven op het parkeerteekenticket en het tijdstip op de retributiebon. Dat bleek te lang voor de onderneming om een minnelijke regeling te kunnen bewerkstelligen.

c. Vervoersdiensten

De heer G. boekte bij onderneming S. een luchthavenshuttle van de luchthaven tot zijn woonplaats. Bij aankomst stelde de passagier echter vast dat zijn

bagage zich niet langer in het bagagecompartiment bevond. Onderneming S. wilde niet ingaan op de vraag van de heer G. om het verlies van zijn bagage te compenseren. De onderneming was van mening niet verantwoordelijk te kunnen worden gesteld voor het verlies of diefstal van bagage, dat werd overigens op voorhand in de algemene voorwaarden aan de passagiers meegedeeld. Een compensatie kon uitsluitend geëist worden indien de passagier een verzekering voor schade aan of verlies van bagage bijbetaalde, wat niet het geval was.

Omdat het onmogelijk was om tot een minnelijke oplossing tussen de partijen te komen, werd een aanbeveling opgesteld. In lijn met de wet, argumenteerde de COD dat een onderneming afstand kan doen van haar aansprakelijkheid voor wat niet tot haar kernopdracht behoort. De COD meende dat de kernopdracht van een luchthavenshuttle erin bestaat om niet alleen de passagier, maar ook de in een bagageruimte geplaatste bagage, tot de eindbestemming te vervoeren.

5.6.2 Bespreking

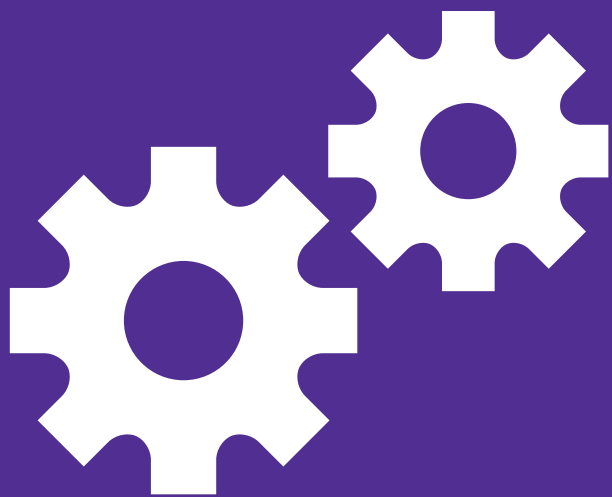
Bij dossiers over verkoop en herstel van (tweedehands) wagens dient onderstreept te worden dat de overgrote meerderheid ervan onvolledig blijft en daardoor noodgedwongen wordt afgesloten. Het is daarenboven niet altijd evident om medewerking te krijgen van ondernemingen. Wanneer wel medewerking volgt, 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 tegendeel beweert. De COD 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 willen meewerken aan de procedure.

Bij andere vervoer gerelateerde dossiers (parkings, verhuur- en vervoersdiensten) dient het belang van de precontractuele informatie onderstreept te worden, zoals bovenstaande voorbeelden aantonen.

De consument doet er goed aan zich te informeren en de algemene voorwaarden grondig door te

nemen alvorens een handtekening te plaatsen, het plaatsen van een handtekening staat gelijk aan een aanvaarding. Zo argumenteren autoverhuurbedrijven vaak dat de consument wel degelijk het contract én inleveringsdocument ondertekende, maar nadien de aangeduide schade met bijhorende factuur betwist. Bewijs en tegenbewijs zijn vaak essentieel voor de onpartijdige beoordeling van een zaak, zoals dossiers over parkeerretributies aantonen. Consumenten zijn zich vaak niet bewust dat het uitblijven van bewijs een bemiddelde oplossing verhindert.





AANDACHTS- PUNTEN

“ONDANKS EEN GOED
WETTELIJKE KADER GLIPPEN
NOG TE VEEL OPLICHTERS EN
FRAUDEURS TUSSEN DE MAZEN
VAN HET NET.”

De Consumentenombudsdienst vormt het sluitstuk van de buitengerechtelijke consumentengeschillenregeling in België. Elk geschil tussen een consument en een onderneming die in België gevestigd 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 vele duizenden dossiers per jaar.

De Consumentenombudsdienst streeft naar een coherent, efficiënt en transparant buitengerechtelijk geschillenregelingslandschap waar alle stakeholders snel en vakkundig geholpen kunnen worden. Een aantal pijn- en verbeterpunten worden hieronder verduidelijkt.

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.

We moet echter blijven vaststellen dat sommige ondernemingen weigerachtig zijn om mee te werken aan de procedure en zich erg negatief opstellen ten aanzien van de Consumentenombudsdienst en de buitengerechtelijke geschillenregeling in het algemeen. Vaak moeten we hen actief overtuigen van de meerwaarde van een bemiddeling en de onpartijdigheid van onze diensten.

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. Wel treden wij op als onpartijdige derde, en wij benaderen elk dossier op die manier. Het bereiken van een minnelijke regeling is steeds het doel.

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.

6.2 BEVOEGDHEDEN GEKWALIFICEERDE ENTITEITEN

De eerste bevoegdheid van de Consumentenombudsdienst is consumenten en ondernemingen in te lichten over hun rechten en plichten, en in het bijzonder over de mogelijkheden van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen. 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

De respectievelijke sectoren worden gedekt door een ombudsdienst. De consument heeft hier het voordeel van de duidelijkheid. Ook voor de ondernemingen zijn er voordelen. Doorgaans zijn zij bekend met de ombudsdienst van de sector waarin zij actief zijn en bereid om te investeren in een constructieve samenwerking. Voor de Consumentenombudsdienst ten slotte is het duidelijk naar wie door te verwijzen, wat de snelheid van de dienstverlening ten goede komt. 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 is 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.

6.3 SAMENWERKING EN OPVOLGING

Aan het begin van dit hoofdstuk stelden we terecht dat de Consumentenombudsdienst kan gezien worden als sluitstuk van de Belgische buitengerechtelijke consumentengeschillenregeling. Als ombudsdienst voor residuaire consumentengeschillen verzekeren wij immers dat alle consumentengeschillen op een buitengerechtelijke manier kunnen behandeld worden. De Consumentenombudsdienst kan evenwel ook in andere domeinen een belangrijke rol van betekenis spelen. Immers weten wij erg goed welke frustraties leven bij de Belgische consument en welke inbreuken op de economische reglementering te vaak voorkomen. Aanbevelingen van de Consumentenombudsdienst zijn dus waardevol, en verdienen om nauwkeurig te worden opgevolgd.

De Consumentenombudsdienst formuleert dergelijke aanbevelingen zowel aan de partijen als aan de regelgever. Aanbevelingen aan de partijen dienen om een dossier af te sluiten waarbij geen minnelijke schikking kon worden bereikt. De aanbevelingen kunnen neutraal zijn of in het voordeel van een van de partijen. Deze individuele aanbevelingen zijn de onpartijdige en objectieve conclusie van de Consumentenombudsdienst na analyse van en bemiddeling in het dossier.

Aanbevelingen maakt de Consumentenombudsdienst ook aan de regelgever, en dit door middel van zijn jaarverslag. Aan de hand van voorbeelden worden de meest courante inbreuken, terugkerende problematieken en onderliggende frustraties geduid. In het voorgaande hoofdstuk heeft de lezer dit kunnen vaststellen. De aanbevelingen die worden gemaakt zijn voer voor een eventueel wettelijk optreden van de regelgever.

Ten slotte maken wij doorheen het jaar ook rapporten over aan de bevoegde overheden. Als wij vaststellen dat een bepaalde inbreuk veelvuldig voorkomt of steeds opnieuw identieke dossiers binnenlopen tegen een zelfde onderneming, dan bundelen wij deze dossiers en maken hiervan een rapport op. Dat rapport wordt dan doorgestuurd naar de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie. Het is de bedoeling om flagrante inbreuken zo snel mogelijk te melden, zodat er snel kan worden ingegrepen. Op die manier proberen wij de inbreuk zo snel mogelijk te doen stopzetten om zo andere consumenten te behoeden om opgelicht te worden.

Helaas moeten wij vaststellen dat ondanks een goed wettelijk kader nog te veel oplichters en fraudeurs tussen de mazen van het net glippen. Het is erg frustrerend te moeten vaststellen dat sommige bedrijven hun oneerlijke handelspraktijken kunnen blijven uitvoeren, ondanks het feit dat deze bedrijven geseind werden aan de bevoegde diensten. Alle instrumenten en randvoorwaarden zijn er, maar sommige ondernemingen slagen er in om buiten schot te blijven. Dat is erg pijnlijk voor alle partijen, niet in het minst voor de consument.

6.3.1 Voorbeelden

a. Ecothermique

De praktijken die Ecothermique beoefent, zijn bekend bij zowel de ombuds- als de inspectiediensten en werden ook al meermaals door de pers op tafel gelegd. Het bedrijf Ecothermique, een loodgietersbedrijfje uit Anderlecht, gaat dan ook al erg lang op steeds dezelfde wijze te werk.

Ecothermique opereert in gans Vlaanderen op dezelfde manier. Ze maken daarbij misbruik van de kwetsbare positie waarin de consument zich bevindt. Niet zelden is het immers zo dat Ecothermique opgebeld wordt door een consument die zich geconfronteerd ziet met een probleem dat dringend hersteld dient te worden. Door het ingeven van een aantal accurate zoektermen in een zoekmachine op het web, bijvoorbeeld 'loodgieter' en 'Aalst' komt men erg snel bij loodgietersaalst.be terecht. Of bij loodgieterij-janssens.be. Ook de website loodgietersmechelen bestaat. Of loodgietersleuven. En zo heb je

ook loodgietersantwerpen, loodgietersgent, loodgietersoostende, en ga zo maar door. Al deze websites hebben dezelfde configuratie, dezelfde tekst, dezelfde mooie woorden. En allemaal hebben ze ook een zonaal nummer, zodat de consument er prat op kan gaan dat deze loodgieters ook effectief uit de buurt zijn.

Niets is minder waar echter. De loodgieters zijn dan wel snel ter plaatse, ze komen steevast uit Anderlecht, praten erg gebrekkig Nederlands en hebben van loodgieterij geen kaas gegeten. Wel leggen ze na wat gerommeld te hebben aan het probleem een erg hoge factuur voor. Daarbij wordt steevast een erg hoge verplaatsingsvergoeding en een exorbitant uurloon aangerekend. De twee werknemers van Ecothermique eisen een onmiddellijke en contante betaling en deinzen er niet voor terug om met de consument naar de dichtstbijzijnde automaat te rijden om daar geld af te halen.

De consument blijft gedupeerd achter met een onopgelost probleem, een serieuze duit minder en een erg wrang gevoel. De Consumentenombudsdienst kan erg weinig doen. Ten eerste werkt de onderneming nooit mee aan een bemiddelingspoging en daarenboven werden ze in 2018 failliet verklaard. Een onderneming die failliet is, bestaat voor de wet niet meer en bijgevolg kan ook geen bemiddeling plaatsvinden. Maar blijkbaar is het faillissement tot op heden geen reden om niet te blijven doorgaan met het oplichten van consumenten.

Net als de consument die gedupeerd werd, blijft de Consumentenombudsdienst dus met een wrang gevoel achter. In 2017 reeds diende de COD daarom een dossier in bij de economische inspectie met daarin het aantal geopende dossiers, de feiten van de dossiers, het verloop van de bemiddeling, de uitkomst van de dossiers en een algemeen advies. De bedoeling was klaar en duidelijk om paal en perk te stellen aan de handelswijze van Ecothermique en finaal zelfs om hen uit de ether te halen.

Onder de noemer 'spoedhersteldiensten' werd dit probleem in ons vorig jaarverslag reeds geduid en onder de aandacht gebracht. Zonder het noemen van namen, maar wel met de bedoeling om dit probleem aan te pakken. Helaas moeten wij vaststellen

dat ondanks alle moeite die gedaan werd, nog geen enkele vooruitgang werd geboekt. Voor ons is het nochtans eenvoudig: haal de websites van dergelijke bedrijven offline. Via deze frauduleuze en misleidende websites geraken deze bedrijven heel snel en eenvoudig bij nietsvermoedende consumenten. Informatiecampagnes van de overheid en wettelijke verplichtingen ten spijt verliezen consumenten die zich geconfronteerd zien met een prangend probleem vaak hun kritische blik.

Ondernemingen als Ecothermique moet verboden worden nog economisch actief te zijn. Zolang hun websites raadpleegbaar blijven, en bovenaan de zoekresultaten op het internet blijven verschijnen, zullen consumenten gedupeerd worden.

b. Europa-Plaant

Europa-plaan.com is een mooi ogende, professionele en op het eerste zicht betrouwbare website die allerehande elektronica, wit-, grijs- en bruingoed verkoopt aan scherpe prijzen. Consumenten die iets bestellen krijgen echter hun goederen nooit geleverd. De betaling gebeurt op een Frans rekeningnummer en van enige dienst na verkoop is geen spoor. Het bedrijf achter de website werd in 2016 reeds failliet verklaard. Dat had blijkbaar op de website geen enkel effect, want deze is nog steeds erg levendig.

De Consumentenombudsdienst is objectief, onpartijdig en neutraal. Maar wij herkennen wanpraktijken als we ze tegenkomen. We herinneren er aan dat het erg belangrijk is om waakzaam te blijven bij aankopen via internet. Want hoewel de wetgeving goed is en de consument een hoog niveau van bescherming biedt, blijft de afdwinging ervan moeilijk.

Dergelijke oplichters moeten snel en kordaat worden aangepakt. Ook hier kan veel leed vermeden worden door simpelweg de website offline te halen. Helaas moeten wij vaststellen dat dit blijkbaar geen eenvoudige procedure is.

c. Afgedwongen aankopen

Heel wat bedrijven zijn er in gespecialiseerd om consumenten ongevraagd pakketjes op te sturen en hen op schalkse wijze een abonnement aan te smeren. Deze bedrijven zoeken de grenzen op van wat wettelijk is toegelaten en opereren in de schemerzone van de afgedwongen aankopen en de misleidende televerkoop. Sommige van deze bedrijven deinzen er ook niet voor terug om meteen na een eerste onbetaalde factuur een incassobureau of gerechtsdeurwaarder in te schakelen om te factuur te innen. Dit legt een ongepaste druk op de schouders van de consument.

Vaak zijn deze bedrijven inschikkelijk als een bemiddelingsdossier via de Consumentenombudsdienst wordt opgestart. Daar zijn wij uiteraard tevreden mee, maar de grond van het probleem wordt niet weggenomen. Voor elk dossier die bij de COD binnenloopt, is er waarschijnlijk een veelvoud van consumenten die gedupeerd worden. Wij zijn tevreden met elke minnelijke schikking die we kunnen bereiken, maar sommige dossiers hadden er nooit mogen komen. De regelgever zou sneller en efficiënter moeten optreden tegen ondernemingen die er enkel op uit zijn om consumenten te misleiden.

6.3.2 Conclusie

De Consumentenombudsdienst bemiddelt bij residuaire geschillen. Om te kunnen bemiddelen moeten beide partijen te goeder trouw en van goede wil zijn. Immers, slechts wanneer een constructieve dialoog kan worden opgestart kunnen resultaten worden geboekt. Met sommige ondernemingen lukt dat beter dan met andere. Dat maakt deel uit van de job. Maar bemiddelen tussen een consument en een onderneming te kwader trouw is onmogelijk. Het is daarom ook nodig dat deze bedrijven, die geen enkele economische meerwaarde betekenen, zo snel mogelijk aan de kant worden gezet. Dat kan, bijvoorbeeld, door hun websites offline te halen. Dat is vaak de beste en meest efficiënte manier om hen te verhinderen om nog meer slachtoffers te maken. In andere gevallen is een kordater optreden van de controle- en inspectiediensten wenselijk.

Ondernemingen die er enkel op uit zijn om consumenten op te lichten brengen directe schade toe aan deze laatste, maar ook aan de sector waarin zij opereren en ten slotte ook aan de ganse economie. Dit probleem dient dan ook te worden aangepakt.

De Consumentenombudsdienst is, door de finaliteit van zijn bestaan, goed op de hoogte van de bezorgdheden van de consumenten en de grond van vele consumentengeschillen. De aanbevelingen die hij maakt, zowel naar de bedrijven als naar de regelgever toe, verdienen dan ook opgevolgd te worden.



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