

JAAR-

Consumenten

VERSLAG

ombudsdienst

2019



Consumenten
ombudsdienst

INHOUDSTAFEL

1. INLEIDING	4	5. SYSTEMATISCHE PROBLEMEN	32
Het team	7	5.1 Diensten betreffende onderhoud en reparatie van de woning	33
Kerncijfers	8	5.2 Luchtvaartmaatschappijen	34
2. MISSIE EN WERKING	10	5.3 Eenzijdige verbreking van een contract	36
2.1 Over de Consumentenombudsdienst	10	5.4 Leveringsproblemen	37
2.2 Externe activiteiten	12	5.5 Huisdieren	39
2.3 Procedure bij de COD: residuaire dossiers	12	5.6 Wagens	40
3. BEGROTING VAN DE CONSUMENTENOMBUDSDIENST	14	6. AANDACHTSPUNTEN	42
3.2 Begroting 2019	15	6.1 Medewerking ondernemingen	43
3.3 Personeelsbestand	15	6.2 Oneerlijke handelspraktijken	43
4. STATISTIEKEN	16	6.3 Sectordekkende gekwalificeerde entiteiten	45
4.1 Nieuwe dossiers	17	7. COLLECTIEVE GESCHILLENREGELING	46
4.2 Communicatiemiddel	19		
4.3 Residuaire dossiers	20		
4.4 Dossiers buiten bevoegdheid COD	22		
4.5 Gesloten residuaire dossiers	24		
4.6 Top sectoren 2019	26		
4.7 Top categorieën 2019	28		
4.8 Top tien ondernemingen	30		
4.9 Gemiddelde behandelingsduur van een dossier	31		





Consumenten
ombudsdienst

DE CONSUMENTEN-
OMBUDSDIENST GEEFT ZES
AANBEVELINGEN TOT HET
VERDER OPTIMALISEREN VAN
DE BUITENGERECHTELIJKE
GESCHILLENREGELING.

1

INLEIDING

Redactie jaarverslag:

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

De buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen bestaat in België, anno 2020, uit een overzichtelijk landschap van 15 gekwalificeerde, onafhankelijke diensten. Zij beslechten geschillen in de sectoren: telecommunicatie, financiële instellingen, notariaat, verzekeringen, bouw, autosector, energie, reizen, post, advocatuur (Franstalige en Nederlandstalige entiteit), handel, textiel en gerechtsdeurwaarders.

De Belgische keuze voor een sectorale organisatie biedt een solide basis voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen. Zo bestaat voor elk consumentengeschil de mogelijkheid om het buitengerechtelijk op te lossen. Bovendien is er een duidelijke bevoegdheidsafbakening tussen de 15 entiteiten: er is voor elk consumentengeschil slechts 1 dienst bevoegd.

Voor de consument is het bijgevolg duidelijk tot welke dienst hij zich dient te wenden: tot de Ombudsman energie met een geschil omtrent een energiefactuur, tot de Ombudsman voor het notariaat bij ontevredenheid over de afhandeling van een nalatenschap, ... Ook de onderneming heeft voordelen bij een specifieke geschillendienst binnen zijn sector: de medewerkers bemiddelen met kennis en expertise en bieden een tweede kans tot het herstellen van het vertrouwen in de onderneming én de sector. Bovendien fungeert een ADR-entiteit als een extra kwaliteitsaudit die de verwachtingen van consumenten en eventuele structurele problemen blootlegt.

De Consumentenombudsdienst ziet verschillende mogelijkheden tot het verder optimaliseren van het ADR-landschap, hierbij beschreven in 6 aanbevelingen:

- 1) De sectorale organisatie is een sterke basis, maar enkel en alleen indien de geschillen-entiteit sectordekkend is. Dit wil in de eerste plaats zeggen dat de geschillendienst bevoegd dient te zijn voor elke onderneming die activiteiten ontplooit in deze sector. In de tweede plaats moet de entiteit een dossier kunnen opstarten voor elk product of elke dienst die in de sector geleverd wordt. Vandaag is dit niet voor elke sectorale entiteit het geval waardoor er alsnog verwarring bestaat bij de consument. In het Jaarverslag wordt dit met enkele voorbeelden verduidelijkt. **De Consumentenombudsdienst pleit er dan ook voor om elke buitengerechtelijke geschillendienst sectordekkend te organiseren.**
- 2) Ondanks de beschreven solide basis, zijn de entiteiten in hun procedures vandaag zeer heterogeen. Zo zijn er verschillen qua toegankelijkheid: bv. gratis of tegen vergoeding voor de consument, met betrekking tot het resultaat van de bemiddeling: dwingend of niet-dwingend, met betrekking tot een al dan niet verplichte deelname aan de bemiddeling voor de onderneming, ... **Deze procedurele heterogeniteit tussen de entiteiten verdient op zijn minst een grondig debat.**



- 3) Daarnaast nemen de Oudsbudsmannen van de gereguleerde sectoren een specifieke plaats in dit landschap in. Zij zijn van oudsher opgestart vanuit de wens van de wetgever om de 'zwakkere' consument/burger te ondersteunen in zijn geschil met een (overheids)bedrijf. Ook in de onder-tussen geliberaliseerde omgeving blijven deze Oudsbudsdiensten optreden in een gereguleerde sector, aangezien het gaat om basisdiensten. Het rapporteren over structurele problemen en oplossingen is één van hun opdrachten. **De structurele aanbevelingen die een ombudsdienst maakt vormen een meerwaarde voor de sector én de burger.**
- 4) **Bij de ondernemingen én de consumenten is er nood aan verdere bekendmaking van de Consumentenombudsdiensdienst** én de andere diensten voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting. De promotie van de Consumentendienst is dus zeker een prioriteit, net zoals de promotie van alternatieve geschillenregeling in alle economische sectoren. De Consumentenombudsdiensdienst is meer dan bereid om samen te werken met de verschillende stakeholders en in het bijzonder de FOD Economie. Een toegankelijk, onpartijdig en onafhankelijk ADR-landschap is voor alle partijen een belangrijke troef.
- 5) De Consumentenombudsdiensdienst is een loket waar elke consument terecht kan met elke bemiddelingsvraag. Het is zijn opdracht om de aanvraag te bezorgen aan de bevoegde entiteit of om zelf te bemiddelen. In die zin is de Consumentenombudsdiensdienst vandaag een uniek loket dat in Europese contacten terecht als een 'good practice' gepresenteerd wordt. Op die manier vangt de COD alle consumenten op die niet weten tot wie zich te richten. Daarnaast leren de cijfers ons dat een goed gekende sectorale geschillendienst de consument vertrouwen inboezemt. Bijna 90% van de bemiddelingsdossiers worden door de consument rechtstreeks ingediend bij de correcte sectorale entiteit (cijfers voor 2019 van de 6 ombudsdiensten voor de gereguleerde sectoren). **De complementariteit tussen de sectorspecifieke entiteiten en de residuaire ombudsdienst werkt.**

- 6) **Tot slot adviseert de Consumentenombudsdiensdienst om geen concurrentie toe te laten tussen gekwalificeerde entiteiten.** Voor een consument (én onderneming) wordt het ADR-landschap zeer onoverzichtelijk als verschillende entiteiten zich kunnen buigen over hetzelfde geschil. Zoals hierboven reeds aangehaald is het principe: 'één geschil – één geschillendienst' net een zeer sterk punt van het huidige Belgische systeem, een voordeel dat ons onderscheidt van onze buurlanden.

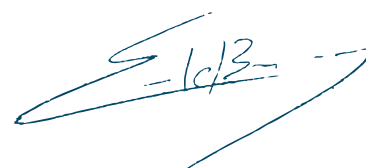
Naast het bemiddelen in residuaire geschillen heeft de Consumentenombudsdiensdienst nog 2 andere kernopdrachten. Enerzijds het informeren van consumenten en ondernemingen over hun rechten en plichten en in het bijzonder de mogelijkheid tot buitengerechtelijke geschillenbeslechting. Anderzijds is de Consumentenombudsdiensdienst een toegangskloket voor alle consumentengeschillen en zorgt hij ervoor dat de bemiddelingsaanvraag terecht komt bij de correcte dienst.

De Consumentenombudsdiensdienst is dus niet enkel het sluitstuk van het ADR-landschap, maar eveneens het uithangbord. De cijfers en bijgaande analyse in dit Jaarverslag 2019 geven u een verfijnd beeld van haar werking en resultaten.

De Consumentenombudsdiensdienst wenst u veel leesplezier en kijkt uit naar boeiende gesprekken omtrent de verdere versterking van het ADR-landschap!



Katelijne Exelmans
Voorzitter
Directiecomité



Laurent de Barys
Ondervoorzitter
Directiecomité



HET TEAM



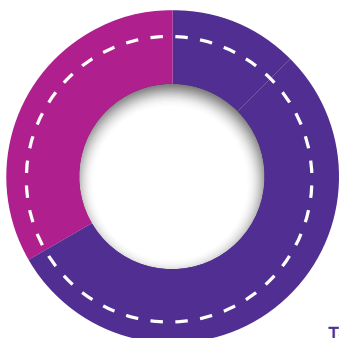
KERNCIJFERS

8.653

behandelde dossiers in 2019

Totaal aantal geregiseerde dossiers in het Frans

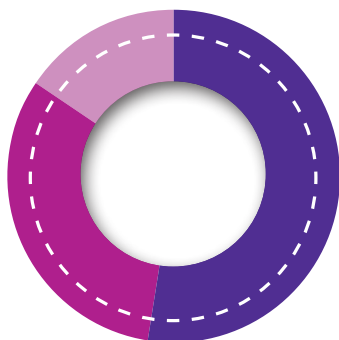
34%



66%
Totaal aantal geregiseerde dossiers in het Nederlands

15%

Vragen om informatie



Andere dossiers
32%

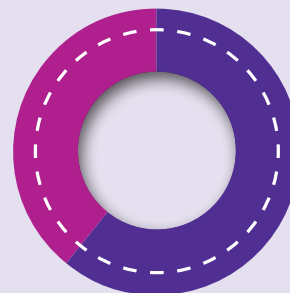
53%
Residuaire dossiers

4.544

residuaire dossiers

Onontvankelijke dossiers

61%



39%
ontvankelijke dossiers

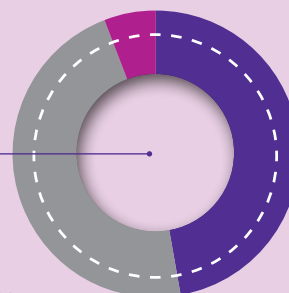
Reden van onontvankelijkheid	Totaal
Anonieme klacht	29
COD enkel in kopie	252
Geen residuair consumentengeschil	144
Faillissement van de onderneming	199
Onvolledige klacht	1.070
Vexatoire klacht	0
Er is reeds een gerechtelijke procedure geweest	40
Ongegronde klacht	8
Gedateerde klacht	8
Het dossier werd al eens door een gekwalificeerde entiteit behandeld	20
Totaal	1.770

2.854

gesloten residuaire dossiers

Stopzetting dossier

6%



47%
Aanbeveling

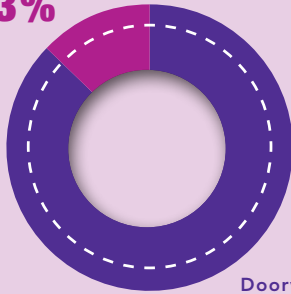
47%
Minnelijke schikking

2.779

andere dossiers

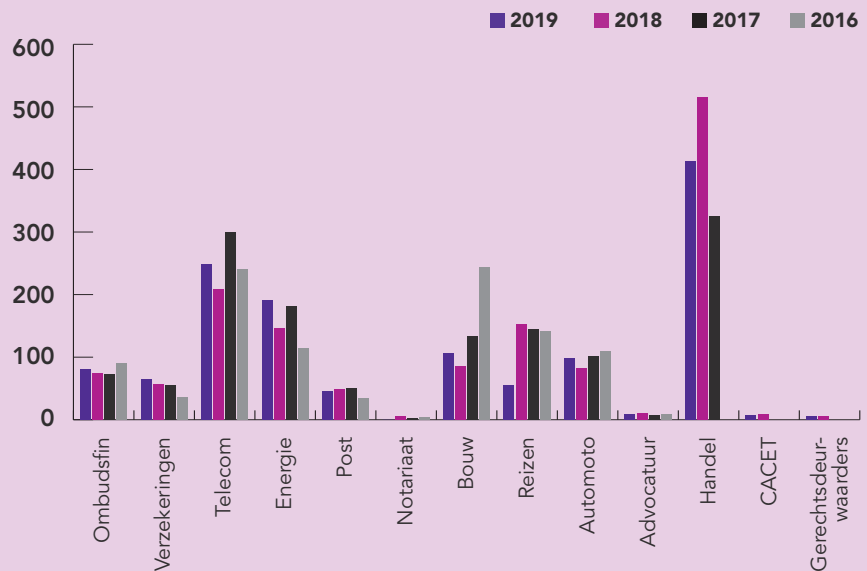
Buiten bevoegdheid

13%



87%

Doorverwezen



Top 10

categorieën

NR.	CATEGORIE	DOSSIERS
1	Product niet geleverd / niet verleend	747
2	Wettelijke garantie niet toegekend	534
3	Defect, veroorzaakte schade	528
4	Ongerechtvaardigde factuur	320
5	Voldoet niet aan bestelling	274
6	Onjuiste factuur	263
7	Deels geleverd/deels verleend	207
8	Ontbinding van het contract	174
9	Betalingen (voorschotten, schijven,...)	161
10	Herroepingstermijn/ Bedenkingstermijn	124

Top 10

sectoren

NR.	SECTOR	DOSSIERS
1	Diensten betreffende onderhoud en reparatie van de woning	742
2	Meubelen en stoffering	406
3	ICT-goederen (informatie- en communicatietechnologie)	283
4	Goederen betreffende onderhoud en reparatie van de woning	261
5	Grote huishoudelijke apparaten (inclusief stofzuigers en microgolfovens)	182
6	Diensten in verband met sporten en hobby's	166
7	Luchtvaartmaatschappijen	161
8	Elektronica (geen ICT of voor recreatie)	154
9	Kleding en schoeisel	153
10	Cosmetica en producten voor lichaamsverzorging	110





DE DOSSIERBEHEERDER
LUISTERT NAAR BEIDE PARTIJEN
EN PROBEERT HEN TE
VERZOENEN.

2

MISSIE EN WERKING

2.1 OVER DE CONSUMENTEN- OMBUDSDIENST

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

De Consumentenombudsdienst heeft drie wettelijke opdrachten. Naast het informeren van consumenten en ondernemingen over hun rechten en plichten, 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 gekwalificeerde entiteit bestaat die bevoegd is voor het behandelen van een bepaald dossier zal de COD dit onverwijld doorsturen

naar deze laatste. Wanneer geen andere gekwalificeerde entiteit of 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 is een uniek loket voor consumenten en ondernemingen voor alle vragen aangaande ADR (Alternative Dispute Resolution of buitengerechtelijke geschillenregeling). Om de buitengerechtelijke geschillenregeling in België alle kansen te geven, is het noodzakelijk dat er een 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 juiste bevoegde dienst kan doorverwijzen.**

De COD informeert echter niet enkel over buitengerechtelijke geschillenregeling, maar ook in het algemeen over rechten en plichten van consument en onderneming. De specialisatie van de Consumentenombudsdienst ligt 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 product. De COD waakt er over dat hij enkel informatie verschaft en niet overgaat tot het geven van adviezen. Voorafgaandelijk aan het openen van een eventueel dossier strookt het immers niet met de vereiste van onpartijdigheid om adviezen mee te geven aan consument of onderneming. Het verstrekken van informatie tijdens de buitengerechtelijke geschillenregeling is vooral nuttig om het evenwicht in de contractuele relaties tussen partijen te bewaken en de naleving van de regels inzake marktpraktijken en consumentenbescherming.

Elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil wordt door de COD in ontvangst genomen en na grondige analyse doorgestuurd naar de bevoegde gekwalificeerde entiteit. Wanneer een door de Consumentenombudsdienst ontvangen dossier tot de bevoegdheid behoort 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 het dossier, maar laat dit over aan de dienst waarnaar ze dossiers doorstuurt.

De COD mag de consumentengeschillen die hij ontvangt enkel **doorverwijzen naar gekwalificeerde entiteiten**¹. Gekwalificeerde entiteiten zijn diensten die belast zijn met buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen en die voldoen aan de voorwaarden opgenomen in art. XVI.25 en 26 WER en het koninklijk besluit van 26 februari 2015 en die bekendgemaakt worden door de FOD Economie op een lijst op haar website. Deze lijst wordt ook overgemaakt aan de Europese Commissie². De COD is zelf erkend als gekwalificeerde entiteit sinds 14 juli 2015.

Als derde en laatste taak behandelt de COD alle consumentengeschillen die hij ontvangt en aan geen andere gekwalificeerde entiteit kan overmaken, het betreft hier de zogenoemde **residuaire geschillen** (cf. infra).

Ten slotte heeft de COD ook een wettelijke opdracht als vertegenwoordiger van consumenten via een collectieve geschillenregeling.

-
- 1 Om de consument beter te helpen, verwijzen we niet enkel door naar andere gekwalificeerde entiteiten, maar ook naar andere ombudsdiensten op federaal, regionaal en lokaal vlak en naar het Europees Centrum voor de Consument (ECC).
 - 2 Voor de lijst, zie: <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Entreprises/Buitengerechtelijke-regeling-consumentengeschillen-lijst-gekwalificeerde-entiteiten.pdf>

2.2 EXTERNE ACTIVITEITEN

De Consumentenombudsdienst onderhoudt nauwe contacten met de verschillende **stakeholders in het ADR-landschap**. Het is immers belangrijk dat hij de bevoegdheid en werking kent van de andere gekwalificeerde entiteiten. Er zijn 15 gekwalificeerde entiteiten, 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, kandidaat gekwalificeerde entiteiten of sectoren.

De Consumentenombudsdienst heeft ook 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 opfortuun zijn.

2.3 PROCEDURE BIJ DE COD: RESIDUAIRE DOSSIERS

2.3.1 Beoordeling van het dossier

Consumentengeschillen 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 onontvankelijk te verklaren. De Consumentenombudsdienst zal geen bemiddeling opstarten:

- wanneer de klacht verzonnen, kwetsend of eerovend 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 heeft de COD marge om het dossier te beoordelen. Deze marge wordt erg ruim ingevuld. Het doel is steeds de consument zo goed mogelijk te helpen. De Consumentenombudsdienst kan beslissen geen bemiddeling op te starten:

- 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 kan brengen;
- wanneer de betreffende klacht niet voorafgaandelijk bij de betrokken onderneming werd ingediend.

2.3.2 Behandeling van het dossier

Eens de aanvraag volledig is, begint de inhoudelijke behandeling van het dossier. De dossierbeheerder heeft **90 kalenderdagen om het dossier af te ronden**. In een eerste fase wordt het standpunt van beide partijen gevraagd. 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 vertegenwoordigers van de onderneming alle nodige uitleg en informatie vorderen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor zijn onderzoek. In de praktijk werkt de Consumentenombudsdienst met de informatie die de partijen hem bezorgen.

De dossierbeheerder luistert naar beide partijen en probeert hen te verzoenen.

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.

2.3.3 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 wordt in uitzonderlijke omstandigheden eenmalig met eenzelfde periode verlengd. Dit moet gemotiveerd worden vanuit de complexiteit van het geschil.

In het kader van zijn opdracht kan de Consumentenombudsdienst steunen op alle wetsbepalingen die toepasselijk zijn op het specifiek geval dat wordt behandeld. De COD kan zich baseren, zonder dat deze opsomming volledig is, op internationale verdragen, Europese richtlijnen of verordeningen, de Belgische wetgeving (Burgerlijk Wetboek, Wetboek van economisch recht, wetgeving betreffende de betrokken sector...) en gedragscodes voor specifieke sectoren.

De Consumentenombudsdienst houdt ook altijd rekening met de principes van de redelijkheid en de billijkheid, op basis waarvan een oplossing voor het geschil kan worden bereikt en voor zover die principes de wettelijke toetsing doorstaan.

Een procedure bij de Consumentenombudsdienst wordt op drie manieren 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 en voor zover er voldoende juridische en feitelijke elementen in het dossier aanwezig zijn, sluit de COD het dossier af 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 mee te delen 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** en voor een procedure voor de gewone hoven en rechtbanken opteren.



3

BEGROTING VAN DE CONSUMENTEN- OMBUDSDIENST

DE INKOMSTEN EN UITGAVEN
WORDEN DOOR HET DIRECTIECOMITÉ
GEMONITORD VIA EEN
VERMOGENSBOEKHOUDING EN EEN
BEGROTINGSBOEKHOUDING.

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. De Consumentenombudsdienst legt haar ontwerp van begroting voor aan de bevoegde Minister en de Minister van Begroting (toepassing van de artikelen 86 en 87, §2 van dezelfde wet).

De inkomsten en uitgaven worden door het Directiecomité van de Consumentenombudsdienst gemonitord via een vermogensboekhouding en een begrotingsboekhouding (e-bmc) die de opvolging (van de realisatie) van de jaarlijkse begroting toelaat.

3.1 BEGROTING 2019

3.1.1 Ontvangstenbegroting 2019

Voor 2019 bestond de geraamde financiering van het budget ten bedrage van €861.795 uit de volgende onderdelen:

- Bijdrage sectorale ombudsdiensten €486.095
- Bijdrage Federale Overheid €344.000
- Bijdrage ondernemingen zonder gekwalificeerde entiteit €31.700

3.1.2 Uitgavenbegroting 2019

De uitgavenbegroting 2019 bedroeg €861.795 met de volgende onderverdeling:

- Personeelsuitgaven €625.500
- Werkingsuitgaven €229.795
- Kapitaaluitgaven €6.500

3.2 PERSONEELSBESTAND

Het personeelsbestand van de Consumentenombudsdienst ziet er als volgt uit:

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





4

STATISTIEKEN

DE CONSUMENTEN-
OMBUDSDIENST ONTVING
8.653 NIEUWE DOSSIERS IN 2019.
ER WERDEN OOK 1.343 MINNELIJKE
SCHIKKINGEN BEREIKT.

4.1 NIEUWE DOSSIERS

4.1.1 Totaal aantal dossiers die in 2019 werden ingeleid

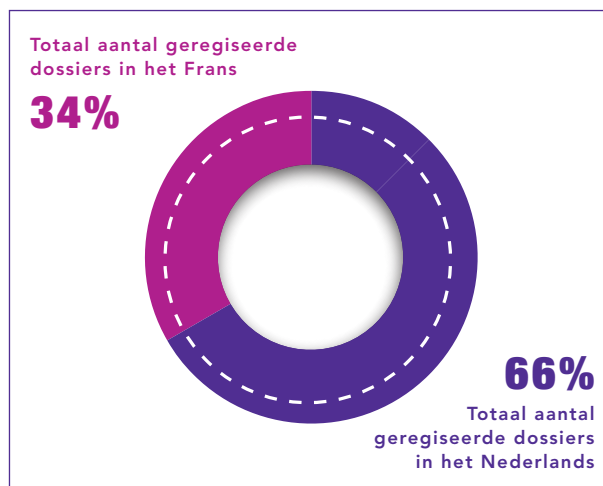
a. Statistiek

Dossiers	2019	2018	2017	2016
NL	5.723	6.379	6.700	4.880
FR	2.930	2.639	2.874	2.225
Totaal	8.653	9.018	9.574	7.105

b. Commentaar

De Consumentenombudsdienst verwerkte 8.653 dossiers in 2019. Verdeeld over de beide taalrollen werden er 5.723 dossiers (66%) in het Nederlands geregistreerd en 2.930 dossiers (34%) in het Frans. De stijging van het aantal Franstalige dossiers ten opzichte van het aantal Nederlandstalige valt op. In 2018 was de verhouding nog 71% tegenover 29%. 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 opnieuw een lichte daling ten opzichte van het vorige kalenderjaar. In 2018 werden 9.018 dossiers behandeld. Dat is een verschil van 365 dossiers. Dit betekent echter geenszins minder werk voor de Consumentenombudsdienst. Verderop zal blijken dat in 2019 net meer ontvankelijke dossiers werden ontvangen (zie punt 5.3.1).



c. Verhouding

	2019	2018	2017	2016
Residuaire dossiers	4.544	4.890	5.053	4.342
Andere dossiers	2.779	3.013	3.677	2.763
Schriftelijke vragen om informatie	1.330	1.115	844	174

d. Commentaar

Meer dan de helft van de ontvangen dossiers viel onder de residuaire bevoegdheid van de Consumentenombudsdienst. Zij konden niet worden doorgestuurd naar een andere gekwalificeerde entiteit. Bijna een derde van de dossiers werd doorverwezen naar de bevoegde gekwalificeerde entiteit. Ten slotte werden ook 1.330 schriftelijke vragen om informatie beantwoord.

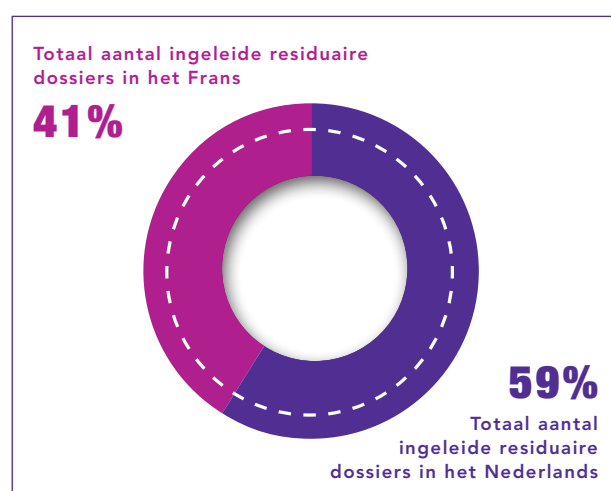
8.653

De Consumentenombudsdienst behandelde 8.653 dossiers in 2019

4.1.2 Totaal aantal residuaire dossiers dat in 2019 werd ingeleid

a. Statistiek

Residuaire dossiers	2019	2018	2017	2016
NL	2.698	3.411	3.399	2.880
FR	1.846	1.479	1.654	1.462
Totaal	4.544	4.890	5.053	4.342



b. Commentaar

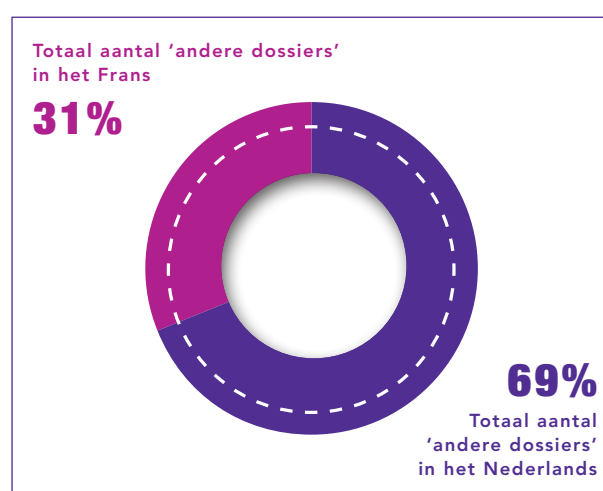
Residuaire dossiers zijn geschillen tussen een consument en een Belgische onderneming met betrekking tot de uitvoering van een verkoop- of dienstenovereenkomst of tot het gebruik van een product die niet onder de bevoegdheid vallen van een andere gekwalificeerde entiteit. 59% van de ingeleide residuaire dossiers waren Nederlandstalig, 41% waren Franstalig. Opnieuw is dit een verschuiving, in 2018 was de verhouding nog 70-30.

Gemiddeld werden 379 residuaire dossiers per maand ingeleid in 2019. Dat is een lichte daling ten opzichte van het voorgaande jaar, waar we gemiddeld 408 residuaire dossiers per maand ontvingen.

4.1.3 Totaal aantal dossiers buiten de bevoegdheid van de COD

a. Statistiek

Andere dossiers	2019	2018	2017	2016
NL	1.923	2.135	2.516	2.000
FR	856	878	1.161	763
Total	2.779	3.013	3.677	2.763



b. Commentaar

In 2019 behandelde de COD 2.779 dossiers die niet onder zijn bevoegdheid vielen. Dit zijn dossiers die tot de exclusieve bevoegdheid van een andere gekwalificeerde entiteit behoorden. 69% waren Nederlandstalige dossiers en 31% Franstalige dossiers.

4.1.4 Totaal aantal behandelde vragen om informatie

a. Statistiek

Schriftelijke vragen om informatie	2019	2018	2017	2016
NL	1.102	833	733	104
FR	228	282	111	70
Total	1.330	1.115	844	174

b. Commentaar

De COD beantwoordde 1.330 schriftelijke vragen om informatie. Er worden opvallend meer Nederlandstalige informatievragen ontvangen.

Met betrekking tot telefonische vragen tot informatie konden we in verhouding meer Franstalige oproepen vaststellen. Van de 3.314 telefonische oproepen zijn er 1.497 Franstalige en 1.817 Nederlandstalige oproepen.

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 bewaken of herstellen van het evenwicht in de commerciële of contractuele relaties tussen de consument en de onderneming, meer bepaald omtrent rechten en plichten van consumenten.

Meer dan **98%**
van alle dossiers
kwamen via een digitaal
kanaal tot bij de COD
in 2019

4.2 COMMUNICATIEMIDDEL

a. Statistiek

Moyen de communication	2019	2018	2017	2016
Brief	141	172	196	137
E-mail	2.848	2.607	2.403	1.551
Fax	5	8	13	39
Website	3.476	4.216	3.217	2.096
Belmed ³	256	75	44	50
Bezoek	23	29	29	39
FOD Economie	1.904	1.907	3.661	3.193
ODR ⁴	-	4	11	-
Totaal	8.653	9.018	9.574	7.105

b. Commentaar

De COD was en 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 of informatie in te winnen.

Dossiers bereiken ons ook via andere wegen. 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 Belmed bereiken ons klachten van consumenten. De digitale weg bleef in 2019 de meest betreden. Meer dan 98% van alle dossiers bereikten ons digitaal.

3 Belmed is een gratis onlineplatform dat ter beschikking wordt gesteld door de FOD Economie aan consumenten en ondernemingen en helpt in de zoektocht naar een oplossing voor zowel B2B-, B2C- als C2C-geschillen via alternatieve geschillenregelingen. Zie <https://belmed.economie.fgov.be/belmed-web/>

4 ODR is een afkorting voor Online Dispute Resolution, Engels voor onlinegeschillenbeslechting. Het betreft een internetplatform opgericht door de Europese Commissie met als doel geschillen voortvloeiend uit e-commerce buiten de rechtbank op te lossen en bereikbaar via <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.



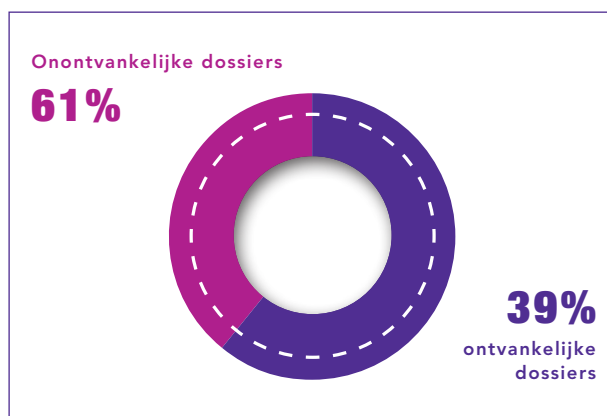
De traditionele communicatiekanalen verloren ook in 2019 steeds meer terrein. Zowel de brief, de fax als de persoonlijke bezoeken liepen gestaag terug. Dossiers die ons bereikten via het platform Belmed van de FOD Economie kenden dan weer een grote toename. Ongetwijfeld zal het opwaarderen van het platform daar voor iets tussen gezeten hebben.

4.3 RESIDUAIRE DOSSIERS

4.3.1 Ontvankelijke vs. onontvankelijke dossiers

a. Statistiek

	2019	2018	2017	2016
Ontvankelijke dossiers	2.774	2.542	2.581	2.838
Onontvankelijke dossiers	1.770	2.352	2.472	1.504
Totaal	4.544	4.890	5.053	4.342



b. Commentaar

Van de 4.544 residuaire dossiers die de COD in 2019 ontving, bleek 39% onontvankelijk. Dat is een daling ten opzichte van vorige jaren toen respectievelijk 60% (2018) en 49% (2017) van de dossiers onontvankelijk bleven.

De Consumentenombudsdienst had zich in 2019 voorgenomen om een beter inzicht te krijgen in deze statistiek. In samenwerking met de KUL en de Erasmus Universiteit Rotterdam werd een online enquête afgenomen bij die consumenten die een dossier hadden ingediend bij de Consumentenombudsdienst maar nadien hadden nagelaten om dit dossier te vervolledigen, waarop de COD zich genoodzaakt zag om het dossier als onontvankelijk af te sluiten.

De resultaten van de enquête kunnen hier worden nagelezen: <https://www.law.kuleuven.be/pub/nl/bestanden/nl-onderzoek-juli-2019-final.pdf>

In navolging van de bevindingen in het rapport is de Consumentenombudsdienst een meer directe en persoonlijke aanpak gaan hanteren. We bellen de consumenten nu op en bekijken samen hoe en of het dossier kan vervolledigd worden. Deze aanpak is arbeidsintensief, maar wordt gewaardeerd door de consument en vertaalt zich ook in de statistieken. Minder dossiers blijven onvolledig en dus onontvankelijk.

De uitsplitsing volgens reden van onontvankelijkheid volgt in de volgende statistiek.

4.3.2 Reden van onontvankelijkheid

a. Statistiek

Reden van onontvankelijkheid	2019	2018	2017	2016
Anonieme klacht	29	72	147	61
COD enkel in kopie	252	69	-	-
Geen residuair consumentengeschil	144	48	212	70
Faillissement van de onderneming	199	76	50	64
Onvolledige klacht	1.070	1.989	1.992	1.231
Vexatoire klacht	0	1	8	-
Er is reeds een gerechtelijke procedure geweest	40	38	48	51
Ongegronde klacht	8	3	-	-
Gedateerde klacht	8	30	5	8
Het dossier werd al eens door een gekwalificeerde entiteit behandeld	20	26	10	19
Totaal	1.770	2.352	2.472	1.504

b. Commentaar

Ondanks een sterke daling van het aantal onvolledige klachten, bleef dit ook in 2019 de belangrijkste reden waarom een dossier onontvankelijk verklaard werd.

Om een dossier als volledig te kunnen beschouwen wil de COD nu minstens beschikken over een verklaring 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 is ook andere informatie noodzakelijk, zoals een aankoopbewijs bij een garantiekwestie of een kopie van het contract bij een eenvoudig contractueel geschil. De beoordeling gebeurt ook hier discretionair doch ruim.

Door de nieuwe aanpak bleek ook vaker dat het dossier geen B2C-geschil betrof, maar bijvoorbeeld wel een C2C- of B2B-geschil. Telefonisch werden deze consumenten en ondernemingen dan naar de juiste instanties verwezen.

Verder valt ook op dat de Consumentenombudsdienst vaak in kopie werd geplaatst van mails die een consument richtte aan de onderneming.

De consument gebruikte de COD klaarblijkelijk als een soort drukkingsmiddel. Dat is niet onze taak, maar valt evenmin te vermijden. Deze consumenten sturen wij een brief dat wij nog geen dossier openen, maar dat wel kunnen doen als zij geen vergelijk konden vinden met de onderneming.

Ten slotte merken we op dat we meer dossiers onontvankelijk moesten verklaren door het faillissement van de onderneming. We wezen de consumenten dan op de toepasselijke procedure en gaven ook meteen de correcte gegevens van de curator mee.

4.4 DOSSIERS BUITEN BEVOEGDHEID COD

4.4.1 Algemeen

a. Statistiek

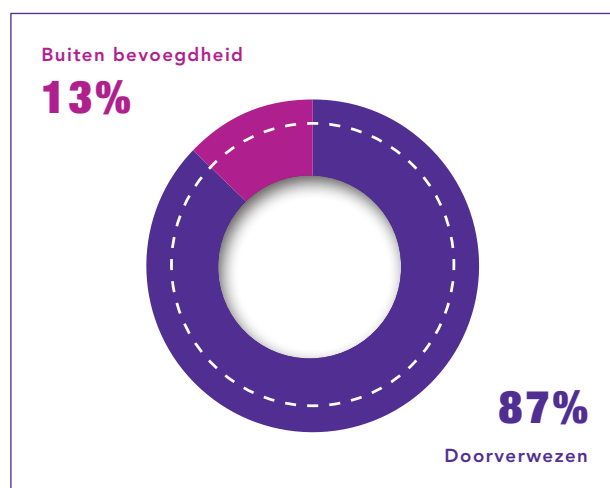
	2019	2018	2017	2016
Doorverwezen	2.422	2.660	3.319	2.374
Buiten opdracht	357	353	358	389
Totaal	2.779	3.013	3.677	2.763

b. Commentaar

De eerste analyse die de Consumentenombudsdienst van een dossier maakt, is een 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.

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

c. Staafdiagram

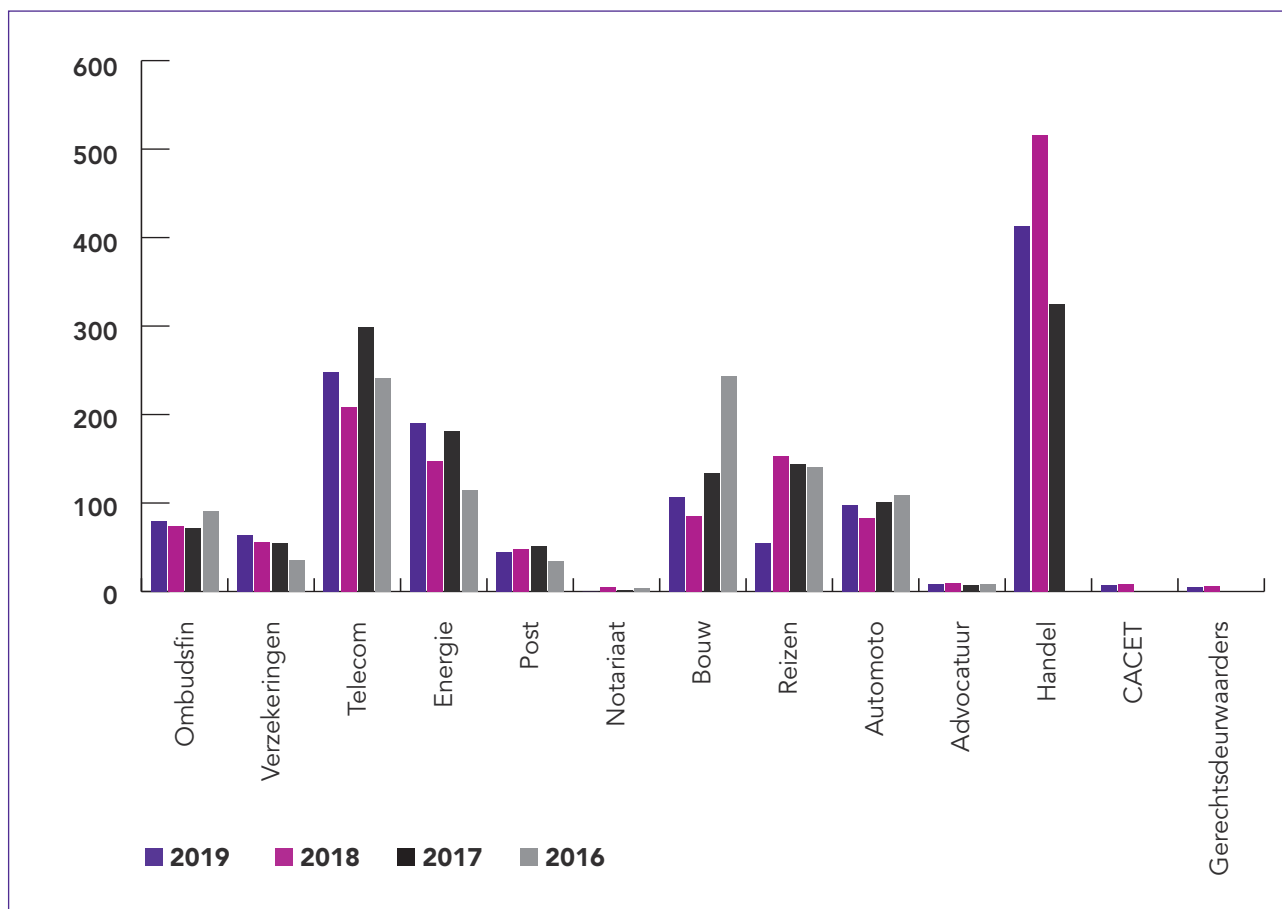


4.4.2 Doorverwezen dossiers

a. Statistiek

	2019	2018	2017	2016
ECC	979	1.155	1.840	1.316
Ombudsfin	80	74	72	91
Ombudsman voor Verzekeringen	64	56	55	36
Ombudsdienst voor Telecommunicatie	248	208	299	241
Ombudsdienst voor Energie	191	147	181	115
Ombudsdienst voor de Post-sector	45	48	51	34
Ombudsman voor het Notariaat	0	5	2	4
Verzoeningscommissie Bouw	107	85	134	244
Geschillencommissie Reizen	55	153	144	141
Federale Ombudsman	18	26	15	5
Vlaamse Ombudsman	85	70	73	19
Waalse Ombudsman	18	10	20	9
Verzoeningscommissie Automoto	98	83	101	109
Ombudsdiensten voor de Advocatuur	9	10	7	8
Ombudsman voor de Handel	413	516	325	-
CACET	7	8	-	-
Gerechtsdeurwaarders	5	6	-	-
Totaal	2.422	2.660	3.319	2.374

b. Staafdiagram



c. Commentaar

Dossiers waarvoor een andere gekwalificeerde entiteit bevoegd was, werden meteen naar hen doorgestuurd. De grootste afnemers onder deze door de FOD Economie erkende entiteiten zijn de Ombudsman voor de Handel (413 dossiers), de Ombudsdienst voor Telecommunicatie (248 dossiers) en de Ombudsdienst voor Energie (191 dossiers). De daling van het aantal doorgestuurde dossiers naar de Geschillencommissie reizen (van 153 naar 55 dossiers) is opmerkelijk. Het is in deze context vermeldenswaard dat de COD nauwelijks vragen kreeg over het faillissement van Thomas Cook. Blijkbaar verliep de communicatie van en over het Garantiefonds Reizen erg goed.

In het staafdiagram zijn enkel de gekwalificeerde entiteiten opgenomen. Echter, de Consumentenombudsdienst verwees ook door naar andere entiteiten. Net als de Federale, Waalse en Vlaamse Ombudsman is het ECC geen gekwalificeerde entiteit. De dossiers die de COD naar deze diensten doorstuurde, zijn technisch gezien dossiers die buiten de bevoegdheden van de gekwalificeerde entiteiten vielen. Om een optimale dienstverlening aan de consument te bieden, werden deze dossiers toch doorgestuurd.

413

dossiers werden doorgestuurd naar de Ombudsman voor de Handel

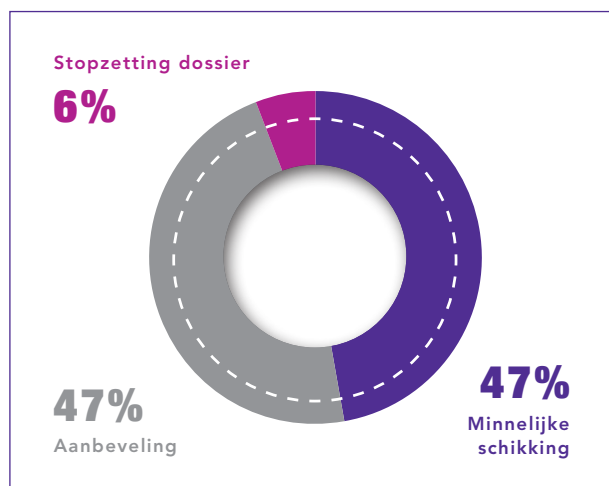
4.5 GESLOTEN RESIDUAIRE DOSSIERS

4.5.1 Algemeen

a. Statistiek

	Totaal 2019	% 2019	% 2018	% 2017	% 2016
Minnelijke schikking	1.343	47 %	55 %	48 %	50 %
Aanbeveling	1.338	47 %	33 %	22 %	37 %
Stopzetting	173	6 %	12 %	30 %	13 %
Total	2.854	100 %	100 %	100 %	100 %

b. Diagram



b. Commentaar

In 2019 sloot de COD 2.854 ontvankelijke, residuaire dossiers af. **In 47% van de gesloten dossiers bereikten we een minnelijke schikking.** In 1.338 dossiers werd geen minnelijke oplossing voor het geschil gevonden en brachten we een aanbeveling uit. Aanbevelingen waren zowel neutraal, als in het voordeel van één van de partijen. Ten slotte werden 173 dossiers stopgezet door de consument in de loop van de procedure.

47%

van de gesloten dossiers bereikten een minnelijke schikking.

4.5.2 Reactie van de onderneming op een aanbeveling

a. Statistiek

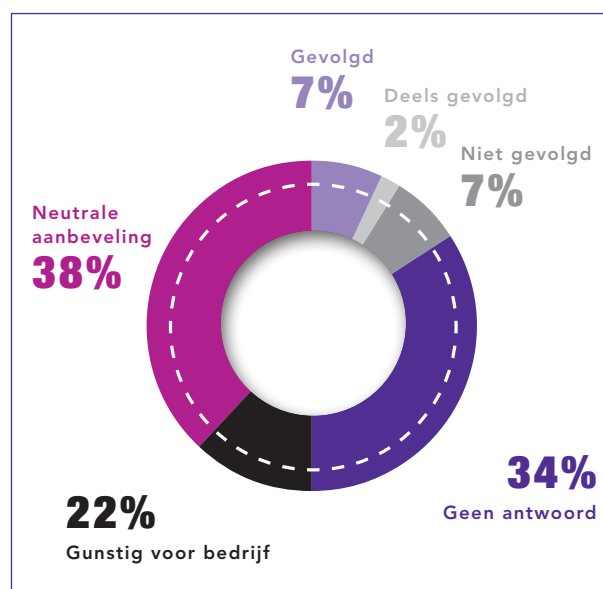
		2019	% 2019
Aanbeveling in het voordeel van de consument	Gevolgd	90	7
	Deels gevolgd	25	2
	Niet gevolgd	99	7
	Geen antwoord	449	34
Aanbeveling in het voordeel van de onderneming		161	12
Neutrale aanbeveling		514	38
Totaal		1.338	100

b. Commentaar

De COD heeft in totaal 1.338 aanbevelingen opgemaakt. Aanbevelingen worden gemaakt aan het einde van de bemiddelingsprocedure, als geen minnelijke schikking kan worden bereikt en is de mening van de COD over de gewenste oplossing. Het merendeel van de aanbevelingen (663 dossiers) werd gemaakt in het voordeel van de consument. Op deze aanbevelingen verwachtten we ook een gemotiveerd antwoord van de onderneming, dat is tevens een wettelijke verplichting. Op het niet nakomen van deze wettelijke verplichting staan strafrechtelijke sancties, die beschreven staan in boek XV van het Wetboek Economisch Recht.

Algemeen zien we dat in 449 dossiers geen antwoord kwam op een aanbeveling in het voordeel van de consument. Dat cijfer blijft, net als alle voorgaande jaren, erg hoog.

Ten slotte formuleerde de Consumentenombudsdienst 161 aanbevelingen in het voordeel van de onderneming en 514 neutrale aanbevelingen. Deze laatste stellen wel een oplossing voor, maar geven niet noodzakelijk één van beide partijen een voordeel.



34%

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

4.6 TOP SECTOREN 2019⁵

a. Statistiek⁶

Top tien 2019

NR.	SECTOR	DOSSIERS
1	Diensten betreffende onderhoud en reparatie van de woning	742
2	Meubelen en stoffering	406
3	ICT-goederen (informatie- en communicatietechnologie)	283
4	Goederen betreffende onderhoud en reparatie van de woning	261
5	Grote huishoudelijke apparaten (inclusief stofzuigers en microgolfovens)	182
6	Diensten in verband met sporten en hobby's	166
7	Luchtvaartmaatschappijen	161
8	Elektronica (geen ICT of voor recreatie)	154
9	Kleding en schoeisel	153
10	Cosmetica en producten voor lichaamsverzorging	110

Top tien 2018

NR.	*	SECTOR	DOSSIERS
1	1	Onderhoud en reparatie van de woning (goederen en diensten)	759
2	2	Meubelen en stoffering	367
3	3	ICT-goederen (informatie- en communicatietechnologie)	280
4	4	Goederen betreffende onderhoud en reparatie van de woning	275
5	7	Luchtvaartmaatschappijen	265
6	9	Kleding en schoeisel	257
7	5	Grote huishoudelijke apparaten (inclusief stofzuigers en microgolfovens)	233
8	8	Elektronica (geen ICT of voor recreatie)	182
9	6	Diensten in verband met sporten en hobby's	143
10	11	Onderhoud en reparatie van voertuigen en ander vervoer	102

* Nr. in de staafgrafiek

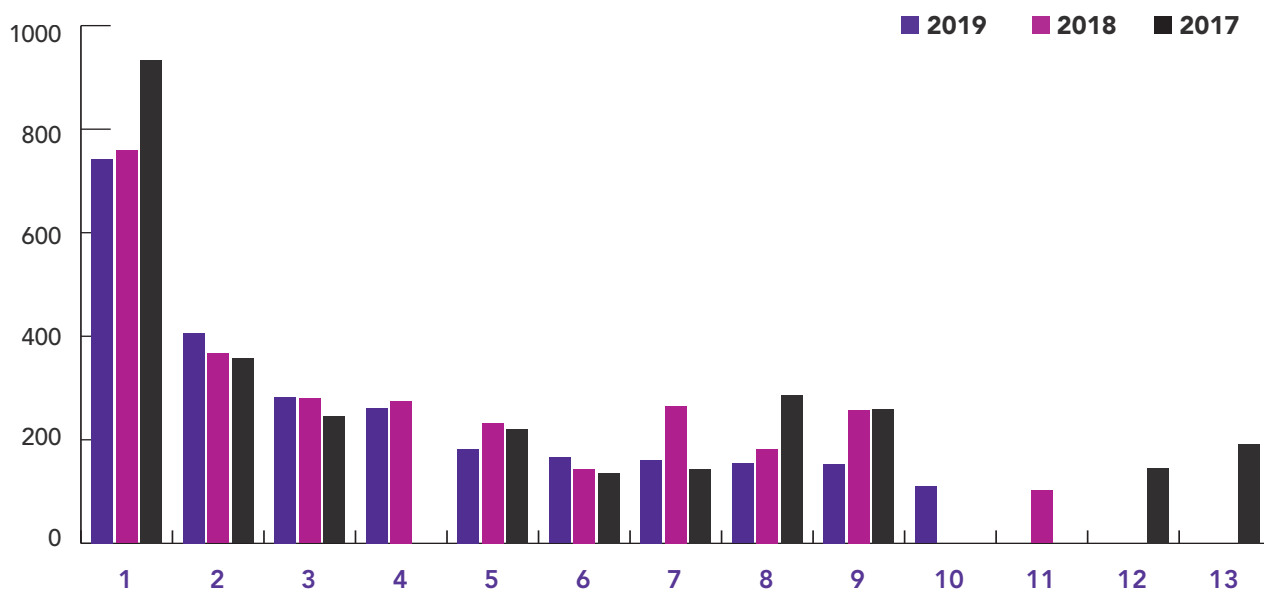
5 De COD hanteert de indeling zoals wordt weergegeven in de aanbeveling van de Europese Commissie van 12 mei 2010 inzake het gebruik van een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportage van consumentenklachten- en vragen.

6 De cijfers in punten 5.6 en 5.7 zijn gebaseerd op zowel de ontvankelijke als de onontvankelijke dossiers.

Top dix 2017

NR.	*	SECTOR	DOSSIERS
1	1	Onderhoud en reparatie van de woning (goederen en diensten)	934
2	2	Meubelen en stoffering	357
3	8	Elektronica (geen ICT of voor recreatie)	286
4	9	Kleding (inclusief maatkleding) en schoeisel	260
5	3	ICT-goederen (informatie- en communicatietechnologie)	245
6	5	Grote huishoudelijke apparaten (inclusief stofzuigers en microgolfovens)	221
7	12	Overige goederen en diensten	192
8	13	Tweedehands auto's	145
9	7	Luchtvaartmaatschappijen	144
10	6	Diensten in verband met sporten en hobby's	136

* Nr. in de staafgrafiek



b. Commentaar

We registreerden opnieuw het grootste aantal dossiers in de sector 'diensten betreffende onderhoud en reparatie van de woning'. Deze sector omvat onder andere de diensten van loodgieters, metselaars, aannemers, onderhoud van zwembaden, tuinaanleg, centrale verwarming, etc... Dossiers met betrekking tot meubelen en stoffering bleven ook vaak binnenkomen. De top drie wordt vervolledigd door de sector betreffende ICT-goederen (laptops, smartphones,...). Diensten in verband met sporten en hobby's stegen een paar plaatsen in 2019. Traditioneel zijn dat geschillen met fitnesscentra.

4.7 TOP CATEGORIEËN 2019

a. Statistiek

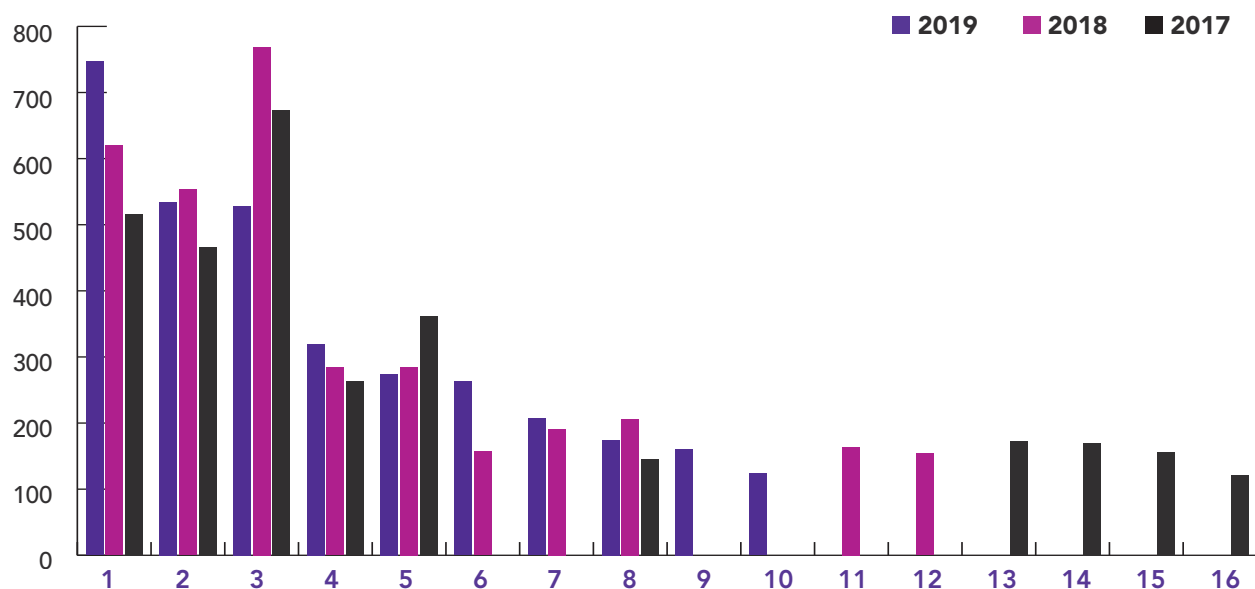
Top tien 2019

NR.	CATEGORIE	DOSSIERS
1	Niet geleverd / niet verleend	747
2	Wettelijke garantie niet toegekend	534
3	Defect, veroorzaakte schade	528
4	Ongerechtvaardigde factuur	320
5	Voldoet niet aan bestelling	274
6	Onjuiste factuur	263
7	Deels geleverd/deels verleend	207
8	Ontbinding van het contract	174
9	Betalingen (bv. Voorschotten en termijnen)	161
10	Bedenktijd/herroepingsrecht	124

Top tien 2018

NR.	*	CATEGORIE	DOSSIERS
1	3	Defect, veroorzaakte schade	769
2	1	Niet geleverd / niet verleend	620
3	2	Wettelijke garantie niet toegekend	553
4	5	Voldoet niet aan bestelling	285
5	4	Ongerechtvaardigde factuur	284
6	8	Ontbinding van het contract	206
7	7	Deels geleverd/deels verleend	191
8	11	Gebrek aan informatie	164
9	6	Onjuiste factuur	157
10	12	Verandering van prijs/tarief	154

* Nr. in de staafgrafiek



Top tien 2017

NR.	*	CATEGORIE	DOSSIERS
1	3	Defect, veroorzaakte schade	673
2	1	Niet geleverd / niet verleend	516
3	2	Wettelijke garantie niet toegekend	466
4	5	Voldoet niet aan bestelling	362
5	4	Ongerechtvaardigde factuur	263
6	13	Misleidende reclame	172
7	14	Dienstverlening voor klanten	170
8	15	Deels geleverd / deels verleend	156
9	8	Ontbinding van het contract	145
10	16	Vertraging	121

* Nr. in de staafgrafiek

b. Commentaar

In de top drie wordt, in vergelijking met de twee vorige jaren, wel haasje over gedaan, maar de meest voorkomende categorieën van problemen bleven geschillen rond niet geleverde goederen of niet verleende diensten (747 dossiers), gevolgd door geschillen omtrent de wettelijke garantie (534 dossiers) en geschillen omtrent defecten en schade (528 dossiers).

4.8 TOP 10 ONDERNEMINGEN

a. Statistiek

Top tien 2019

NR.	ONDERNEMING	KLACHTEN
1	Brussels Airlines	89
2	Caltexx	85
3	Basic-fit Belgium	74
4	Krëfel	74
5	Fnac Belgium	58
6	Comforium	51
7	Tui Airlines Belgium	50
8	Electro Promo	42
9	Europcar	35
10	Vivaqua	31

Top tien 2018

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

Top tien 2017

NR.	ONDERNEMING	DOSSIERS
1	Vanden Borre	84
2	Tui Airlines Belgium	51
3	Brussels Airlines	48
4	Basic-Fit Belgium	41
5	Krëfel	41
6	Coolblue	37
7	MediaMarkt – Saturn Belgium	33
8	Caltexx	26
9	Groupon	25
10	Vivaboxes International	25

b. Commentaar

Deze statistiek geeft weer tegen welke ondernemingen we in 2019 de meeste dossiers ontvingen. 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 kan zijn van consumentengeschillen.

De twee grote Belgische luchtvaartmaatschappijen⁷ kaapten in 2018 plaatsen 1 en 3 weg en staan nu respectievelijk op plaatsen 1 en 7, maar het aantal dossiers is wel afgenomen. De medewerking die deze ondernemingen verlenen aan onze bemiddelingen is daarenboven verbeterd.

Caltexx staat op plaats twee met 85 dossiers. Deze onderneming, die voedingssupplementen via de telefoon aan de Belgische consument slijt, komt in het hoofdstuk 'aandachtspunten' nog terug.

Ook tegen Comforium kregen we veel dossiers binnen. Het betreft hier een e-commerce bedrijf dat wel bestellingen aannam, maar niet leverde. Het bedrijf is ondertussen failliet.

⁷ De Consumentenombudsdienst is niet bevoegd voor geschillen tegen buitenlandse vliegtuigmaatschappijen.

De top tien wordt vervolledigd door Vivaqua, de watermaatschappij van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Bij gebrek aan een gekwalificeerde entiteit voor geschillen over watermaatschappijen komen deze dossiers terecht bij de Consumentenombudsdienst. Dat is in Wallonië en Vlaanderen niet het geval, daar vloeien dossiers tegen watermaatschappijen respectievelijk naar de Vlaamse en naar de Waalse ombudsdienst. Het is dus wachten op een ombudsman voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die tevens geschillen over watermaatschappijen behandelt.

4.9 GEMIDDELDE BEHANDELINGSDUUR VAN EEN DOSSIER

De gemiddelde behandelingsduur van een dossier in 2019 was 64 dagen. In vergelijking met 2017 (36) en 2016 (38) is dit gestegen. De toename van het aantal ontvankelijke residuaire dossiers en de nieuwe aanpak rond onvolledige dossiers is daar niet vreemd aan.



5

SYSTEMATISCHE PROBLEMEN

REDELIJKHEID EN BILLIJKHEID
ZIJN TWEE PRINCIPES DIE
KUNNEN HELPEN BIJ HET
OPLOSSEN VAN EEN GESCHIL.

5.1 DIENSTEN BETREFFENDE ONDERHOUD EN REPARATIE VAN DE WONING

5.1.1 Hersteldiensten

a. Voorbeeld 1

Mevrouw B. contacteerde op een zaterdag telefonisch de onderneming S. omdat ze geconfronteerd werd met een gaslek. Ze informeerde op voorhand naar de prijs en er werd haar meegedeeld dat er €90,00 verplaatsingskosten zouden worden aangerekend alsook de kosten voor het geleverde werk. Finaal betaalde mevrouw B. een totale prijs van €721,00 aan de onderneming. Mevrouw B. gaat dan ook niet akkoord met de factuur, omdat ze van mening is dat ze niet op de hoogte werd gesteld dat er een meerprijs zou worden aangerekend voor een weekendverplaatsing van €120,00 alsook €470,00 aan bijkomende werkuren voor een aanwezigheid van hooguit 15 minuten. De onderneming rechtvaardigde haar factuur door te verwijzen naar het feit dat zij een urgentiedienst zijn. De onderneming deelde mee dat het de plicht is van de consument om zich te informeren over de toegepaste tarieven alvorens een urgentiedienst te contacteren.

De Consumentenombudsdienst werd ingeschakeld, maar kon geen minnelijke schikking bereiken. In een aanbeveling werd gehamerd op het belang en de verplichting van duidelijke en begrijpbare precontractuele informatie. Een simpele verwijzing naar de algemene voorwaarden die op de website van de onderneming circuleren, is volgens ons niet voldoende. Als er telefonische afspraken worden gemaakt, moeten deze afspraken glashelder zijn. De Consumentenombudsdienst begrijpt dat de gehele prijs niet op voorhand kan geraamd worden, maar was van oordeel dat de prijzen in casu excessief waren.

b. Voorbeeld 2

Meneer L., belde naar onderneming H. voor het herstellen van zijn radiator. De onderneming deelde aan de consument mee dat de interventie €150,00 zou kosten. Ter plaatse stelde de onderneming vast dat de interventie geen €150,00 maar wel €325,00 zou kosten. Consument kon hiermee akkoord gaan, maar na de interventie stelde hij vast dat de radiator nog steeds lekte. Een nieuwe interventie werd ingepland, maar de onderneming kwam nooit opdagen en liet

niets meer van zich horen. De onderneming was niet bereid om mee te werken aan een bemiddelingspoging van de Consumentenombudsdienst omdat hen geen fout kon worden verweten. De heer L. bleef dus achter met een lekkende radiator.

De COD was van oordeel dat op de onderneming een resultaatsverbintenis rust. De loodgieter in kwestie diende er dus voor te zorgen dat de radiator werd hersteld. Zo deze niet hersteld kon worden, dan konden ook geen kosten worden aangerekend, of slechts kosten die geen rechtstreeks verband hielden met de herstelling. Daarenboven meent de COD ook dat hoe technischer de opdracht wordt, hoe meer factoren er kunnen toe leiden dat de resultaatsverbintenis niet kan worden weerhouden. In dat opzicht moet de kwalificatie als resultaatsverbintenis dus genuanceerd worden.

Aangezien de onderneming weigerde om mee te werken, werd de kwalificatie als resultaatsverbintenis door de COD wel weerhouden en werd in een aanbeveling meegegeven om ofwel de radiator alsnog te herstellen ofwel het betaalde bedrag terug te storten.

c. Voorbeeld 3

De heer J. contacteerde, ook al telefonisch, onderneming P. voor een dringende herstelling. De onderneming profileerde zich online als een solide en betrouwbare loodgieter uit de regio. In werkelijkheid bleek het onderneming E. te betreffen, allesbehalve een lokale firma. Zonder dat de klant een offerte werd overhandigd, werd haar na een korte interventie van 30 minuten een bedrag van €600,00 aangerekend. De heer J. beweerde onder druk de werkbom te hebben ondertekend en voltooide met bankkaart de betaling. Nadien protesteerde hij deze praktijken en vroeg om een (gedeeltelijke) terugbetaling, iets wat de onderneming weigerde.

Omdat onderneming E. geen medewerking verleende aan de procedure, kon de COD niet anders dan met een aanbeveling besluiten dat onderneming E. verschillende inbreuken pleegde tegen de economische regelgeving (misleidende en agressieve handelspraktijken, geen precontractuele informatie verstrekken aan de consument, een ongeoorloofde facturatie) en dat daarom een terugbetaling aan de orde was.



5.1.2 Bespreking

De voornaamste geschillen in deze categorie gaan over de erg hoge prijzen van de (spoed)interventies en de gebrekkige precontractuele informatie. Consumenten worden zo geconfronteerd met dure en onverwachte rekeningen, en al te vaak ook met slecht uitgevoerde werken. Hoewel ondernemingen zelf hun prijzen kunnen zetten, is de Consumentenombudsdienst van oordeel dat prijzen niet overdreven mogen zijn en tot abnormale winsten aanleiding mogen geven. Dat is trouwens ook conform de besluitwet uit 1946 houdende de verscherping van de controle der prijzen.

Ondernemingen weigeren vaak om medewerking te verlenen, waardoor de COD uitsluitend beschikt over de feiten zoals die door de consument worden aangebracht. Dit maakt het voor de COD moeilijk om het dossier ten gronde te beoordelen en een minnelijke schikking te bereiken. Wanneer de COD wel een reactie van de onderneming krijgt, blijkt constructieve bemiddeling in dit soort dossiers vaak onmogelijk. De ondernemingen verwijzen dan vaak naar het feit dat de consument de offerte en/of bestelbon na de interventie heeft ondertekend voor akkoord of de bemiddeling strandt in een meningsverschil tussen de partijen over technische aangelegenheden.

5.1.3 Aandachtspunten

De COD stelt vast dat een gebrek aan precontractuele informatie en degelijke voorafgaandelijke inlichtingen vaak aan de basis van het geschil liggen. De overeenkomst komt veelal telefonisch tot stand zonder dat er voorafgaandelijk een offerte aan de consument werd overgemaakt. Omdat zulke interventies ook vaak dringend zijn voor de consument, is deze gedwongen om telefonisch akkoord te gaan. De meeste consumenten zijn eveneens niet op de hoogte van, of worden niet afdoende gewezen op, de hogere weekendtarieven.

Daarnaast onderschatten consumenten vaak de aard van het probleem evenals de inspanningen op vlak van tijd en benodigd materiaal die nodig zijn om het probleem te verhelpen, met een hoge factuur tot gevolg. De remedie is een verantwoordelijkheid die rust bij verschillende partijen. Enerzijds dient de consument duidelijk aan te geven wat het probleem is

en welke oplossing hij verwacht. Vervolgens moet de onderneming duidelijk en transparant communiceren over de prijzen die ze zal hanteren. Zowel de verplaatsingskosten, de werkuren als de eventuele meerprijs voor het gebruik van gespecialiseerd materiaal.

De overheid vragen we consumenten en ondernemingen te blijven informeren over het belang van precontractuele afspraken en de gevaren van snelle, telefonische afspraken. Zij zou ook kunnen wijzen op het belang van gedetailleerde facturen en het risico op oneerlijke handelspraktijken.

Ten slotte moet harder worden opgetreden tegen oneerlijke, malafide spoedhersteldiensten.

5.2 LUCHTVAARTMAATSCHAPPIJEN

5.2.1 Voorbeelden

a. Voorbeeld 1

Op 21/09/2019 komt de vlucht van de heer K. van Tanger naar Charleroi volgens het verdragingscertificaat aan op de plaats van bestemming met een vertraging van 3h20. De heer K. heeft daarom een verzoek om schadevergoeding ingediend op grond van artikel 7 van de Europese Verordening (EG) nr. 261/2004. Het Hof van Justitie van de Europese Unie heeft in zijn arrest in de zaak-Sturgeon geoordeeld dat passagiers van vertraagde vluchten een forfaitaire compensatie kunnen krijgen op dezelfde basis als passagiers van geannuleerde vluchten wanneer de desbetreffende vlucht drie uur of meer te laat op de plaats van bestemming aankomt.

De luchtvaartmaatschappij weigert echter passagiers te compenseren omdat zij van mening is dat zij niet gebonden is aan de door de luchthaven gestelde termijnen. Volgens de luchtvaartmaatschappij moet alleen rekening worden gehouden met de op het vliegticket vermelde aankomsttijd en de tijd die in het vliegtuig is geregistreerd op het moment van de blokkering van het wiel. De onderneming concludeert dan ook dat de vertraging minder dan 3 uur bedraagt en dat er geen compensatie verschuldigd is.

In een ander arrest oordeelde het Hof van Justitie dat de werkelijke aankomsttijd van een vlucht overeenkomt met het moment waarop ten minste één deur van het vliegtuig opengaat, zodat de passagiers het vliegtuig kunnen verlaten. Het standpunt van de luchtvaartmaatschappij in deze zaak is dan ook in strijd met de Europese jurisprudentie. Omdat het tijdstip van opening van de deur echter onbekend was, kon de COD geen standpunt innemen ten gunste van de consument in de zaak en stelde hij een neutrale aanbeveling op.

b. Voorbeeld 2

Meneer A. moest naar een seminarie in Hamburg. Bij aankomst op de luchthaven checkte hij zijn bagage in, die correct gelabeld op de transportband werd gelegd. Eenmaal in Hamburg kon meneer A. zijn bagage niet vinden. Hij diende onmiddellijk een klacht in bij de passagiersdesk en kreeg een dossiernummer. Geconfronteerd met deze situatie, was de heer A. gedwongen om nieuwe kleren en basisbenodigdheden te kopen. Zijn bagage werd uiteindelijk 2 uur voor zijn terugkeer naar België aan hem teruggegeven. De heer A. nam contact op met de luchtvaartmaatschappij om de vergoeding van de kosten die na dit incident werden gemaakt te kunnen recupereren. De luchtvaartmaatschappij wees alle verantwoordelijkheid af en stuurde hem door naar de luchthaven omdat de vertraging in de aflevering van de bagage te wijten was aan een storing bij de bagageafhandelaar.

In dit dossier kreeg de COD geen medewerking van de luchtvaartmaatschappij en besloot een aanbeveling op te stellen ten gunste van de consument. Het Verdrag van Montreal bepaalt immers dat de vervoerder aansprakelijk is voor schade ten gevolge van vertraging bij het vervoer van bagage of vracht door de lucht, tenzij hij bewijst dat hij, zijn ondergeschikten en lasthebbers alle redelijke maatregelen hebben genomen om de schade te voorkomen of dat het voor hen onmogelijk was dergelijke maatregelen te nemen. Het bewijs hiervan wordt vereist.

De COD heeft daarom, bij gebrek aan concreet bewijs, het dossier gesloten en het bedrijf aanbevolen alle kosten te vergoeden waarvoor de consument een bewijs kon voorleggen.

c. Voorbeeld 3

De heer R. had een week vakantie geboekt in Djerba, Tunesië. Het vertrek van het vliegtuig was gepland om 6.30 uur. Bij aankomst vernam de heer R. dat de vlucht zou worden omgeleid naar een andere luchthaven en pas om 10.00 uur zou vertrekken. Na enkele uren wachten, steeg het vliegtuig uiteindelijk pas om 20.43 uur op, dus 14 uur na de oorspronkelijke vertrektijd. Als gevolg van deze vertraging kon de heer R. slechts 6 dagen ter plaatse genieten in plaats van 7, zoals initieel gepland. De luchtvaartmaatschappij weigerde de passagiers te vergoeden en beriep zich op een buitengewone omstandigheid, met name een staking van de bagageafhandelaar.

In dit geval was de COD van mening dat de vertraging van meer dan 14 uur niet het gevolg kon zijn van een buitengewone omstandigheid die de maatschappij zou vrijstellen van haar verplichting om passagiers te compenseren. De staking van de bagageafhandelaar was immers twee dagen voor het vertrek van de heer R. publiekelijk aangekondigd, waardoor de maatschappij de tijd kreeg om alle nodige maatregelen te nemen om dergelijk ongemak voor de passagiers te voorkomen. De COD besloot aldus ook in een aanbeveling aan de onderneming.

5.2.2 Bespreking

Net als vorig jaar hebben de meeste geschillen waarbij luchtvaartmaatschappijen betrokken zijn, betrekking op annuleringen of vertragingen van vluchten en op vertragingen bij de aflevering van de bagage. Deze kwesties moeten worden geïnterpreteerd in het licht van de Europese Verordening 261/2004 in combinatie met de jurisprudentie van het Hof van Justitie van de Europese Unie.

Deze Europese verordening voorziet in een reeks rechten ten gunste van de passagiers, maar ook in een belangrijke uitzondering die in de praktijk door de luchtvaartmaatschappijen op grote schaal wordt toegepast. Naast het recht op verzorging, terugbetaling van het vliegticket of een andere vlucht, hebben passagiers van geannuleerde of vertraagde vluchten in bepaalde omstandigheden namelijk ook recht op compensatie. De Europese verordening bepaalt echter dat deze vergoeding niet verschuldigd is in geval van buitengewone omstandigheden (weersomstandigheden, stakingen, onvoorziene storingen, etc.).



5.2.3 Aandachtspunten

Geschillen die betrekking hebben op buitengewone omstandigheden zijn dossiers waar het moeilijk bemiddelen en verzoenen is. Sterker nog, de COD meent dat luchtvaartmaatschappijen zich maar al te vaak beroepen op overmacht zonder concreet bewijs te leveren. Zoals bepaald in de Europese verordening moet de luchtvaartmaatschappij echter “kunnen aantonen dat de annulering het gevolg is van buitengewone omstandigheden die niet voorkomen hadden kunnen worden, zelfs niet als alle redelijke maatregelen waren genomen”. Het enkele feit dat er sprake is van een geval van overmacht is naar onze mening dan ook niet voldoende om te worden vrijgesteld van de verplichting tot schadeloosstelling van de passagiers.

Daarom verwachten wij in de toekomst meer transparantie van de luchtvaartmaatschappijen op dit gebied.

Ook moet worden opgemerkt dat in 2019 de samenwerking van de luchtvaartmaatschappijen met betrekking tot de bemiddelingsprocedure bij de COD over het algemeen is verbeterd. Hoewel we vaak slechts korte en bondige antwoorden krijgen, zijn de luchtvaartmaatschappijen steeds meer bereid om hun standpunt over consumentenkwesties met ons te delen en we zouden graag zien dat dit in de toekomst zo blijft.

5.3 EENZIJDIGE VERBREKING VAN EEN CONTRACT

5.3.1 Voorbeelden

a. Voorbeeld 1

Mevrouw Q. ging een overeenkomst van één jaar aan bij een onderneming die een divers vrijetijdspakket (dineren, sportieve- en culturele activiteiten, ...) aanbiedt aan haar leden en betaalde €380,00 voor het eerste kwartaal. Omdat de consument zich na twee activiteiten niet kon vinden in het aanbod, deelde ze de onderneming mee niet langer te zullen deelnemen.

De onderneming betreurde de beslissing van de consument, maar herinnerde haar dat ze een jaarabonnement aanging en dat bijgevolg nog een bedrag van €1.140,00 verschuldigd was voor de overige drie kwartalen. De consument vond de vraag van de onderneming onredelijk omdat ze slechts twee activiteiten bijwoonde en verder niet zou deelnemen aan de activiteiten.

De COD nam kennis van de ondertekende overeenkomst en algemene voorwaarden die door de consument werden aanvaard. De COD informeerde de consument dat die inderdaad een overeenkomst van één jaar aanging en als gevolg het bedrag voor de overige drie kwartalen verschuldigd was.

De COD polste bij de onderneming of er bereidheid bestond om een commerciële geste te overwegen.

Uiteindelijk werd een minnelijke regeling bereikt omdat de consument kon instemmen met het voorstel tot oplossing van de onderneming, namelijk een betaling van de helft van de uitstaande som (€570,00).

b. Voorbeeld 2

De heer K. kocht bij een webshop een elektronisch apparaat aan de voordelige prijs van €199,00. Daags na aankoop ontving de consument van de onderneming het bericht dat de actie reeds verstreken was en dus nog foutief op de website stond aangegeven. Bovendien was het bestelde product niet langer beschikbaar. De onderneming liet de consument de keuze om een gelijkaardig product, weliswaar aan een hogere prijs, te ontvangen of het betaalde bedrag

terugbetaald te krijgen. De heer K. stond er echter op dat de webshop de overeenkomst zou naleven en de bestelling aan de betaalde prijs zou leveren.

De COD bemiddelde in het dossier en toonde enerzijds begrip voor de wens van de consument, maar argumenteerde anderzijds dat ook een onderneming een menselijke fout kan begaan. De COD merkte bijkomend op dat de onderneming volgens haar twee redelijke oplossingen aanbood. De consument wenste uiteindelijk in te gaan op het voorstel om volledig terugbetaald te worden en op die manier werd een minnelijke regeling bereikt.

c. Voorbeeld 3

Mevrouw B. sloot een overeenkomst met onderneming K. voor de plaatsing van rolluiken, een voorschot van €1.000,00 werd betaald. Op de geplande plaatsingsdatum daagde de onderneming niet op. Sindsdien was het voor de consument onmogelijk om met de onderneming te communiceren en een nieuwe datum af te spreken. De onderneming was telefonisch niet langer beschikbaar en reageerde evenmin op e-mails en een aangetekend schrijven. Omdat er acht maanden na het afsluiten van de overeenkomst nog geen uitzicht was op een oplossing en de consument geen vertrouwen meer had in de onderneming, besloot ze de overeenkomst te verbreken en via de COD een terugbetaling van het voorschot te bekomen.

De COD slaagde er niet in om medewerking van de onderneming te verkrijgen en sloot het dossier met een niet-bindende aanbeveling af: gelet op de bijgevoegde communicatie en feiten, trad de COD de consument bij en maande hij de onderneming aan om de overeenkomst als verbroken te beschouwen en de consument onverwijld het voorschot terug te betalen.

5.3.2 Bespreking

Het principe luidt dat wettig aangegane overeenkomsten bindend zijn voor de partijen die ze zijn aangegaan en te goeder trouw moeten worden uitgevoerd. Het niet naleven of eenzijdig verbreken van de overeenkomst door één van de partijen is niet geoorloofd. De COD merkt dat er doorgaans heel wat geschillen ontstaan omdat consumenten zich onvoldoende bewust zijn van het bindende karakter van

overeenkomsten en dat een (kosteloze) verbreking maar gerechtvaardigd is wanneer kan aangetoond worden dat de tegenpartij, in casu een onderneming, in gebreke blijft en de overeenkomst niet respecteert. In voorgaande jaarverslagen verwezen we in dat kader reeds naar de geschillen met betrekking tot kinderdagverblijven en fitnesscentra, maar uiteraard zijn de voorbeelden met andere diensten en types overeenkomsten eveneens talrijk. De eis tot een kosteloze verbreking van de overeenkomst is niet zelden onredelijk en wordt vaak ingegeven door een subjectieve, persoonlijke, beleving die onvoldoende door objectieve feiten wordt ondersteund.

Vaak zijn geschillen - omwille van stevast geloof in het eigen gelijk met een recht op ontbinding van de overeenkomst - reeds zodanig gepolariseerd, dat in zulke dossiers een positieve uitkomst meestal moeilijk te bereiken valt.

5.3.3 Aandachtspunten

Blijvende voorlichting over het bindende karakter van overeenkomsten en het gevaar van eenzijdige ontbinding lijkt aangewezen. Consumenten moeten er op gewezen worden dat het (laten) ontbinden van een rechtsgeldig contract de laatste stap is of zou moeten zijn wanneer er een geschil is. Een oplossing ligt soms dichter bij dan eerst gedacht en praten helpt altijd.

5.4 LEVERINGSPROBLEMEN

5.4.1 Voorbeelden

a. Voorbeeld 1

De heer L. bestelde online twee gsm-toestellen en betaalde met zijn kredietkaart. De consument ontving kort daarna een bericht van de klantendienst dat er iets fout was gelopen bij de bestelling. De onderneming zou het probleem onmiddellijk rechtzetten, maar de consument ontving de goederen finaal niet. De consument probeerde meermaals contact op te nemen met de onderneming, maar deze bleek onbereikbaar (website was niet meer actief, telefoonnummer was buiten gebruik...).

De Consumentenombudsdienst verzocht de onderneming het totaalbedrag van de bestelling terug te



betalen aan de consument. Pas later bleek dat de onderneming in falings was.

b. Voorbeeld 2

Mevrouw V. bestelde een kleerkast bij onderneming M. De levering zou plaatsvinden na acht à negen weken. Na deze periode had de consument het goed nog steeds niet ontvangen, ondanks dat zij meermaals contact had opgenomen met de onderneming. De onderneming beweerde dat er problemen waren met de productie en dat het goed uiteindelijk na zes weken geleverd zou worden. De onderneming bleef de levering echter uitstellen.

Hier was het klaar dat de onderneming niet voldeed aan haar verplichting om de goederen op het overeengekomen tijdstip te leveren. De COD was van mening dat de onderneming de overeenkomst kosteloos diende te ontbinden en de consument recht had op een onmiddellijke terugbetaling.

c. Voorbeeld 3

Mevrouw P. uit New York kocht enkele vintage lampen online bij een Belgische onderneming. De onderneming verstuurde de goederen via de vervoerder T. Volgens deze vervoerder werd een pakket zonder inhoud geleverd in hun depot te Memphis (VS). De consument nam meermaals contact op met de onderneming, maar de onderneming bleef erbij dat zij niet aansprakelijk kon worden gesteld voor verlies, schade of diefstal van de goederen.

De vervoerder T. besloot de waarde van de goederen terug te betalen aan de consument, exclusief de verzendkosten. De COD verwees de consument door naar de Ombudsdienst voor de postsector om zo ook te proberen de verzendkosten terug te vorderen.

5.4.2 Bespreking

De COD stelt vast dat doorgaans dezelfde problematiek terugkeert, namelijk het niet-leveren van de goederen of vertraging in de levering van de goederen. Bij dossiers over niet-levering wordt de meerderheid tot onze tevredenheid afgesloten met een minnelijke schikking. De overige dossiers worden vaak afgesloten met een aanbeveling wegens geen medewerking van de onderneming tijdens de bemiddeling. Een bemiddelingspoging heeft enkel kans

op slagen als beide partijen constructief meewerken aan de procedure. Wanneer de betrokken onderneming evenwel in falings is, stopt de bemiddelingsprocedure omdat falings een gerechtelijke procedure is. De consumenten worden dan aangeraden om hun vorderingen in de dienen bij de aangestelde curator. Dit kan via regsol.be.

5.4.3 Aandachtspunten

Het is van belang dat ondernemingen de overeengekomen leveringstermijn naleven. De wet is hierover zeer duidelijk. Tenzij beide partijen een ander tijdstip voor de levering zijn overeengekomen, dient de onderneming de goederen binnen de dertig dagen te leveren. Indien de onderneming de levering van de goederen niet kan volbrengen op het afgesproken tijdstip of binnen de dertig dagen, dan dient de consument de onderneming eenmalig te verzoeken om de levering binnen een aanvullende termijn te verrichten.

Indien de onderneming ook na deze aanvullende termijn de goederen niet levert, heeft de consument het recht om de overeenkomst te beëindigen. De onderneming dient onverwijld alle, uit hoofde van de overeenkomst betaalde bedragen, te vergoeden.

Verder speelt ook de risico-overdracht bij het verzenden van de goederen een belangrijke rol. Het verzenden van de goederen gebeurt op risico van de onderneming, behalve wanneer het vervoer werd uitgevoerd door een vervoerder die de consument heeft gekozen. Wanneer de onderneming de goederen naar de consument opstuurt, gaat het risico op verlies of beschadiging van de goederen over op de consument vanaf dat de consument de goederen fysiek in ontvangst neemt of bij levering van het goed aan de vervoerder die niet de keuze was van de onderneming.

5.5 HUISDIEREN

5.5.1 Voorbeelden

a. Voorbeeld 1

De heer V. kocht een puppy aan bij een erkende kweker. Kort daarna werd door een dierenarts die door de consument werd geconsulteerd, vastgesteld dat de puppy een operatie moest ondergaan. De consument vroeg aan de kweker om de helft van de aankoopprijs terug te betalen, om de dierenartskosten te dekken. De kweker ging hiermee, na bemiddeling door de COD, akkoord en betaalde de helft van de aankoopprijs terug.

De wet op de garantie bepaalt dat de consument recht heeft op een kosteloos herstel. In eerste instantie dient het herstel door de verkoper te worden aangeboden. In bovenstaande casus ging de verkoper echter akkoord om het herstel te laten uitvoeren door een derde.

b. Voorbeeld 2

Mevrouw V. voerde per e-mail gesprekken om een puppy aan te kopen. De consument bevestigde een hond te willen kopen en betaalde een voorschot. Daags nadien besloot de consument de overeenkomst te herroepen. De onderneming weigerde het voorschot terug te betalen.

Het herroepingsrecht is slechts van toepassing wanneer er sprake is van een overeenkomst op afstand. Hiervoor dient de overeenkomst te worden afgesloten zonder dat de partijen zich in elkaars fysieke aanwezigheid bevinden en dient er sprake te zijn van een georganiseerd systeem voor verkoop op afstand. In casu was er geen bewijs dat de onderneming voldeed aan de laatste voorwaarde waardoor er geen verkoop op afstand noch een herroepingsrecht was. De COD meende dat het echter niet redelijk was van de onderneming om het gehele voorschot in te houden, gelet op de korte tijdspanne tussen de aankoop en de herroeping. De ombudsdienst stelde dan ook voor de helft van het voorschot terug te betalen.

5.5.2 Bespreking

Het principe stelt dat de verkoper instaat voor de wettelijke garantie. Enkel wanneer deze akkoord gaat of niet kan overgaan tot herstel, kan de consument een beroep doen op een derde en de kosten recupereren. Hier moet ook een kanttekening bij gemaakt worden. Meer en meer wordt een nuance op deze regel aanvaard. Wanneer de situatie hoogdringend en uitzonderlijk is, kan de consument met zijn (huis)dier een derde dierenarts contacteren om de puppy te onderzoeken en de kosten hiervan toch nog verhalen op de verkoper. Dat lijkt de COD enkel redelijk te zijn. Een zieke puppy of katten breng je op een weekendnacht niet eerst naar de verkoper, die misschien op een paar uur rijden woont, maar verdient eerste zorgen bij een dierenarts dichtbij. Eenzelfde uitzondering wordt trouwens ook aanvaard voor voertuigen (cf. infra).

5.5.3 Aandachtspunten

Naar aanleiding van het vernieuwde Vlaamse garantiecertificaat kreeg de ombudsdienst een aantal vragen en dossiers omtrent de wettelijke garantie van huisdieren en meer specifiek de terugbetaling van dierenartskosten.

Huisdieren in Vlaanderen kennen een dubbel wettelijk regime, namelijk enerzijds de federale garantiewetgeving en anderzijds het Vlaamse garantiecertificaat. In dit certificaat, dat de verkoper verplicht dient op te stellen bij de verkoop van een hond of kat, wordt vermeld dat de bepalingen van de wet op de garantie van toepassing zijn. Huisdieren worden namelijk als 'roerende goederen' beschouwd. Onduidelijkheid is er echter over de bepaling dat de koper in alle omstandigheden de vrijheid van keuze van dierenarts behoudt. In de wet op de garantie wordt de vrijheid namelijk beperkt in de zin dat de consument geen (volledige) terugbetaling zal kunnen ontvangen. De wet op de garantie schrijft voor dat de koper de verkoper de mogelijkheid moet kunnen bieden op herstel. Pas wanneer dit niet mogelijk is of de verkoper dit nalaat, kan de koper zich wenden tot een derde en de kosten recupereren.

De ombudsdienst is van mening dat de consument door het garantiecertificaat verkeerdelijk de indruk



kan krijgen dat hij steeds terugbetaald zal worden wanneer hij een eigen dierenarts raadpleegt.

Wetgevende initiatieven om huisdieren uit de definitie van roerende goederen, waarop de wettelijke garantie van toepassing is, te halen, zijn wenselijk en verdienen aanbeveling. Huisdieren verdienen een eigen regime.

5.6 WAGENS

5.6.1 Voorbeelden

Voorbeeld 1

De consument kocht een tweedehands auto bij een professionele garage voor €1.450,00. Bij het sluiten van het contract vertelde het bedrijf hem dat alleen de koppeling een gebrek vertoonde. Het bedrijf stelde vervolgens de factuur op in het Nederlands en liet deze ondertekenen door de consument, die het Nederlands niet machtig is.

Wanneer de consument de auto naar de technische keuring bracht, informeerde de technische dienst hem dat de auto betrokken geweest was bij een ongeval en dat er veel werk aan de auto moest worden verricht om hem weer in orde te krijgen. De consument wendde zich vervolgens tot de verkoper en vroeg hem het werk uit te voeren, met uitzondering van de koppeling, omdat hij erkende dat de koppeling defect was, of hem eenvoudigweg te vergoeden. Het bedrijf reageerde niet op zijn verzoek, ondanks zijn talrijke herinneringen per telefoon, sms en contact ter plaatse.

Na tussenkomst van de Consumentenombudsdienst is het bedrijf overgegaan tot terugbetaling van het bedrag van €1.200,00. Dat bleek voor de garage een redelijke schikking, maar de consument meende dat hij onder druk werd gezet door de garage om deze regeling te aanvaarden. Na verdere bemiddeling door de COD betaalde de garage ten slotte ook de resterende €250,00 terug.

b. Voorbeeld 2

Consument koopt een nieuwe auto op 10 mei 2017. Direct na aankoop ontstaat een probleem: het motorlampje gaat branden en de auto verliest vermogen.

De auto is in de 2 jaar na aankoop zeven keer teruggekeerd naar de garage om te worden gerepareerd.

Na het verstrijken van de wettelijke garantietermijn van twee jaar steekt hetzelfde probleem opnieuw de kop op. De consument brengt de auto weer naar de garage en de garage wil de wagen terugnemen voor €3.180,00 ofwel voor ongeveer €5.000,00 herstellen.

De consument stelt dat het probleem duidelijk verband houdt met een fabricagefout en omdat het niet reparerbaar lijkt, had de vervanging van de auto door een nieuwe al lang geleden moeten gebeuren. Hij vraagt op zijn minst dat de auto gratis wordt gerepareerd en dat, als het probleem zich in de toekomst nog voordoet, dit ook zonder tijdslimiet geldt.

De COD herinnert de consument er aan dat na de wettelijke garantieperiode van twee jaar de regels voor de garantie op verborgen gebreken opnieuw van toepassing worden. De verkoper is gebonden aan een garantie op grond van verborgen gebreken aan het verkochte goed die het ongeschikt maken voor het gebruik waarvoor het is bestemd of die dit gebruik zodanig verminderen dat de koper het niet zou hebben gekocht, of er alleen een lagere prijs voor zou hebben betaald, als hij van deze gebreken op de hoogte was geweest. De koper heeft het recht om het goed terug te geven en een terugbetaling van de prijs te ontvangen, of om het goed te houden en een deel van de aankoopprijs te recupereren.

De Consumentenombudsdienst kon geen minnelijke schikking bereiken en deed een aanbeveling ten gunste van de consument: wij zijn van mening dat het gebrek aan het door de consument gekochte voertuig een fabricagefout is en dat de consument zich dus kan beroepen op de leer van de verborgen gebreken.

c. Voorbeeld 3

Een consument koopt een auto bij een professionele garage voor €17.990,00. De auto wordt geleverd op 18/10/2019. De volgende dag realiseert de consument zich dat sommige achterlichten niet branden. Hij meldt de anomalie aan de verkoper die zijn e-mail onbeantwoord laat.

Na tussenkomst van de COD heeft het bedrijf het defecte achterlicht gerepareerd.

d. Voorbeeld 4

Consument koopt een tweedehands auto bij een verkoper in België. Vier dagen na zijn aankoop reist hij naar Frankrijk. De auto gaat stuk. De consument waarschuwt de verkoper onmiddellijk en laat de auto in Frankrijk repareren. Bij zijn terugkeer in België vraagt hij de verkoper om de reparatiekosten te vergoeden, maar hij krijgt geen antwoord.

In dit geval herinnert de COD de consument er aan dat, overeenkomstig artikel 1649quater §1 van het Burgerlijk Wetboek, de verkoper jegens de consument aansprakelijk is voor elk gebrek aan overeenstemming dat zich voordoet binnen twee jaar na de levering van de goederen. Deze periode kan worden teruggebracht tot één jaar voor tweedehands goederen. In principe verliest de consument het recht om de wettelijke garantie van de verkoper in te roepen wanneer hij besluit het goed door een ander bedrijf te laten repareren. Deze regel moet echter wel worden genuanceerd. Wanneer blijkt dat de consument zich in een noodsituatie bevindt en de verkoper niet in staat is de garantie toe te passen en de nodige reparaties uit te voeren, zoals hier het geval is, staat het de consument vrij een beroep te doen op een derde partij.

Aangezien de storing zich binnen de eerste dagen na de aankoop heeft voorgedaan, wordt bovendien aangenomen dat de conformiteitsgebreken op het moment van de levering van het goed hebben bestaan en worden ze gedekt door de wettelijke garantie.

5.6.2 Bespreking

De sector van (tweedehands) auto's en moto's is een sector waarvoor een gekwalificeerde entiteit bestaat, namelijk de Verzoeningscommissie Automoto. Helaas is deze gekwalificeerde entiteit slechts in een gering aantal gevallen bevoegd: het moet gaan om de aankoop van een nieuw voertuig en de partijen moeten een type-bestelbon gebruikt hebben.

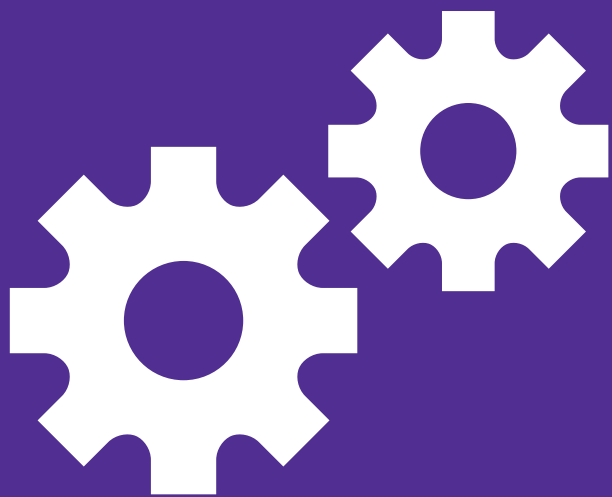
Geschillen rond tweedehandsvoertuigen of herstellingen zijn vaak erg technisch en verzanden veelal in een woord-tegen-woorddiscussie. Het is erg moeilijk om hier, zonder technische expertise, een minnelijke schikking te bereiken.

5.6.3 Aandachtspunten

Door de techniciteit van de dossiers is bemiddelen en zeker het finaal innemen van een standpunt met het oog op het formuleren van een aanbeveling erg moeilijk. Toch zijn er een aantal zaken die niet genegeerd mogen worden:

- Goede afspraken zijn de basis van elke onderhoudsbeurt. Zowel consument als onderneming dienen voorafgaandelijk te weten wat ze van elkaar verwachten. Zo moet duidelijk zijn welke herstellingen zullen gebeuren en wat daarvoor ongeveer de prijs zal zijn.
- Als er toch extra herstellingen moeten gebeuren tegen een meerkost, dan dient de garage daar de consument van op de hoogte te stellen. Dat kan telefonisch, maar dat wordt beter nog schriftelijk bevestigd. Pas na akkoord van de consument kan de garage overgaan tot de extra herstellingen.
- Alle roerende goederen die door een verkoper worden verkocht aan een consument vallen onder het stelsel van de wettelijke garantie. Deze wet is van dwingend recht en daar kan niet van worden afgeweken, in weerzin van beweringen die we soms horen of algemene voorwaarden die we soms lezen. Sommige slijtageonderdelen kunnen evenwel na verloop van tijd worden uitgesloten van vervanging onder de wettelijke garantieregelen, maar verder dan dat gaat het niet.
- Het principe dat het steeds de verkoper is die instaat voor de wettelijke garantie kan in sommige uitzonderlijke en hoogdringende gevallen opzij worden geschoven, maar de consument doet er altijd goed aan om zo snel en helder mogelijk te communiceren met de garage.





6

AANDACHTS- PUNTEN

GEKWALIFICEERDE
ENTITEITEN ZOULDEN DE VOLLEDIGE
SECTOR WAARIN ZE ACTIEF ZIJN,
MOETEN DEKKEN.

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

6.1 MEDEWERKING ONDERNEMINGEN

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, worden resultaten geboekt. Met sommige ondernemingen lukt dat beter dan met andere. Dat maakt deel uit van de job. Ook met sommige consumenten lukt dat beter dan met andere trouwens.

Als wij ondanks een actieve bemiddeling er niet in slagen om een minnelijke schikking te bereiken tussen de partijen, dan stellen wij in eer en geweten een aanbeveling op, die het standpunt van de COD op het consumentengeschil weergeeft. Deze visie kan zowel in het voordeel zijn van de consument als van de onderneming, maar deze aanbeveling kan ook neutraal zijn: geen enkele partij wordt dan expliciet in het gelijk gesteld. De COD beoordeelt elk dossier onafhankelijk en onpartijdig.

Het is duidelijk dat de Consumentenombudsdienst niet optreedt als advocaat van de consument en enkel diens belangen verdedigt. De COD zoekt oplossingen voor residuaire consumentengeschillen.

Oplossingen bereiken tussen een consument en een onderneming te kwader trouw is echter onmogelijk. Een eerste aandachtspunt is dan ook opnieuw gericht aan de ondernemingen: Werk mee. Toon jezelf constructief en we zullen eens zo snel een oplossing bereiken. Onder medewerking verstaan wij niet dat je moet toegeven als je meent dat je gelijk hebt, maar wel dat je standpunten overmaakt en transparant met ons communiceert.

Wanneer een onderneming geen standpunt kenbaar maakt aan de Consumentenombudsdienst in de loop van de procedure, kan bij het opstellen van een aanbeveling slechts met één standpunt rekening worden gehouden en zal de opgestelde aanbeveling doorgaans in het voordeel van de consument zijn. Een dergelijke aanbeveling aan de onderneming brengt daarenboven de verplichting tot een gemotiveerd antwoord mee. Bij gebreke van dit antwoord kan de economische inspectie van de FOD Economie overgaan tot het opleggen van een administratieve sanctie.

6.2 ONEERLIJKE HANDELSPRAKTIJKEN

De Consumentenombudsdienst probeert te zoeken naar oplossingen. Het heeft daarvoor een wettelijke opdracht. Soms worden de activiteiten van de COD bemoeilijkt.

6.2.1 Ecothermique

De COD behandelde in 2019 18 dossiers tegen Ecothermique. Op zich geen erg groot aantal, maar 18 dossiers die vermeden hadden kunnen worden. Achttien dossier bij onze dienst wijst dikwijls op een groter onderliggend probleem. Voor ieder dossier zijn er vele andere klachten die niet gemeld worden. Immers klaagden we in het jaarverslag van 2018 de praktijken van deze onderneming reeds aan.

Ecothermique opereert in gans Vlaanderen en Brussel 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 een probleem heeft 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 loodgieters-leuven. 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 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.

Deze praktijken werden reeds gemeld aan de economische inspectie, maar het bedrijf slaagt er blijkbaar in om door de mazen van het net te glippen. De Consumentenombudsdienst vraagt dat er snel, efficiënt en voorgoed wordt opgetreden tegen dit bedrijf.

6.2.2 Caltexx/Pharmaxx/Tetrix

Tetrix is een Nederlands bedrijf dat producten van Pharmaxx verkoopt in België, vaak door telefonisch abonnementen af te sluiten. Het gaat vaak om voedingssupplementen. De Consumentenombudsdienst kreeg in 2019 niet minder dan 85 dossiers tegen dit bedrijf. Het grensoverschrijdend aspect maakt dat het niet eenvoudig is om de bevoegdheid van de COD in deze te bepalen.

De Consumentenombudsdienst wijst op twee zaken:

- In grensoverschrijdende geschillen is het zaak om zo transparant mogelijk te zijn. De samenwerking met de bevoegde buitengerechtelijke geschillenregelingsentiteit moet duidelijk zijn en vaststaan. De perceptie leeft dat er enkel grensoverschrijdend wordt verkocht om verwarring te scheppen en consumenten te ontmoedigen om geschillen te melden bij gerechtelijke en buitengerechtelijke instanties.
- De COD meent ook dat de handelspraktijken die Pharmaxx hanteert de grens van het toelaatbare opzoeken. Ook hier zou de perceptie kunnen ontstaan dat, hoewel de wet correct wordt toegepast, de onderneming er op uit is om de zwakte van de regelgeving uit te buiten om zo consumenten op te zadelen met hoge kosten.

De Consumentenombudsdienst pleit voor duidelijke en transparante samenwerking en een correcte toepassing van de regelgeving.

In 2019 heeft de COD, voor het eerst in zijn bestaan, ook de naam van Caltexx overgemaakt aan de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie met de vraag om hen te sanctioneren wegens het niet nakomen van hun wettelijke verplichting om gemotiveerd te antwoorden op een aanbeveling.

6.3 SECTORDEKKENDE 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 telecomoperator?
→ 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 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 €200,00.

De Verzoeningscommissie Automoto treedt op wanneer de verkoper in zijn algemene voorwaarden de competentie van de Verzoeningscommissie erkent, na betaling van een bedrag van €80,00 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 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.

Gekwalificeerde entiteiten, bestaande én nieuw op te richten, zouden de volledige sector waarin ze actief zijn, moeten dekken, zowel op vlak van de activiteiten als op vlak van de producten en diensten die de ondernemingen rechtstreeks of onrechtstreeks in die sector aanbieden. Dat komt iedereen ten goede: de consument weet waar hij terecht kan, de ondernemingen kunnen er op vertrouwen dat hun entiteit over voldoende kennis en knowhow beschikt en de sector zal er ten slotte in zijn geheel op vooruit gaan.



DE CONSUMENTENOMBUDSDIENST
WERKT MOMENTEEL AAN EEN
STRIKT KADER WAARBINNEN IN DE
TOEKOMST GROEPSVORDERINGEN
ZOULDEN KUNNEN WORDEN
OPGESTART.

7

COLLECTIEVE GESCHILLEN- REGELING

De Consumentenombudsdienst heeft op 3 augustus 2018 een collectieve rechtsvordering of rechtsvordering tot collectief herstel bij de Ondernemingsrechtbank te Brussel ingediend. Die vordering die op vraag van de Ombudsdienst voor energie door de andere leden van het Directiecomité van de Consumentenombudsdienst werd goedgekeurd, richt zich tot de energieleveranciers ESSENT, LUMINUS, OCTA+, MEGA, ENERGY PEOPLE en ZENO. De Consumentenombudsdienst kan immers volgens het Wetboek Economisch Recht optreden als een groepsvertegenwoordiger van consumenten tegen een mogelijke inbreuk op de elektriciteits- en gaswet wanneer die collectieve rechtsvordering doelmatiger is dan een individuele rechtsvordering van een enkele consument.

De Consumentendienst kan echter in dergelijke rechtsvordering alleen optreden in de fase van de onderhandeling van een akkoord tot collectief herstel en kan dus, wanneer de onderhandelingsfase geen resultaat heeft, niet als groepsvertegenwoordiger optreden in de procedure die moet leiden tot een uitspraak ten gronde over de vraag over een financiële compensatie voor de betrokken consumenten.

Deze collectieve rechtsvordering bevindt zich momenteel in het gerechtelijk stadium van hoger beroep waarbij naast de ontvankelijkheid van de ingediende rechtsvordering door de Consumentenombudsdienst ook de zogenaamde onderhandelingsfase met de betrokken energieleveranciers zal worden beoordeeld. Een definitieve uitspraak wordt einde 2020 verwacht.

De Consumentenombudsdienst werkt momenteel aan een strikt kader waarbinnen in de toekomst andere groepsvorderingen zouden kunnen worden opgestart.



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