

JAAR-

Consumenten

VERSLAG

ombudsdienst

2020



Consumenten
ombudsdienst

INHOUDSTAFEL

1. INLEIDING	4	5. SYSTEMATISCHE PROBLEMEN	32
Het team	6	5.1 Opleiding en bijscholing	33
Kerncijfers	8	5.2 Luchtvaartdossiers	34
2. MISSIE EN WERKING	10	5.3 Evenementen en reservaties	36
2.1 Over de Consumentenombudsdienst	10	5.4 Leveringen	38
2.2 Externe activiteiten	11	5.5 Fitnesscentra	39
2.3 Procedure bij de COD: residuaire dossiers	12	5.6 Vakantiehuisjes	40
3. BEGROTING VAN DE CONSUMENTENOMBUDSDIENST	14	6. MEMORANDUM	44
3.2 Begroting 2020	15	6.1 Elke gekwalificeerde entiteit moet sectordekkend zijn	45
3.3 Personeelsbestand	15	6.2 Consumentenombudsdienst als uniek loket voor ADR in België	46
4. STATISTIEKEN	16	6.3 Structurele aanbevelingen van ombudsdiensten verdienen weerklink	46
4.1 Nieuwe dossiers	17	6.4 Buitengerechtelijke geschillen- regeling verdient extra aandacht	47
4.2 Communicatiemiddel	19	6.5 Aanstellingen en erkenningen	47
4.3 Residuaire dossiers	20	6.6 Raakvlak tussen economie en justitie	47
4.4 Dossiers buiten bevoegdheid COD	22		
4.5 Gesloten residuaire dossiers	24		
4.6 Top sectoren 2020	26		
4.7 Top categorieën 2020	28		
4.8 Top tien ondernemingen	30		
4.9 Gemiddelde behandelingsduur van een dossier	31		





Consumenten
ombudsdienst

1

INLEIDING

DE STERKE STIJGING VAN 40% VAN
HET AANTAL BEMIDDELINGS-
AANVRAGEN BIJ DE CONSUMENTEN-
OMBUDSDIENST IS RECHTSTREEKS
HET GEVOLG VAN DE ECONOMISCHE
IMPACT VAN DE PANDEMIE.

Redactie jaarverslag:

Alain, Arthur, Besa, Christine, Dalia, Hind,
Miryam, Nick, Peter, Pieter-Jan en Silke

Niemand kon in 2020 om de pandemie heen, die consumenten en ondernemingen wereldwijd trof. Het virus en de bijgaande maatregelen die in België werden genomen om het virus te bestrijden, hebben een grote weerslag gehad op het economische leven. Vele winkels gingen toe, sportcentra sloten hun deuren, vluchten en reizen werden geannuleerd, ...

De sterke stijging van 40% van het aantal bemiddelingsaanvragen bij de Consumentenombudsdienst is rechtstreeks het gevolg van de economische impact van de pandemie.

De Consumentenombudsdienst is de toegangspoort tot én het sluitstuk van de buitengerechtelijke regeling van economische geschillen in België.

15.014 mensen gebruikten in 2020 die toegangspoort. Zij kregen als consument of onderneming gerichte informatie over hun rechten en plichten bij geschillen. In 6.537 van deze aanvragen vroeg de consument naar een buitengerechtelijke geschillenbeslechting.

De Consumentenombudsdienst wees hen gericht door naar de bevoegde dienst of bemiddelde zelf met het oog op een minnelijke oplossing.

In elk geschil tussen een consument en een in België gevestigde onderneming kan bijgevolg buitengerechtelijk een minnelijke oplossing nagestreefd worden. De Consumentenombudsdienst beoogt hierbij een dubbel doel: geschillen tussen consumenten en ondernemingen op een snelle, efficiënte en kosteloze manier oplossen én het vertrouwen van de consument in de economie vergroten.

Katelijne Exelmans
Voorzitter
Directiecomité

Laurent de Barsy
Ondervoorzitter
Directiecomité



HET TEAM





2020

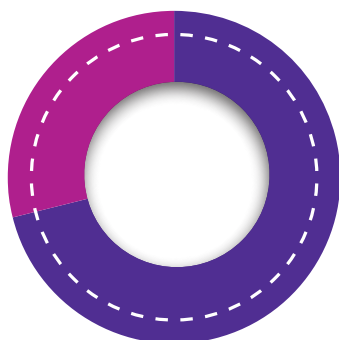
KERNCIJFERS

15.014

behandelde dossiers in 2020

Totaal aantal geregiseerde dossiers in het Frans

29%

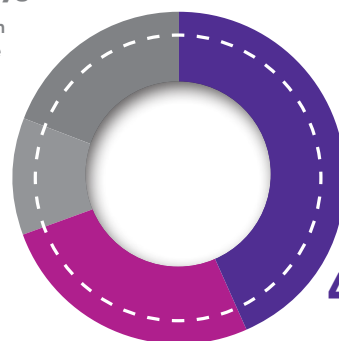


71%
Totaal aantal geregiseerde dossiers in het Nederlands

30,5%

Vragen om informatie

19%
Telefonisch
11,5%
Schriftelijk



Andere dossiers
26%

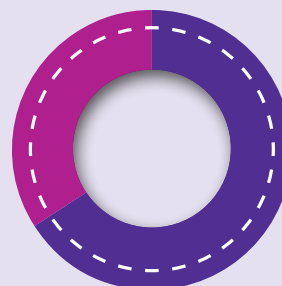
43.5%
Residuaire dossiers

6537

residuaire dossiers

Onontvankelijke dossiers

34%



66%
ontvankelijke dossiers

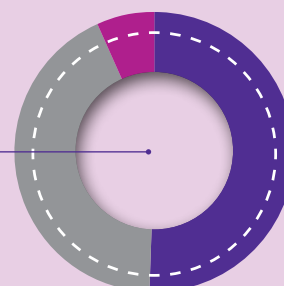
Reden van onontvankelijkheid	2020
Anonieme klacht	55
COD enkel in kopie	368
Geen residuair consumentengeschil	177
Faillissement van de onderneming	82
Onvolledige klacht	773
Vexatoire klacht	1
Er is reeds een gerechtelijke procedure geweest	13
Ongegronde klacht	1
Gedateerde klacht	6
Het dossier werd al eens door een gekwalificeerde entiteit behandeld	11
Totaal	1487

3894

gesloten residuaire dossiers

Stopzetting dossier

7%



43%
Aanbeveling

51%
Minnelijke schikking

De gemiddelde
behandelingsduur
van een dossier
in 2020
was

55
dagen.

Top 10 categorieën

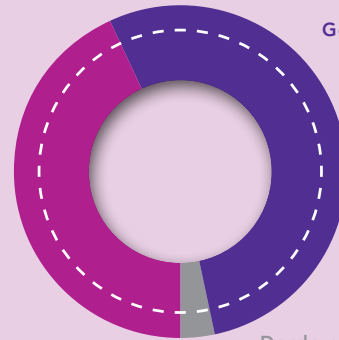
NR.	CATEGORIE	DOSSIERS
1	Product niet geleverd/ niet verleend	1038
2	Wettelijke garantie niet toegekend	565
3	Defect, veroorzaakte schade	507
4	Problemen met de dienst na verkoop	331
5	Ontbinding van het contract	329
6	Goed of dienst voldoet niet aan bestelling	278
7	Betalingen (voorschotten, termijnen)	277
8	Onjuiste factuur	267
9	Ongerechtvaardigde factuur	247
10	Deels geleverd/ deels verleend	239

Details van de doorverwezen dossiers

ECC
43%

53,5%

Gekwalificeerde entiteiten



3,5%

Derde ombudsmannen

Top 10 sectoren

NR.	SECTOR	DOSSIERS
1	Diensten betreffende onderhoud en reparatie van de woning	1086
2	Meubelen en stoffering	460
3	Luchtvaartmaatschappijen	446
4	Diensten in verband met sporten en hobby's	350
5	Kleding en schoeisel	266
6	ICT-goederen	260
7	Grote huishoudelijke apparaten	238
8	Elektronica (geen ICT of voor recreatie)	228
9	Sportartikelen	207
10	Hotels en andere vakantieaccommodatie	187



DE CONSUMENTENOMBUDSDIENST
HOUDT OOK ALTIJD REKENING
MET DE PRINCIPES VAN DE
REDELIJKHEID EN DE
BILLIJKHEID.

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 taken die wettelijk zijn vastgelegd. 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 ter zake bevoegde gekwalificeerde entiteit bestaat zal de COD het betrokken dossier onverwijld doorsturen. Wanneer geen andere

gekwalficeerde entiteit bevoegd is, neemt de COD het dossier zelf in behandeling.

De eerste taak van de COD bestaat erin om **consumenten en ondernemingen te informeren** over hun rechten en plichten, in het bijzonder over de mogelijkheden van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen. 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 één contactpunt bestaat dat alle nodige informatie dienaangaande kan verstrekken. Het ADR-landschap voor consumenten is immers vrij heterogeen. In verschillende sectoren bestaan ombudsdiensten, in andere sectoren zijn verzoeningscommissies bevoegd en nog andere sectoren beroepen zich op geschillencommissies. Bovendien zijn ook de bevoegdheden van deze verschillende diensten niet altijd eenduidig. **De Consumentenombudsdienst is het contactpunt dat consumenten en ondernemingen wegwijs maakt in het ADR-landschap en de partijen meteen naar de bevoegde dienst doorverwijst.**

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

Elke aanvraag tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil wordt door de COD in ontvangst genomen en na grondige analyse doorgestuurd naar de ter zake bevoegde gekwalficeerde entiteit. Dit is de tweede opdracht van de COD. Wanneer een door de Consumentenombudsdienst ontvangen dossier tot de bevoegdheid behoort van

een gekwalficeerde 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 waar ze dossiers naar doorstuurt.

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

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

2.2 EXTERNE ACTIVITEITEN

De Consumentenombudsdienst onderhoudt nauwe contacten met de verschillende **stakeholders in het ADR-landschap**. Het is immers erg belangrijk dat hij goed de bevoegdheid en werking kent van de andere gekwalficeerde entiteiten. De lijst van erkende gekwalficeerde entiteiten stond eind 2020 op vijftien, de Consumentenombudsdienst inbegrepen. Naast de Consumentenombudsdienst gaat het om:

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

1 Om de consumenten beter bij te staan, verwijzen wij niet alleen naar andere gekwalficeerde entiteiten, maar ook naar andere bemiddelingsdiensten op federaal, regionaal en lokaal niveau 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-gekwalficeerde-entiteiten.pdf>



- 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
- De Ombudsman voor de Handel
- De Commissie voor Arbitrage Consumenten en Textielverzorgers (CACET)
- De Ombudsman voor de 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 drie-maandelijks overleg met de bevoegde diensten van de FOD Economie waarin statistieken worden overge-maakt en besproken en gekeken wordt of en in welke sectoren er extra acties zouden kunnen genomen worden.

2.3 PROCEDURE BIJ DE COD: RESIDUAIRE DOSSIERS

2.3.1 Beoordeling van het dossier

Dossiers die niet kunnen worden doorgestuurd naar een andere gekwalificeerde entiteit, worden door de COD zelf behandeld, dit zijn de residuaire geschillen. De behandeling van een aanvraag door de Consumentenombudsdienst is kosteloos voor de consument. 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 weigert een aanvraag te behandelen:

- Wanneer de klacht verzonnen, kwetsend of eero-vend is,
- Wanneer de klacht anoniem wordt ingediend of wanneer de tegenpartij niet is of kan worden geïdentificeerd,
- Wanneer de klacht reeds door een gekwalifi-ceerde entiteit werd behandeld óók indien zij ginds niet ontvankelijk werd verklaard,
- Wanneer de klacht de regeling van een geschil beoogt dat reeds het voorwerp uitmaakt of heeft uitgemaakt van een vordering in recht.

Bij de facultatieve weigeringsgronden krijgt de COD marge om het dossier te beoordelen. Deze marge wordt erg ruim genomen. Het doel is steeds de consument zo goed mogelijk te helpen. De Consumenten-ombudsdienst kan weigeren een aanvraag tot buiten-gerechtelijke regeling te behandelen:

- Wanneer de betreffende klacht niet voorafgaan-delijk bij de betrokken onderneming werd inge-diend;
- Wanneer de betreffende klacht meer dan een jaar geleden bij de betrokken onderneming werd ingediend;
- Wanneer de behandeling van het geschil de effec-tieve werking van de Consumentenombudsdienst ernstig in het gedrang zou brengen.

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 dossier overgemaakt aan de onderneming en wordt hen gevraagd hierop te reageren. Dit antwoord wordt dan overgemaakt aan de consument en wordt besproken met zijn dossierbeheerder. De behandeling van de dossiers gebeurt per mail, brief en/of telefoon. De Consumentenombudsdienst kan van de bestuurders, agenten en aangestelden van de onderneming alle nodige uitleg en informatie vragen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor zijn onderzoek. De Consumentenombudsdienst kan eveneens, 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. Van dit laatste werd echter nog nooit gebruik van gemaakt.

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

De Consumentenombudsdienst houdt zich aan de bestaande wetgeving en reglementering maar in geval van geschillen over de interpretatie of toepassing van de wetgeving of reglementering houdt de Consumentenombudsdienst gedurende de looptijd van de bemiddeling ook altijd rekening met de principes van de redelijkheid en de billijkheid, op basis waarvan een oplossing voor het geschil kan worden bereikt.

De verjaringstermijnen van gemeen recht worden geschorst vanaf de datum van ontvangst van de volledige aanvraag en ook de eventuele 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 kan in uitzonderlijke omstandigheden eenmalig met eenzelfde periode worden verlengd. Dit moet gemotiveerd worden door de complexiteit van het geschil.

Een procedure bij de Consumentenombudsdienst kan op drie manieren worden afgesloten. In het meest wenselijke geval wordt **een minnelijke schikking** bereikt tussen de consument en de onderneming. De dossierbeheerder deelt deze uitkomst nogmaals schriftelijk mee aan de beide partijen en sluit het dossier.

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

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

Ten slotte kan de consument altijd de procedure **stopzetten** en voor een procedure voor de 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 Consumentendienst tot de overheidsinstellingen met rechtspersoonlijkheid zoals voorzien in artikel 2, 3° van deze wet. De Consumentenombudsdienst stelt bijgevolg een ontwerp van begroting op en legt deze voor aan de bevoegde Minister en de Minister van Begroting (toepassing van de artikelen 86 en 87, §2 van dezelfde wet).

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

3.1 BEGROTING 2020

3.1.1 Ontvangstenbegroting 2020

Voor 2020 bestond de geraamde financiering van het budget ten bedrage van € 947.000 uit de volgende onderdelen:

- Bijdrage sectorale ombudsdiensten € 493.000
- Bijdrage Federale Overheid € 374.000
- Bijdrage ondernemingen zonder gekwalificeerde entiteit € 80.000

3.1.2 Uitgavenbegroting 2020

De uitgavenbegroting 2020 bedroeg € 1.040.532 met de volgende onderverdeling:

- Personeelsuitgaven € 649.540
- Werkingsuitgaven € 290.924
- Kapitaaluitgaven € 100.068

3.2 PERSONEELSBESTAND

Het personeelsbestand van de Consumentenombudsdienst per 01/05/2021 ziet er als volgt uit:

- 1 operationeel manager
- 1 administratief expert
- 6 dossierbeheerders
- 3 onthaalmedewerkers





4

STATISTIEKEN

DE CONSUMENTENOMBUDSDIENST
VERWERKTE 15.014 AANVRAGEN
IN 2020.

4.1 NIEUWE DOSSIERS

4.1.1 Totaal aantal dossiers die in 2020 werden ingeleid

a. Statistiek

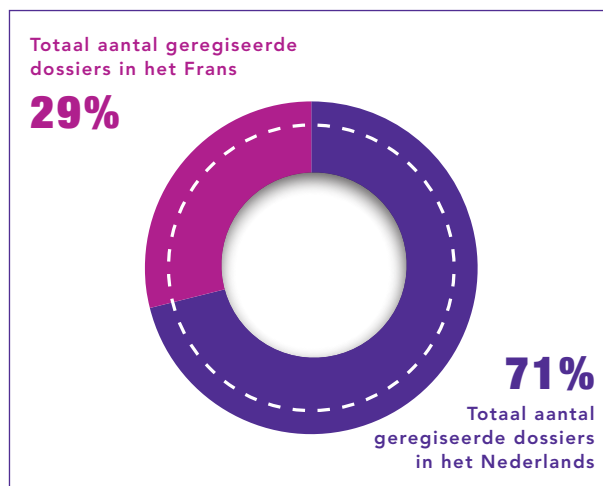
Dossiers	2020	2019	2018	2017	2016
NL	10.627	5723	6379	6700	4880
FR	4387	2930	2639	2874	2225
Totaal	15.014	8653	9018	9574	7105

b. Commentaar

De Consumentenombudsdienst verwerkte 15.014 aanvragen in 2020. Dat is een stijging van 74% ten opzichte van het vorige werkjaar. In de cijfers van 2020 werden voor het eerst ook de telefonische vragen om informatie verwerkt. Deze statistiek is niet terug te vinden in de cijfers van voorgaande jaren. Als we de telefonische vragen om informatie niet meerekenen, dan ligt het totaal van behandelde dossiers op 12.174, wat een stijging van 40% betekent ten opzichte van 2019³.

Verdeeld over de beide taalrollen werden er 10.627 dossiers (71%) in het Nederlands geregistreerd en 4387 dossiers (29%) in het Frans. Opnieuw een stijging van het aantal Nederlandstalige dossiers ten opzichte van het vorige jaar. De Duitstalige dossiers worden behandeld door de Franstalige dossierbeheerders en zijn dan ook in deze statistiek meegerekend en de Engelstalige dossiers worden behandeld door de Nederlandstalige dossierbeheerders, ze zitten vervat in dat cijfer.

³ De eerste opdracht van de Consumentenombudsdienst is, zoals hoger reeds vermeld, het informeren van consumenten en ondernemingen, in het bijzonder over ADR. Aangezien dat deze vragen grotendeels telefonisch binnenkomen werd beslist om vanaf het jaarverslag van 2020, deze statistiek mee op te nemen in het algemene cijfer.



c. Verhouding

	2020	2019	2018	2017	2016
Residuaire dossiers	6537	4544	4890	5053	4342
Andere dossiers	3915	2779	3013	3677	2763
Schriftelijke vragen om informatie	1722	1330	1115	844	174
Telefonische vragen om informatie	2840	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

d. Commentaar

Van alle aanvragen die ons bereiken, behoren 44% tot de residuaire bevoegdheid van de Consumentenombudsdienst. 26% van de ontvangen aanvragen worden doorgestuurd naar een bevoegde dienst en 30% zijn vragen om informatie, zowel schriftelijk als telefonisch.

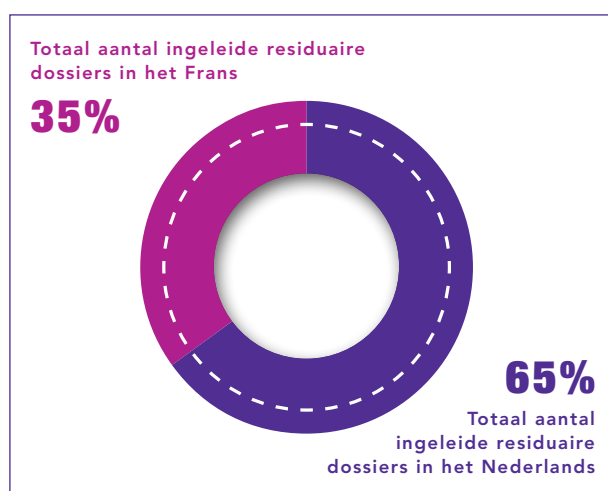
15.014

De Consumentenombudsdienst behandelde 15.014 dossiers in 2020

4.1.2 Totaal aantal residuaire dossiers dat in 2020 werd ingeleid

a. Statistiek

Residuaire dossiers	2020	2019	2018	2017	2016
NL	4244	2698	3411	3399	2880
FR	2293	1846	1479	1654	1462
Totaal	6537	4544	4890	5053	4342



b. Commentaar

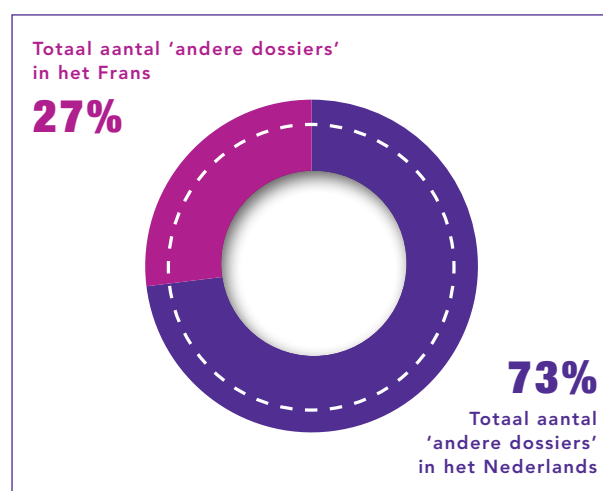
Residuaire dossiers zijn geschillen tussen een consument en een Belgische onderneming met betrekking tot de uitvoering van een verkoop- of dienstovereenkomst of tot het gebruik van een product die niet onder de bevoegdheid vallen van een andere gekwalificeerde entiteit. 65% van de ingeleide residuaire dossiers waren Nederlandstalige dossiers, 35% waren Franstalig.

Gemiddeld werden 545 residuaire dossiers per maand ingeleid in 2020. Dat is een stijging met 44% ten opzichte van het voorgaande jaar, waar we gemiddeld 379 residuaire dossiers per maand ontvingen.

4.1.3 Totaal aantal dossiers buiten de bevoegdheid van de COD

a. Statistiek

Andere dossiers	2020	2019	2018	2017	2016
NL	2866	1923	2135	2516	2000
FR	1049	856	878	1161	763
Totaal	3915	2779	3013	3677	2763



b. Commentaar

In 2019 ontving de COD 3915 dossiers die na een bevoegdheidsonderzoek doorverwezen werden. Dit zijn dossiers die tot de exclusieve bevoegdheid van een andere gekwalificeerde entiteit behoren. 73% zijn Nederlandstalige dossiers en 27% Franstalige dossiers. Ook hier valt een stijging op te merken van 41% ten opzichte van het vorige jaar.

99%

van alle dossiers kwamen via een digitaal kanaal of telefonisch tot bij de COD in 2020.

4.1.4 Totaal aantal behandelde vragen om informatie

a. Statistiek

Vragen om informatie	2020		2019	2018	2017	2016
Middel	schriftelijk	telefonisch	schriftelijk	schriftelijk	schriftelijk	schriftelijk
NL	1477	2040	1102	833	733	104
FR	245	800	228	282	111	70
Totaal	4562		1330	1115	844	174

b. Commentaar

De COD beantwoordde 4562 vragen om informatie. Er worden opvallend meer Nederlandstalige informatievragen ontvangen en beantwoord, zeker bij vragen die ons schriftelijk bereiken. Nieuw is dat we in de statistieken van 2020 ook de telefonische vragen om informatie verwerken, voorheen werden enkel de vragen verwerkt die ons schriftelijk bereikten.

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

Een forse stijging van het aantal vragen om informatie werd opgemerkt vanaf maart 2020. Niet toevallig is dat de periode van de eerste lockdown naar aanleiding van de coronacrisis.

4.2 COMMUNICATIEMIDDEL

a. Statistiek

Communicatiemiddel	2020	2019	2018	2017	2016
Brief	112	141	172	196	137
E-mail	4630	2.848	2.607	2.403	1.551
Fax	7	5	8	13	39
Website	4898	3.476	4.216	3.217	2.096
Belmed ⁴	394	256	75	44	50
Bezoek	8	23	29	29	39
FOD Economie	2125	1.904	1.907	3.661	3.193
ODR ⁵	-	-	4	11	-
Telefoon	2840	-	-	-	-
Totaal	15014	8653	9018	9574	7105

⁴ 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/>

⁵ ODR is een afkorting voor Online Dispute Resolution, Engels voor onlineschillenbeslechting. 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/>.

b. Commentaar

De COD is via erg veel kanalen bereikbaar. Men kan ons rechtstreeks bereiken via het formulier op de website, via e-mail, telefonisch en per post. Ook bezoekers kunnen in principe alle werkdagen terecht tussen 9.00 en 17.00 uur bij ons onthaal om een dossier in te dienen. De Consumentenombudsdienst leeft echter strikt de maatregelen rond het telewerken na. Dat hield tevens in dat het onthaal per 13 maart 2020 gesloten werd en dat bezoekers niet langer konden langskomen om een dossier te laten inleiden.

Dossiers bereiken ons ook via andere kanalen. Zo kunnen consumenten die een melding maken op het Meldpunt van de FOD Economie in bepaalde scenario's ook aangeven dat hun melding naar de COD doorgestuurd mag worden. Ook via Belmed bereiken ons dossiers van consumenten. De digitale weg blijft de meest betreden. 99% van de mensen die ons wilden bereiken, deden dat digitaal of telefonisch.

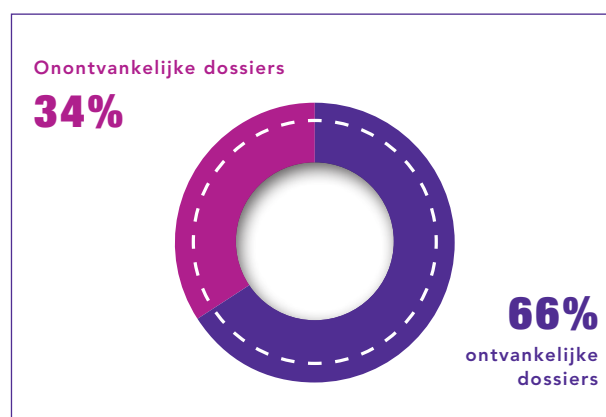
Om het grote aantal binnenkomende dossiers tijdig te kunnen verwerken, werd de telefoonpermanentie in beide talen opgeschort in de namiddag.

4.3 RESIDUAIRE DOSSIERS

4.3.1 Ontvankelijke vs. onontvankelijke dossiers

a. Statistiek

	2020	2019	2018	2017	2016
Ontvankelijke dossiers	4330	2774	2542	2581	2838
Onontvankelijke dossiers	2207	1770	2352	2472	1504
Totaal	6537	4544	4890	5053	4342



b. Commentaar

Van de 6537 residuaire dossiers die de COD in 2020 ontving een derde onontvankelijk. Vorige jaren was die statistiek stevast hoger: 39% in 2019, 60% in 2018, 49% in 2017. De Consumentenombudsdienst probeert te vermijden dat dossiers als onvolledig moeten worden afgesloten. Een directe en persoonlijke aanpak, waarbij consumenten worden opgebeld om samen na te gaan hoe en of een dossier kan worden vervolledigd, benadrukt hierin onze betrachtingen.

4.3.2 Reden van onontvankelijkheid

a. Statistiek

Reden van onontvankelijkheid	2020	2019	2018	2017	2016
Anonieme klacht	55	29	72	147	61
COD enkel in kopie	368	252	69	-	-
Geen residuair consumentengeschil	177	144	48	212	70
Faillissement van de onderneming	82	199	76	50	64
Onvolledige klacht	1493	1070	1989	1992	1231
Vexatoire klacht	1	0	1	8	-
Er is reeds een gerechtelijke procedure geweest	13	40	38	48	51
Ongegronde klacht	1	8	3	-	-
Gedateerde klacht	6	8	30	5	8
Het dossier werd al eens door een gekwalificeerde entiteit behandeld	11	20	26	10	19
Totaal	2207	1770	2352	2472	1504

b. Commentaar

De belangrijkste reden waarom dossiers onontvankelijk worden verklaard is omdat ze onvolledig zijn en dat ook blijven.

Om in aanmerking te kunnen worden genomen voor een procedure bij de Consumentenombudsdienst moet een aanvraag minstens volgende elementen bevatten:

- Naam, adres en gegevens van de consument en van de onderneming in kwestie;
- Een beknopte en duidelijke weergave van de feiten;
- In voorkomend geval de nodige stukken ter staving van het dossier;
- Een verklaring dat de consument reeds heeft geprobeerd om een oplossing te vinden voor het geschil.

In sommige gevallen zal ook andere informatie noodzakelijk zijn, zoals bijvoorbeeld een aankoopbewijs bij een garantiekwestie of een kopie van het contract bij een eenvoudig contractueel geschil. De beoordeling gebeurt ook hier discretionair doch ruim.

Het blijkt ook vaak dat de Consumentenombudsdienst niet bevoegd is, omdat het dossier een geschil betreft tussen twee consumenten of tussen ondernemingen onderling. Deze partijen worden dan duidelijk geïnformeerd over het bestaan van alternatieve, buitengerechtelijke wegen om hun geschil op te lossen.

Ten slotte valt ook op dat de Consumentenombudsdienst vaak in kopie wordt geplaatst van mails die een consument richt aan de onderneming. De consument gebruikt de COD klaarblijkelijk als een soort drukkingsmiddel. Dat is niet onze taak, maar valt evenmin te vermijden. Consumenten die deze tactiek hanteren, krijgen een brief dat wij hun dossier niet zomaar ontvankelijk zullen verklaren, maar dat wij daar wel steeds toe bereid zijn, mochten zij alsnog geen vergelijk vinden met de onderneming.

4.4 DOSSIERS BUITEN BEVOEGDHEID COD

4.4.1 Algemeen

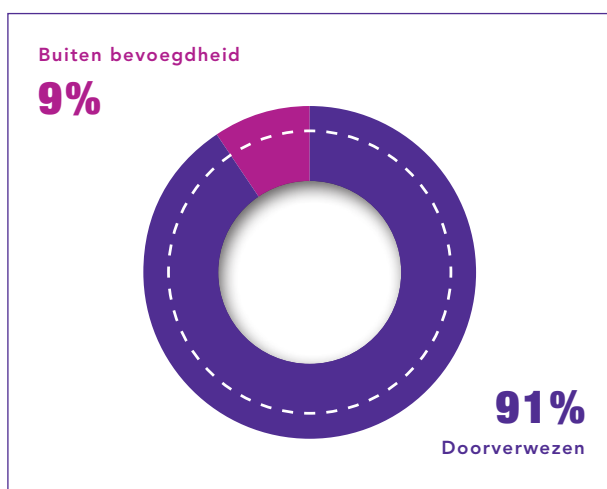
a. Statistiek

	2020	2019	2018	2017	2016
Doorverwezen	3553	2422	2660	3319	2374
Buiten opdracht	362	357	353	358	389
Totaal	3915	2779	3013	3677	2763

b. Commentaar

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

c. Staafdiagram

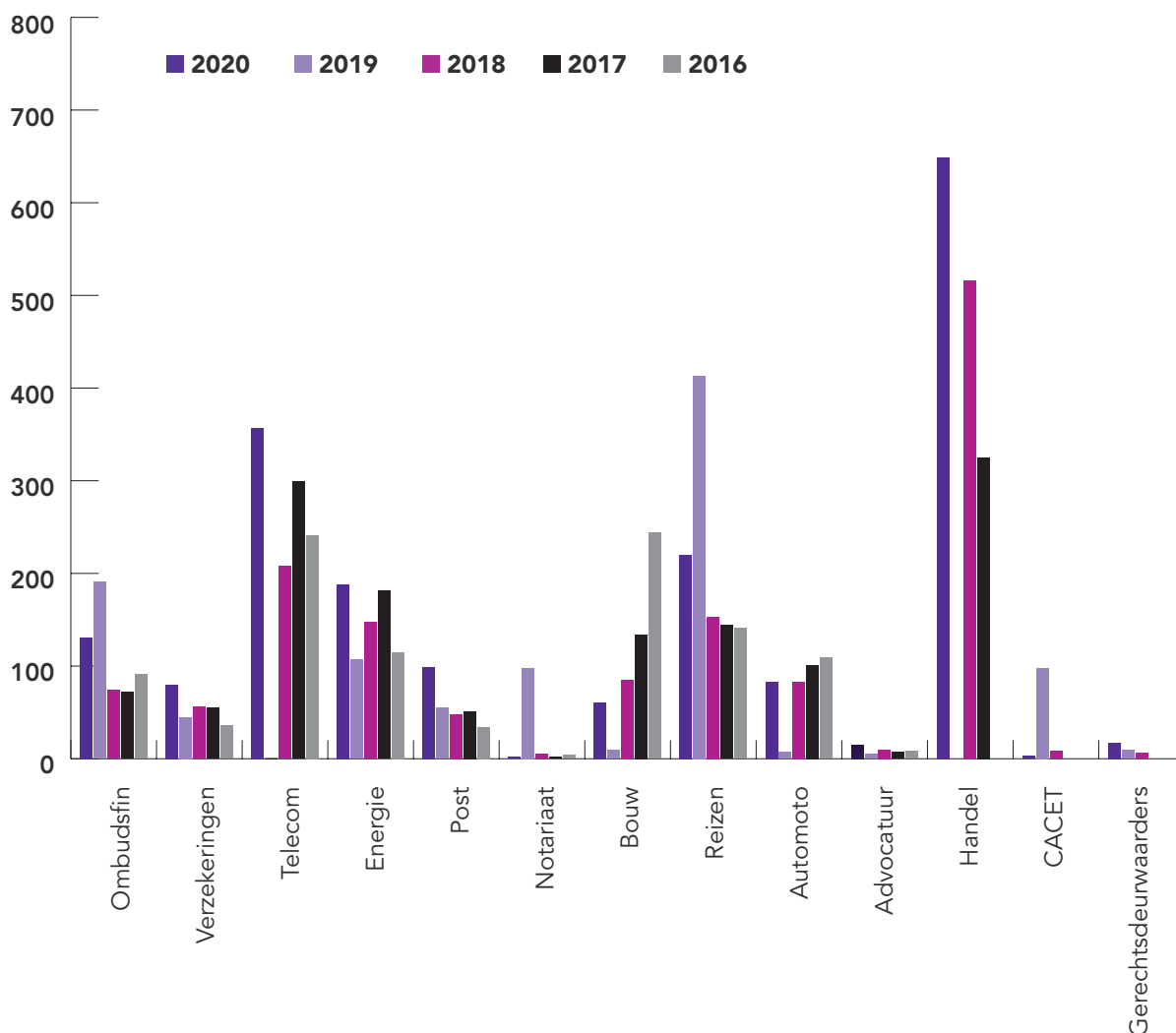


4.4.2 Doorverwezen dossiers

a. Statistiek

	2020	2019	2018	2017	2016
ECC	1537	979	1155	1840	1316
Ombudsfin	131	80	74	72	91
Ombudsman voor Verzekeringen	80	64	56	55	36
Ombudsdienst voor Telecommunicatie	357	248	208	299	241
Ombudsdienst voor Energie	188	191	147	181	115
Ombudsdienst voor de Postsector	99	45	48	51	34
Ombudsman voor het Notariaat	2	0	5	2	4
Verzoeningscommissie Bouw	61	107	85	134	244
Geschillencommissie Reizen	220	55	153	144	141
Federale Ombudsman	20	18	26	15	5
Vlaamse Ombudsman	73	85	70	73	19
Waalse Ombudsman	18	18	10	20	9
Verzoeningscommissie Automoto	83	98	83	101	109
Ombudsdiensten voor de Advocatuur	15	9	10	7	8
Ombudsman voor de Handel	649	413	516	325	-
CACET	3	7	8	-	-
Gerechtsdeurwaarders	17	5	6	-	-
Totaal	3553	2422	2660	3319	2374

b. Staafdiagram



c. Commentaar

Dossiers waar een andere gekwalificeerde entiteit exclusief bevoegd is, worden meteen naar hen doorgestuurd. De grootste afnemers onder deze door de FOD Economie erkende entiteiten zijn de Ombudsman voor de Handel (649 dossiers), de Ombudsdienst voor Telecommunicatie (357 dossiers), en de Geschillencommissie Reizen (220 dossiers). Deze laatste is opmerkelijk, zeker in vergelijking met de voorgaande jaren. De gevolgen van de maatregelen die werden opgelegd naar aanleiding van de coronacrisis troffen ook de reissector erg hard en hebben dus ook hun weerslag gekend bij het doorverwijzen van consumenten naar de bevoegde dienst.

In het staafdiagram zijn enkel de gekwalificeerde entiteiten opgenomen. Echter, de Consumentenombudsdienst verwijst 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 doorstuurt, zijn technisch gezien dossiers die buiten de bevoegdheden van de gekwalificeerde entiteiten vallen. Om een optimale dienstverlening aan de consument te bieden, worden deze dossiers toch doorgestuurd.

649

dossiers werden doorgestuurd naar de Ombudsman voor de Handel



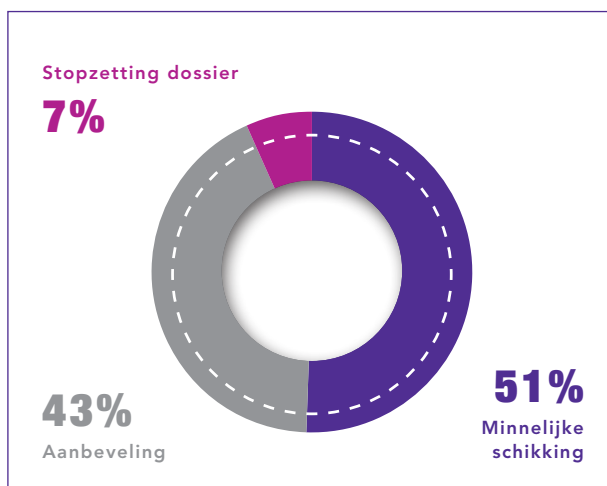
4.5 GESLOTEN RESIDUAIRE DOSSIERS

4.5.1 Algemeen

a. Statistiek

	Totaal 2020	% 2020	% 2019	% 2018	% 2017	% 2016
Minnelijke schikking	1984	51 %	47 %	55 %	48 %	50 %
Aanbeveling	1655	43 %	47 %	33 %	22 %	37 %
Stopzetting	255	7 %	6 %	12 %	30 %	13 %
Totaal	3894	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

b. Diagram



b. Commentaar

In 2020 kon de COD 3894 ontvankelijke, residuaire dossiers afsluiten. Dat is 36 % meer dan het jaar voordien, toen 2854 dossiers werden afgesloten. **In 51% van de gesloten dossiers werd een minnelijke schikking bereikt.** In 1655 dossiers kon geen oplossing voor het geschil worden gevonden en werd een aanbeveling geschreven. Ten slotte werden 255 dossiers stopgezet door de consument in de loop van de procedure.

51%

van de gesloten dossiers bereikten een minnelijke schikking.

4.5.2 Reactie van de onderneming op een aanbeveling

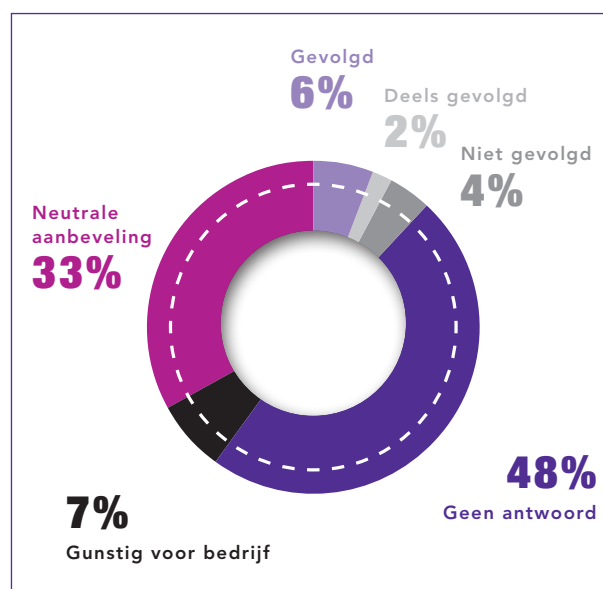
a. Statistiek

		2020	% 2020
Aanbeveling in het voordeel van de consument	Gevolgd	97	6
	Deels gevolgd	30	2
	Niet gevolgd	70	4
	Geen antwoord	784	48
Aanbeveling in het voordeel van de onderneming		120	7
Neutrale aanbeveling		554	33
Totaal		1338	100

b. Commentaar

De COD heeft in 2020 in totaal 1655 aanbevelingen gemaakt. Aanbevelingen worden gemaakt aan het einde van de bemiddelingsprocedure, als geen minnelijke schikking kon worden bereikt en is het standpunt van de COD over de gewenste oplossing. Het merendeel van de aanbevelingen (981 dossiers) werden gemaakt in het voordeel van de consument. Op deze aanbevelingen verwachten we ook een gemotiveerd antwoord van de onderneming, dat is tevens een wettelijke verplichting. Op het niet nakomen van deze wettelijke verplichting staan administratieve sancties, die beschreven staan in Boek XV van het Wetboek Economisch Recht.

Ten slotte heeft de COD ook 120 aanbevelingen gemaakt in het voordeel van de onderneming en 554 neutrale aanbevelingen. Deze laatsten stellen wel een oplossing voor, maar geven niet noodzakelijk één van beide partijen een voordeel.



48%

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

4.6 TOP SECTOREN 2020⁶

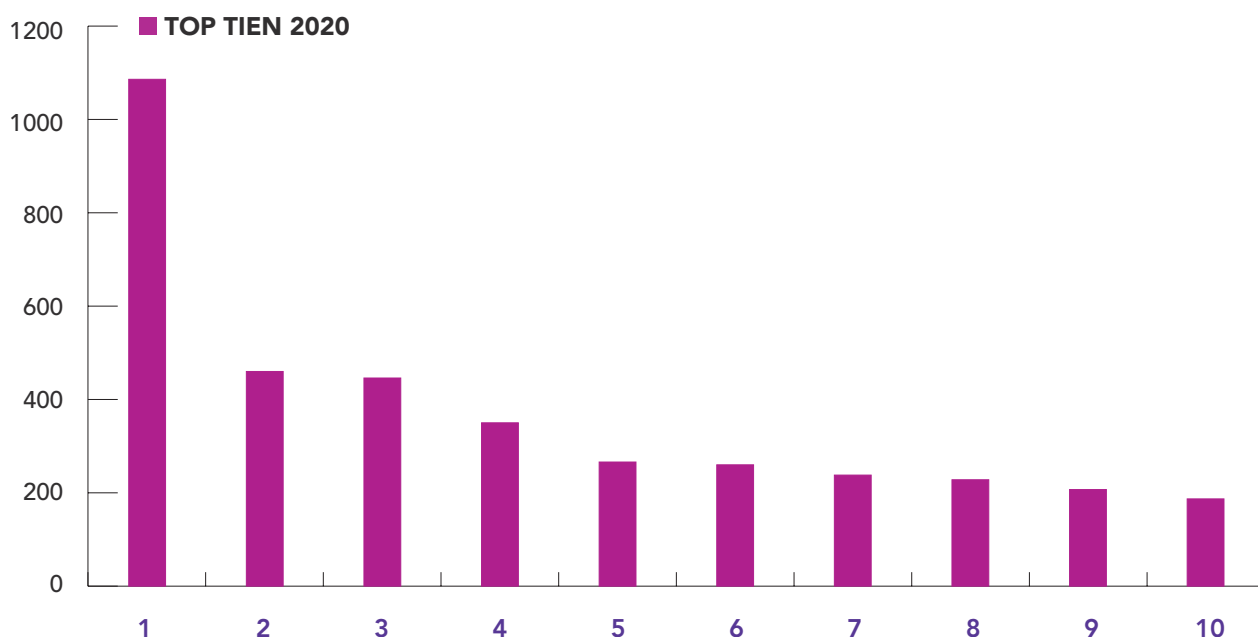
a. Statistiek⁷

Top tien 2020

NR.	SECTOR	DOSSIERS
1	Diensten betreffende onderhoud en reparatie van de woning	1086
2	Meubelen en stoffering	460
3	Luchtvaartmaatschappijen	446
4	Diensten in verband met sporten en hobby's	350
5	Kleding en schoeisel	266
6	ICT-goederen (informatie- en communicatietechnologie)	260
7	Grote huishoudelijke apparaten	238
8	Elektronica (geen ICT of voor recreatie)	228
9	Goederen met betrekking tot sport en vrije tijd	207
10	Hotels en andere vakantieaccommodatie	187

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

b. Commentaar

In de sector 'diensten betreffende onderhoud en reparatie van de woning' werden opnieuw het meest aantal dossiers geregistreerd. Deze sector omvat onder andere de diensten van loodgieters, metselaars, onderhoud van zwembaden, tuinaanleg, centrale verwarming, etc. Tijdens de verschillende periodes met beperkende maatregelen naar aanleiding van de pandemie, konden we inderdaad vaststellen dat vele klusjesdiensten moeilijk hun beloftes konden nakomen. Contracten konden niet worden uitgevoerd en opleveringen bleven uit. Dat heeft geleid tot een forse toename aan dossiers binnen deze sector.

Ook in de meubelsector werden veel dossiers ingeleid. Vaak betrof het hier ofwel een garantieprobleem of het uitblijven van een (online) bestelling. Tijdens de lockdown konden we vaststellen dat heel wat consumenten overgingen tot het aankopen van (tuin)meubilair, en dat de leveringen hier niet altijd vlot verliepen.

Ten slotte werden ook 446 dossiers tegen luchtvaartmaatschappijen ingeleid. De coronacrisis had een grote impact op deze sector, aangezien veel consumenten hun, vaak vooraf geboekte en betaalde reis en/of vlucht, geannuleerd zagen.

-
- 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.
 - De cijfers in punten 4.6 en 4.7 zijn gebaseerd op zowel de ontvankelijke als de onontvankelijke dossiers.

4.7 TOP CATEGORIEËN 2020

a. Statistiek

Top tien 2020

NR.	CATEGORIE	DOSSIERS
1	Niet geleverd/ niet verleend	1038
2	Wettelijke garantie niet toegekend	565
3	Defect, veroorzaakte schade	507
4	Dienst na verkoop	331
5	Ontbinding van het contract	329
6	Product voldoet niet aan bestelling	278
7	Betalingen (bv. Voorschotten en termijnen)	277
8	Onjuiste factuur	267
9	Ongerechtvaardigde factuur	247
10	Deels geleverd/deels verleend	239

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

b. Commentaar

In 2020 werden heel wat goederen niet geleverd en heel wat diensten niet gepresteerd. Beiden zijn direct te linken aan de coronacrisis. In 2020 werd er, ten gevolge van de pandemie en de bijgaande maatregelen, erg veel online gekocht en dat zorgde voor vertragingen bij het leveren van goederen. Er werden tevens veel diensten uitgesteld of geannuleerd, en even vaak was ook dat te wijten aan de beperkende maatregelen die werden opgelegd om de pandemie in te dijken.

Opvallend is ook dat in 2020 331 dossiers werden ingeleid betreffende een gebrekkige dienst na verkoop. Ook hier is de invloed van de beperkende maatregelen omtrent de coronacrisis merkbaar. Veel ondernemingen moesten de deuren sluiten of gingen over op een ander werkregime waardoor ze minder bereikbaar waren.

4.8 TOP 10 ONDERNEMINGEN

a. Statistiek

Top tien 2020

NR.	ONDERNEMING	DOSSIERS
1	Brussels Airlines	247
2	Basic-Fit	217
3	Kréfel	166
4	TUI Belgium	115
5	Coolblue	81
6	Fnac	63
7	Hubo	61
8	Lommelen	55
9	Fun Belgium	39
10	Caltexx	31

Top tien 2019

NR.	ONDERNEMING	DOSSIERS
1	Brussels Airlines	89
2	Caltexx	85
3	Basic-fit Belgium	74
4	Kréfel	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	Kréfel	53
6	Coolblue	37
7	Basic-fit Belgium	36
8	Fnac Belgium	34
9	Caltexx	33
10	Groupon	30

b. Commentaar

Deze statistiek toont de ondernemingen waartegen de COD in 2020 de meeste dossiers heeft ontvangen. Het is niet verwonderlijk dat in deze statistiek ondernemingen voorkomen die getroffen werden door de maatregelen die werden genomen ter bestrijding van de pandemie. Zowel luchtvaartmaatschappijen (Brussels Airlines en Tui Belgium, respectievelijk 247 en 115 dossiers) als fitnesscentra (Basic Fit - 217 dossiers) zagen zich genoodzaakt hun deuren te sluiten.

In deze statistiek komen ook drie elektrozaak voor (Kréfel - 166 gevallen, Coolblue - 81 gevallen en Fnac - 63 gevallen). De dossiers die de COD tegen deze ondernemingen heeft behandeld, hielden voornamelijk verband met vertragingen bij de levering van online bestellingen.

4.9 GEMIDDELDE BEHANDELINGSDUUR VAN EEN DOSSIER

De gemiddelde behandelingsduur van een dossier in 2020 was 55 dagen. Dit is een daling ten opzichte van 2019, toen de gemiddelde behandelingstijd van een dossier 64 dagen bedroeg.



5

SYSTEMATISCHE PROBLEMEN

DE CONSUMENTENOMBUDSDIENST
PLEIT VOOR EEN WETTELIJKE
VERANKERING VAN HET QUID PRO
QUO-PRINCIPE BIJ OVERMACHT.

5.1 OPLEIDINGEN EN BIJSCHOLING

5.1.1 Voorbeelden

Voorbeeld 1

Mevrouw V. schreef zich in voor een cursus 'aan de slag met je tablet'. Ze betaalde voor de cursus en voor de gedrukte syllabus. Omwille van de beperkende maatregelen rond COVID-19 werd de cursus na enkele dagen stopgezet. Mevrouw V. vroeg daarom een terugbetaling van een deel van het inschrijvingsgeld of een korting voor een volgende cursus. De onderneming wou niet ingaan op de voorstellen van de consument, waarop zij een beroep deed op de Consumentenombudsdienst.

De COD slaagde er helaas niet in om medewerking van de onderneming te verkrijgen en sloot het dossier af met een aanbeveling in het voordeel van de consument.

De argumentatie hiervoor vindt de COD in het *quid pro quo-principe* (ook wel: voor wat hoort wat). Wij menen immers dat wanneer een onderneming geen dienst heeft geleverd, er ook geen kosten kunnen worden aangerekend. Dat is behoudens uitzonderingen.

De COD maande de onderneming aan om een deel van het inschrijvingsgeld terug te betalen, eventueel in de vorm van een korting die gebruikt kan worden voor een volgende cursus.

Voorbeeld 2

De heer C. schreef zich in voor een cursus elektriciteit en betaalde hiervoor het gevraagde inschrijvingsgeld. Hij bedacht zich echter al snel en schreef zich terug uit voor de cursus binnen een tijdsbestek van enkele uren. De heer C. vroeg een terugbetaling van het inschrijvingsgeld.

De onderneming weigert over te gaan tot terugbetaling omdat zij van mening is dat het herroepingsrecht niet van toepassing is. Volgens de onderneming kan het herroepingsrecht niet worden uitgeoefend voor diensten met betrekking tot vrijetijdsbesteding. De onderneming beweert bovendien een dienst aan te bieden aan professionelen, en niet aan consumenten.

De onderneming argumenteert ook dat de heer C. na betaling automatisch werd doorverwezen naar het

online platform en toegang had tot alle didactische materialen en elektronische leerboeken.

Het lukte niet om een minnelijke schikking te bereiken tussen de partijen. De COD had bedenkingen bij de toepasselijkheid van de uitzonderingen van artikel VI.53 van het Wetboek Economisch Recht (WER) waar de onderneming zich op beroept om onder de herroepingstermijn uit te komen. Bovendien zijn wij ook van mening dat de kwalificatie van de cursist als consument of onderneming in concreto dient te gebeuren. Van zodra de persoon die zich inschrijft op een cursus dit doet als consument, zijn de regels inzake consumentenbescherming van toepassing. Dit betekent dat de onderneming niet *a priori* de toepassing van de bepalingen van het Boek VI WER omtrent verkoop op afstand mag uitsluiten.

De COD sloot het dossier dan ook af met een aanbeveling in het voordeel van de consument.

Voorbeeld 3

De heer R. schreef zich in voor de opleiding kok-restauranthouder. Tijdens de eerste les bleek dat de opleiding zeer theoretisch was terwijl de website van de onderneming liet blijken dat het een praktijkgerichte opleiding zou zijn. De heer R. verliet na één uur, van wat een drie uur durende les diende te zijn, het leslokaal aangezien de opleiding niet voldeed aan de verwachtingen.

De heer R. contacteerde onderneming en vroeg een terugbetaling van het inschrijvingsgeld wegens misleidende reclame.

De COD ontving zeer weinig medewerking van de onderneming en moest meermaals een herinnering uitsturen.

De onderneming is uitzonderlijk akkoord gegaan met een terugbetaling van het inschrijvingsgeld mits het inhouden van een administratieve kost. Uiteindelijk werd een minnelijke regeling bereikt omdat de heer R. kon instemmen met het voorstel van de onderneming.

5.1.2 Bespreking

De meeste geschillen waar opleidingscentra bij betrokken zijn, hebben betrekking op een gebrek aan precontractuele informatie. De overeenkomst komt in de meeste gevallen op afstand tot stand en de algemene voorwaarden worden weliswaar

meegedeeld aan de consument, maar de COD stelt helaas vaak vast dat deze onduidelijk en onbegrijpelijk zijn opgesteld. De algemene voorwaarden bevatten vaak onjuiste informatie en zijn niet in lijn met de geldende regelgeving.

Daarnaast ontstaat vaak discussie met de ondernemingen over de hoedanigheid van de consument bij inschrijving van een cursus. De COD beschouwt cursisten die zich inschrijven voor een cursus *a priori* als consumenten in de zin van het Wetboek Economisch Recht, tenzij duidelijk kan worden aangetoond dat de consument zich inschrijft als professioneel.

Een overeenkomst moet worden gekwalificeerd op basis van de hoedanigheid die partijen hebben op het moment dat de overeenkomst wordt afgesloten en niet op basis van een potentiële hoedanigheid op een later tijdstip (na het volgen van de opleiding). Het consumentenrecht is in deze gevallen dan ook zonder meer van toepassing, iets wat de onderneming vaak betwist.

5.1.3 Aandachtspunten

De COD benadrukt dat precontractuele informatie duidelijk en transparant dient te zijn. Het begrip informatie speelt een belangrijke rol bij het sluiten van de overeenkomst zodat consumenten op basis van deze informatie een beredeneerde en correcte beslissing kunnen nemen over het al dan niet sluiten van de overeenkomst.

Ook moet worden opgemerkt dat in 2020 de COD meer bemiddelingsdossiers heeft ontvangen met betrekking tot opleidingscentra dan in voorgaande jaren. Hoewel deze centra wel vaak met ons communiceren, stellen zij zich zelden constructief op. Een constructieve houding van beide partijen is een noodzaak voor een geslaagde bemiddeling.

5.2 LUCHTVAARTDOSSIERS

5.2.1 Voorbeelden

Voorbeeld 1

Een geplande vlucht van Brussel naar Toronto werd vertraagd en uiteindelijk geannuleerd. Meneer A. kwam daardoor meer dan 24 uur later dan gepland aan op zijn bestemming. Hij vulde het online formulier in van de vliegtuigmaatschappij om een compensatie te vragen. De luchtvaartmaatschappij weigerde echter een compensatie uit te betalen omdat de annulering te wijten zou zijn geweest aan een vreemd object op de startbaan, een voorval buiten de macht van de maatschappij. De consument diende een klacht in bij de COD omdat hij hier niet akkoord mee ging.

De Europese Passagiersverordening 261/2020 regelt de compensatie van passagiers. Vertragingen geven passagiers recht op een vergoeding. Maar er wordt in de verordening een uitzondering gemaakt voor de compensatieverplichting indien er sprake is van buitengewone omstandigheden “die niet voorkomen hadden kunnen worden, zelfs niet als alle redelijke maatregelen waren genomen”. Het Hof van Justitie besliste in haar rechtspraak dat een vreemd object op de startbaan kan worden gekwalificeerd als een buitengewone omstandigheid. Maar de bewijslast hiervoor ligt steeds bij de luchtvaartmaatschappij.

De COD was van mening dat een loutere vermelding geen afdoende bewijs is en vroeg aan de maatschappij om dergelijk bewijs te leveren. We ontvingen technische verslagen en meldingen van de luchthaven die dit bewijs aanleverden. De COD zag hierin afdoende bewijs in het voordeel van de luchtvaartmaatschappij en ten slotte kon ook de consument hier mee akkoord gaan. Er werd dan ook geen compensatie uitbetaald.

Voorbeeld 2

Na een vakantie in de zon werd de terugvlucht van meneer S. uitgesteld, deze zou één dag later plaatsvinden. De wijziging werd door de luchtvaartmaatschappij meer dan twee weken op voorhand aangekondigd. Toch vroeg de consument een vergoeding vanwege de vertraging aangezien hij één dag langer diende te verblijven op zijn bestemming.

De maatschappij meende dat een vergoeding niet verschuldigd is wanneer de passagier meer dan twee weken voor vertrek wordt ingelicht over de wijziging in het vluchtschema. De COD kreeg een klacht van de consument om alsnog een vergoeding te bekomen.

In geval van annulering van een vlucht heeft een passagier conform artikel 5 van de Europese Verordening 261/2004 recht op: een andere vlucht of een terugbetaling van het ticket, verzorging (maaltijden en verfrissingen, hotelaccommodatie, vervoer tussen de luchthaven en het hotel en twee telefoongesprekken), een compensatie variërend tussen €250 en €600. De COD kon geen minnelijke oplossing bekomen en schreef een aanbeveling ten voordele van de consument. Daarin stelde zij dat de consument geen recht had op een compensatievergoeding maar wel op de terugbetaling van de kosten voor 'verzorging', zijnde de kosten voor het verblijf van één extra dag. Na het ontvangen van de aanbeveling, ging de maatschappij alsnog over tot een terugbetaling van die kosten voor een bedrag van 200 euro.

Voorbeeld 3

Mevrouw D. boekte drie vliegtuigtickets voor een vertrek in april. Omwille van de coronacrisis werd deze vlucht geannuleerd. Ze nam telefonisch contact op met de luchtvaartmaatschappij om de terugbetaling te regelen aangezien haar e-mails onbeantwoord bleven. De maatschappij liet verstaan dat ze niet wist hoe lang het zou duren vooraleer het geld zou worden teruggestort. Er heerste in deze uitzonderlijke periode veel onzekerheid en de consument had hier ook begrip voor. Mevrouw D. vroeg echter om een bevestiging op mail van de annulering en de belofte tot terugbetaling. Volgens de maatschappij was dit niet mogelijk volgens hun interne regels. De consument schakelde de COD in om toch een bevestiging te ontvangen dat ze recht had op een terugbetaling.

De COD kreeg een bericht van de maatschappij dat de terugbetaling geregistreerd stond maar dat de uitvoering een tijd zou duren. De consument was tevreden met dit antwoord en het dossier kon worden afgesloten met een minnelijke schikking. Drie maanden later kregen we het bericht dat de betaling was uitgevoerd.

Voorbeeld 4

Na de eerste coronalockdown kocht mevrouw R. twee tickets heen en terug naar Oslo voor de maand augustus. Tijdens het boeken via de website ging ze ervan uit dat een melding zou verschijnen omtrent eventuele coronamaatregelen. Nadat de boeking gemaakt en betaald was, ging de consument verder zoeken en ontdekte dat toeristen niet waren toegelaten in Noorwegen gedurende de geplande periode omwille van maatregelen van de Noorse regering. De luchtvaartmaatschappij liet weten dat de vluchten niet konden worden geannuleerd, een gratis omboeking was wel mogelijk. Maar de consument vond dat de maatschappij haar had moeten informeren en eiste haar geld terug.

De COD bemiddelde in deze zaak en vernam de standpunten van beide partijen. De maatschappij voerde aan dat elke passagier zelf verantwoordelijk is om na te gaan wat de toegangsvoorwaarden zijn van het desbetreffende land waar ze naartoe reist. Dit staat bovendien zo vermeldt op hun website. Het standpunt werd overgemaakt aan de consument die daar uiteindelijk mee instemde.

5.2.2 Bespreking

De coronacrisis domineerde de geschillen met betrekking tot vlieguren. Tijdens de eerste maanden van de lockdown heerste er veel onduidelijkheid over annuleringen, terugbetalingen en omboekingen. De meeste problemen gingen dan ook over deze thema's. Zowel voor de luchtvaartmaatschappijen als voor de reizigers was de situatie uitzonderlijk. Beiden moesten zich voortdurend aanpassen aan nieuwe regels inzake veiligheid en volksgezondheid, die ook varieerden naargelang de periode en de vele bestemmingen. Dit bemoeilijkte de bemiddeling ook voor de COD. Niet alleen de terugbetalingen lieten vaak op zich wachten, ook de communicatie en klachtenbehandeling door de maatschappijen verliep bijzonder traag. De COD stelde eveneens vast dat het vaak lang wachten was op een antwoord, waar vroeger de dossiers sneller konden worden afgehandeld. Ondanks de oplossingen in de meerderheid van de dossiers, was het lange wachten een bron van ergernis voor veel consumenten.



5.2.3 Aandachtspunten

Een rode draad doorheen deze dossiers was de noodzaak aan tijdige en duidelijke informatie. Luchtvaartmaatschappijen werden overstelpet met klachten, vragen en problemen. De behandelingstijd van klachten en terugbetalingen liep hierdoor gevoelig op. Ondanks deze moeilijkheden, dienen de maatschappijen alles in het werk te stellen om te voldoen aan de passagiersrechten en adequaat om te gaan met klachten. Een snelle respons is daarvoor essentieel.

Maar ook consumenten hebben de plicht om zich goed te informeren over de geldende coronamaatregelen in eigen land en op de plaats van bestemming om onaangename verrassingen zo veel mogelijk te vermijden.

Ten laatste is het ook van belang dat overheden duidelijke en voorspelbare maatregelen handhaven om de rechtszekerheid te waarborgen. Zeker in crisistijden zijn alle economische actoren gebaat bij heldere en correcte maatregelen.

5.3 EVENEMENTEN EN RESERVATIES

5.3.1 Voorbeelden

Voorbeeld 1

Op 4 januari 2020 had mevrouw A. 2 kaartjes gekocht om een festival bij te wonen dat in juli 2020 zou plaatsvinden. Wegens de ongekende gezondheidscrisis die ons land doormaakte, had de Nationale Veiligheidsraad echter besloten alle massa-evenementen te verbieden. De onderneming zag zich daarom genoodzaakt het festival af te gelasten en bood alle tickethouders een vrij te besteden voucher aan voor de edities van 2021 en 2022. Mevrouw A. was niet tevreden met deze oplossing en wenste de terugbetaling van haar tickets.

Om de gevolgen van de gezondheidscrisis voor de economie te beperken, had de regering in een ministerieel besluit vastgesteld dat wanneer een activiteit van culturele, sociale, feestelijke, folkloristische, sportieve of recreatieve aard wegens de crisis in verband met het coronavirus niet kon plaatsvinden, de organisator onder bepaalde voorwaarden het recht had om in plaats van een vergoeding een waardebon uit te reiken. De bon moest de volledige waarde van het betaalde bedrag dekken, ten minste twee jaar geldig zijn, vermelden dat hij verband hield met de coronacrisis en geen kosten voor de consument meebrengen. De beschikking bepaalde ook dat de consument de voucher niet kon weigeren indien aan alle bovengenoemde voorwaarden was voldaan.

Aangezien in deze zaak aan alle voorwaarden was voldaan, besloot de Consumentenombudsdienst om een aanbeveling te doen ten gunste van het bedrijf en sloot hierop het dossier.

Voorbeeld 2

Op 10 maart 2020 had de heer D. twee kaartjes geboekt om een evenement bij te wonen waar de zanger Mika zou optreden. Wegens de coronacrisis werd het festival - dat in juli 2020 zou plaatsvinden - echter afgelast. Alvorens zijn tickets terug te vragen, besloot de heer D. te wachten tot de organisatoren de artiesten voor de volgende editie bekend zouden maken. Een maand later ontving hij het programma voor de volgende editie en merkte dat Mika niet bij de artiesten was. In de brief werd als oplossing voorgesteld te kiezen tussen uitstel of een voucher

waarmee nieuwe tickets voor de editie van 2021 of 2022 konden worden gekocht.

In dit geval heeft de COD geen enkele medewerking van het bedrijf gekregen en besloten een aanbeveling ten gunste van de consument te doen. Ook al bepaalt het ministerieel besluit van 19 maart 2020 dat de persoon die de activiteit organiseert, het recht heeft om een waardebon uit te reiken in plaats van een terugbetaling, het bepaalt ook dat de nieuwe activiteit dezelfde essentiële kenmerken moet hebben als de initiële activiteit, m.a.w. de kenmerken die de consument ertoe hebben aangezet om een ticket te kopen.

In dit geval had de heer D. zijn kaartjes alleen gekocht om het optreden van de zanger Mika bij te wonen, die als hoofdact van het festival werd gepresenteerd. Het optreden van deze artiest moest dus als een essentieel element worden beschouwd.

De COD was derhalve van mening dat de consument het recht had om de voucher te weigeren en om terugbetaling van zijn tickets te verzoeken.

Voorbeeld 3

De heer K. had een receptiezaal gereserveerd om zijn zestigste verjaardag te vieren en had overeenkomstig het contract een voorschot van €500 betaald. De receptie zou plaatsvinden op 28 maart 2020 en worden bijgewoond door ongeveer 50 personen. Naar aanleiding van de door de regering genomen beperkende maatregelen besloot de heer K. zijn reservering te annuleren en verzocht hij om terugbetaling van zijn voorschot. Het bedrijf kondigde echter aan dat het alle reeds betaalde voorschotten zou behouden, maar dat deze op een later tijdstip konden worden gebruikt. Omdat hij het evenement niet wenste uit te stellen, diende de consument een verzoek om bemiddeling in teneinde de terugbetaling van zijn voorschot te verkrijgen.

Aangezien het ministerieel besluit niet van toepassing was op reserveringen van feestzalen, diende men zich te houden aan het contract en de algemene voorwaarden. In dit geval bevatte de overeenkomst geen enkele clause die naar overmacht verwees. Anderzijds werd gesteld dat in geval van annulering, om welke reden dan ook, het volledige bedrag van het voorschot verschuldigd zou zijn en dat de reeds

betaalde voorschotten door het bedrijf zouden worden behouden.

Er was bij de partijen geen intentie om water bij de wijn te doen, zodat geen minnelijke regeling kon worden gevonden.

5.3.2 Bespreking

De pandemie en de hieraan gekoppelde beperkende maatregelen legden het land en het economische verkeer nagenoeg lam. Zowat alle evenementen en festivals werden geannuleerd, zowel deze die georganiseerd werden door grote bedrijven als kleinere privé-feesten. Vele trouw-, pensioen- en communiefeesten konden in 2020 niet doorgaan.

Aangaande festivals en andere publieke evenementen kwam de federale regering vrij snel met een regeling, vastgelegd in een ministerieel besluit. In deze sector werden veel dossiers verwacht, maar die bleven uit. Enerzijds nemen wij aan dat er bij consumenten en ondernemingen veel wederzijds begrip was voor deze bijzondere omstandigheden en anderzijds menen wij ook dat het ministerieel besluit (MB) hieraan bijgedragen heeft. Het MB kwam snel, en was bovendien duidelijk en transparant.

Anderzijds bleek het begrip overmacht een moeilijk te hanteren en vaag begrip. Het was voor de Consumentenombudsdienst niet altijd mogelijk om de nuances dienaangaande duidelijk te maken aan de partijen tijdens de bemiddelingsprocedure. Een beroep op overmacht als onvoorzienbare gebeurtenis kon bijvoorbeeld moeilijk worden ingeroepen als een bepaalde reservatie gebeurde na het uitbreken van de pandemie. Anderzijds moet overmacht de partijen in de onmogelijkheid stellen de overeenkomst uit te voeren, iets wat voor (terug)betalingen volgens ons niet aan de orde was. Immers verhinderden de coronamaatregelen niet dat elektronische betalingen werden uitgevoerd.

5.3.3 Aandachtspunten

De Consumentenombudsdienst wijst er nogmaals op dat het ministerieel besluit rond evenementen zijn vruchten heeft afgeworpen. Er werden weinig dossiers ingediend in deze sector. Wel wijzen we erop dat een terugbetaling van het ticket aan de orde is als

de consument het ticket kocht omwille van de aanwezigheid van een bijzondere artiest, en deze artiest niet opnieuw op de affiche staat of zou staan.

Het begrip overmacht verdient daarentegen een duidelijke omlijning. De Consumentenombudsdienst pleit voor een wettelijke verankering van het *quid pro quo*-principe bij overmacht. Dat zou inhouden dat enkel een betaling kan worden ingehouden voor werkelijk gepresteerde diensten, alsook voor effectief gepresteerde voorbereidingen die door de onderneming betaald en/of voorgeschoten werden.

5.4 LEVERINGEN

5.4.1 Voorbeelden

Voorbeeld 1

De heer S. bestelde online een aantal goederen die hem echter nooit bereikten. Hij trachtte daarop de onderneming te contacteren, maar boekte ook hierin geen succes. De heer S. deed ten slotte een beroep op de Consumentenombudsdienst om zijn probleem op te lossen. Wij slaagden er wel in de onderneming te bereiken. Deze deelde ons mee dat het artikel niet langer in voorraad was. De onderneming is vervolgens wel tot een terugbetaling overgegaan.

Voorbeeld 2

De heer V. bestelde online goederen die echter verloren gingen tijdens de levering, als gevolg van een vermoedelijke fout van de vervoerder. Hierop heeft de consument om een terugbetaling verzocht aan de onderneming. Aangezien de onderneming niet reageerde, deed de consument een beroep op de Consumentenombudsdienst.

De onderneming was van mening dat het risico op verlies bij de bestemming lag, en wou daarom in eerste instantie niet overgaan tot een terugbetaling van de consument. De Consumentenombudsdienst kon aan de partijen de wetgeving toelichten. Daarop ging de onderneming over tot een terugbetaling van de consument.

5.4.2 Bespreking

Het uitbreken van de pandemie en de beperkende maatregelen die daarop volgden, hebben een grote impact gehad op het koopgedrag van de Belgen. Veel consumenten kochten (nog) meer online en de postale diensten draaiden overuren. De Consumentenombudsdienst ontving navenant veel dossiers over het uitblijven van leveringen, van leveringen die met vertraging toekwamen of pakjes die beschadigd waren.

Het is bij deze dossiers vaak niet duidelijk voor de partijen welke contractuele relatie zij hebben, en met wie. Zo meent de onderneming vaak dat verlies of beschadiging van het pakje voor rekening is van de consument, of spreekt de consument de koerier aan voor een terugbetaling van een pakje dat nooit werd geleverd.

De Consumentenombudsdienst wijst erop dat in de meeste gevallen, er enkel een contractuele link is tussen de consument en de verkoper en niet tussen de consument en de pakjesdienst. Als het pakje dus te laat of helemaal niet op de plaats van bestemming arriveert, moet de consument in eerste instantie de verkoper aanspreken. De verkoper draagt het risico totdat de consument het pakje in ontvangst neemt.

De verkoper kan op zijn beurt het pakjesbedrijf dat instond voor zijn leveringen aanspreken, nagaan wat er verkeerd liep en welke oplossing er kan worden gevonden.

5.4.3 Aandachtspunten

Tenzij de partijen een andere leveringstermijn zijn overeengekomen, dient een levering tussen een consument en een onderneming te gebeuren binnen een termijn van dertig dagen. Als dat niet gebeurt, dan zal de onderneming eenmalig een nieuwe leveringstermijn moeten voorstellen. Als ook dan de levering uitblijft, dan heeft de consument het recht om de overeenkomst kosteloos te beëindigen.

De Consumentenombudsdienst wijst op deze vijf tips voor consumenten van de FOD Economie:

- Denk goed na over de leveringsopties die geboden worden door de onderneming.

- Ga na voor welke pakjesdienst de onderneming kiest.
- Verzeker je van eventuele extra kosten voor transport.
- Wees volledig bij het invullen van je contactgegevens.
- Controleer bij levering meteen de inhoud van het pakje. Is er een probleem, weiger dan het pakje en laat de reden van weigering weten.

De COD kon ook vaststellen dat een aantal pakjesbedrijven hun pakjes onbeheerd achterlieten bij consumenten en zich hierbij beriepen op een onduidelijke clausule in hun algemene voorwaarden. Hierbij zou het risico overgaan op de consument, van zodra het pakje werd achtergelaten. De consument zou niet langer aanwezig moeten zijn bij de levering, en zou zodoende het pakje ook niet kunnen controleren. Deze praktijken lijken volgens ons niet correct. Het onbeheerd achterlaten zonder toestemming van de bestemming is een ongeoorloofde exoneratie van de voornaamste prestatie van het pakjesbedrijf, met name het afleveren van het pakje bij de bestemming.

5.5 FITNESSCENTRA

5.5.1 Voorbeelden

Voorbeeld 1

De heer A. had zich online ingeschreven voor een abonnement bij een fitnesscentrum, maar zonder een betaling te verrichten. De consument ging naar de sportschool en zei dat hij zich al had ingeschreven en de betaling wou verrichten. De receptionist vroeg hem om zijn inschrijving opnieuw te starten via de terminal die bij de receptie is geïnstalleerd om de betaling te verrichten. Aan het einde van het proces ontving de consument zijn toegangskaart.

Toen de consument enkele maanden later zijn rekeningen controleerde, merkte hij dat het bedrijf hem twee abonnementen in rekening bracht. De consument nam contact op met de klantendienst van het bedrijf, die hem aanvankelijk meedeelde dat hij inderdaad twee abonnementen had genomen. De consument legde de omstandigheden van zijn abonnement uit en wees erop dat hij slechts één toegangskaart voor de sportschool had. Het bedrijf erkende uiteindelijk dat er een fout was gemaakt en verzekerde de consument dat de tweede afschrijving zou worden verwijderd en dat hij het totale bedrag van €242,55, dat per vergissing was afgeschreven, zou terugkrijgen.

Een paar weken later zag de consument niets gebeuren en nam hij opnieuw contact op met het bedrijf, dat hem vertelde dat de terugbetaling zou plaatsvinden. Maar negen maanden later was de terugbetaling nog steeds niet gebeurd.

Na tussenkomst van de Consumentenombudsdienst heeft het bedrijf de ten onrechte geïnde bedragen teruggestort op de bankrekening van de consument.

Voorbeeld 2

Op 10 maart 2020 ging de heer Z. naar een fitnesscentrum om zich in te schrijven. De medewerker hielp hem om een jaarabonnement te nemen ter waarde van €279,86.

Bij zijn thuiskomst downloadde de consument de applicatie en merkte hij een fout op in zijn contract, aangezien de prijs voor een jaar overeenkwam met

de prijs voor vier weken. Hij ging op 11 en 12 maart 2020 opnieuw ter plaatse, zonder een werknemer te kunnen vinden die hem kon uitleggen wat er aan de hand was. Op 13 maart vond de sluiting plaats omwille van de coronamaatregelen.

De consument begon het bedrijf te e-mailen maar kreeg geen antwoord, totdat hij op een dag een betalingsherinnering ontving van de incassodienst van het bedrijf. Hij e-mailde de dienst om zijn bezorgdheid uit te leggen maar kreeg geen antwoord. Vervolgens ontving hij een tweede aanmaning en een ingebrekestelling om een bedrag van €342,37 te betalen. De consument had genoeg van deze situatie en contacteerde de COD.

Tijdens de bemiddeling stelde het bedrijf de consument gerust. Het bedrijf verstreekte de door de consument gevraagde informatie, terwijl de consument ervoor koos zijn abonnement te bevriezen gedurende de periode dat de centra gesloten waren wegens de coronacrisis.

Voorbeeld 3

Een consument deed een beroep op de COD omdat hij tevergeefs had geprobeerd zijn lidmaatschap op te zeggen via de website van de fitnessclub waarvan hij lid was. Al zijn pogingen waren tot dan toe vergeefs geweest.

Na de tussenkomst van de COD heeft het bedrijf de zaak opnieuw geanalyseerd en zijn standpunt herzien. Zij kon de consument mededelen dat zij hem een bedrag van €5,69 zou terugbetalen omwille van een onterecht aangerekende opzeggingsvergoeding.

5.5.2 Bespreking

Ook de fitnesscentra werden in 2020 niet gespaard door de pandemie. Zij dienden noodgedwongen de deuren te sluiten en dat bracht heel wat zorgen met zich mee. Het waren voor deze ondernemingen dan ook erg moeilijke tijden. Sommige sportcentra communiceerden snel en duidelijk over de maatregelen die zij gedwongen werden te nemen en de impact die deze zouden hebben op hun leden. Andere centra blonken uit in stilzwijgen.

Consumenten betalen hun fitnessabonnement veelal per domiciliëring. Deze maandelijksse betalingen

bleven doorlopen, ook nadat de sportcentra zich genoodzaakt zagen hun deuren te sluiten. Er was dus geen tegenprestatie voor de betaling van het lidgeld door de consument. Daarenboven waren de fitnesscentra ook moeilijk bereikbaar, zowel voor de consumenten zelf als voor de Consumentenombudsdienst.

Ten slotte lijkt het sneller en gemakkelijker te gaan om een abonnement af te sluiten dan om het op te zeggen. Het komt ook vaak voor dat consumenten menen het contract rechtsgeldig te hebben opgezegd, en dat er nadien alsnog een factuur opduikt. Al dan niet via een externe invorderaar.

5.5.3 Aandachtspunten

De Consumentenombudsdienst begrijpt dat 2020 een erg moeilijk jaar is geweest voor sportcentra. Niettegenstaande is duidelijke en heldere informatie heel erg belangrijk. Op die manier weten de leden van de sportclub waar ze aan toe zijn, hoe ze hun contract kunnen bevriezen of opzeggen, en welke modaliteiten ze hiervoor in acht moeten nemen.

De Consumentenombudsdienst wijst er ook op dat het opzeggen van een contract even gemakkelijk zou moeten gaan als het aangaan van een abonnement. Zowel naar transparantie als naar bereikbaarheid zouden de fitnesscentra hieraan kunnen werken.

5.6 VAKANTIEHUISJES

5.6.1 Voorbeelden

Voorbeeld 1

In februari 2020 besloot de heer P een vakantiehuisje te reserveren om met een twintigtal familieleden zijn vijftigste verjaardag te vieren. Het feest zou doorgaan in de maand juni en de consument betaalde een voorschot van €1.500. Afgesproken werd dat tegen 1 mei het volledige bedrag diende overgemaakt te worden. Omwille van verstrengde coronamaatregelen nam de heer P. het zekere voor het onzekere en besloot de onderneming midden april te contacteren met het oog op een oplossing. De huurder was immers van mening dat het geplande verblijf in juni noch wenselijk noch toegestaan zou zijn voor dit grote gezelschap.

De verhuurder verwees steevast naar de algemene voorwaarden: de volledige som diende met respect voor de aangegane overeenkomst op de afgesproken datum betaald te zijn, zo niet zou de huurder het voorschot verliezen. Mocht het verblijf uiteindelijk toch niet kunnen doorgaan, zou een waardebond worden uitgeschreven.

De heer P. meende echter dat het zowel naar zijn gasten als naar de geboekte catering toe onmogelijk was om af te wachten tot het laatste moment. De huurder verkoos de mogelijkheid om het evenement met één jaar uit te stellen, maar daar wilde de onderneming niet van weten. De heer P. betaalde het saldo niet en de verhuurder zag zich vervolgens gerechtigd om het voorschot in te houden en het contract te verbreken.

De Consumentenombudsdienst wees beide partijen zowel op de verbintenisrechtelijke kant van de zaak, als op de billijkheid en de redelijkheid. Volgens de algemene voorwaarden zou de verhuurder wellicht in het gelijk gesteld worden, maar anderzijds bleken ook de argumenten van de consument erg valabel.

De onderneming stemde uiteindelijk in met de argumentatie van COD en besloot een voucher ter beschikking te stellen voor het bedrag van het betaalde voorschot. De consument kon deze voucher gedurende één jaar gebruiken voor een nieuw verblijf in één van de beschikbare huisjes. De consument stemde in met dit voorstel, waarop de COD het dossier met een minnelijke regeling afsloot.

Voorbeeld 2

Mevrouw G reserveerde in september 2019 een domein bestaande uit verschillende huisjes en een groter centraal huisje met gemeenschappelijke ruimte voor een familieweekend in september 2020 met 45 personen. Mevrouw G. betaalde een voorschot van €1.650. Het restbedrag diende in augustus 2020 betaald te worden.

Omwille van de piekende coronacijfers en de verstrengde maatregelen in de zomervakantie, nam mevrouw G. in augustus 2020 contact op met de onderneming om een terugbetaling van het voorschot te bekomen. De consument meende omwille van overmacht immers recht te hebben op een kosteloze verbreking van de overeenkomst. De onderneming

benadrukte de algemene voorwaarden en maande de consument aan om het overeengekomen restbedrag te betalen. Bij uitblijven daarvan zou er sprake zijn van eenzijdige contractbreuk door mevrouw G., aldus de onderneming.

De consument sterkte haar argumentatie door te wijzen op de reden van het verblijf, namelijk een familiaal samenzijn om de tachtigste verjaardag van de grootvader te vieren. Gelet op de aanwezigheid van een aantal oudere personen in de Covid19 risicogroep, was het onmogelijk om het verblijf te laten plaatsvinden. De onderneming was het oneens met argumentatie van de consument: de reden van het verblijf werd nooit besproken met de onderneming, bovendien was het verblijf perfect coronaveilig te organiseren omwille van de verschillende losstaande huisjes die per coronabubbel konden ingevuld worden.

Beide partijen behielden echter het standpunt waardoor een minnelijke regeling uitbleef. De COD trok uiteindelijk de kaart van de consument, en gaf dat ook zo aan in de aanbeveling die werd opge maakt. Immers, het was duidelijk dat de consument niet meer van het weekend zou kunnen genieten zoals dat bij het aangaan van het contract de bedoeling was geweest. Aangezien dat contract werd gesloten nog voor er sprake was van de coronacrisis, vond de COD een terugbetaling van het voorschot redelijk.

Mevrouw S. boekte in mei 2020 een vakantiehuisje voor twintig personen bij onderneming V. voor een verblijf in augustus 2020. De consument betaalde reeds een voorschot van €1.500 op het totaalbedrag van €2.500. Omwille van de verstrengde maatregelen in de zomervakantie wenste de consument op basis van overmacht een uitstel van één jaar te bekomen naar augustus 2021.

De onderneming benadrukte dat de algemene voorwaarden dienden gerespecteerd te worden en dat zonder betaling van het volledige bedrag tegen eind juli, sprake zou zijn van een eenzijdige annulatie door de consument. Bovendien meende de onderneming een redelijk voorstel tot minnelijke regeling te hebben gedaan hoewel zij daar naar eigen zeggen niet toe verplicht was: de consument kon de boeking verplaatsen mits een opleg van 50% van het totaalbedrag. De consument zou bijkomend ook kunnen genieten van een korting van 30% op een activiteit



naar keuze op het domein. De consument kon akkoord gaan met het voorstel tot omboeking, maar vond de gevraagde opleg buitenproportioneel.

De COD wees de consument op de algemene voorwaarden die bindend zijn voor de partijen. Bijkomend gaf de COD de consument te kennen dat overmacht niet kon worden ingeroepen: de reservatie werd immers gedaan tijdens uitbraak van de coronapandemie, de consument werd geacht erop beducht te zijn dat verstrengde maatregelen steeds roet in het eten zouden kunnen gooien. Opdat hij overmacht zou kunnen invoeren, zou de consument daarenboven in de onmogelijkheid moeten zijn om zijn contractuele prestatie uit te voeren. Aangezien de prestatie van de consument erin bestaat een betaling uit te voeren, lijkt dat hier dus niet te spelen.

Niettegenstaande beoordeelde de COD het voorstel tot oplossing van de onderneming als onredelijk: een afwijzing van het voorstel van de onderneming werd immers gezien als een annulatie door de consument, waardoor de consument ook het voorschot kwijtspelde. De COD benadrukte aan de onderneming het principe 'voor wat hoort wat' (quid pro quo). Volgens dit principe argumenteerde de COD dat de consument de keuze had tussen enerzijds een verbreking van de overeenkomst met volledige terugbetaling van het voorschot, anderzijds de mogelijkheid om de reservatie om te boeken binnen het jaar zonder bijkomende kosten.

De onderneming behield echter haar standpunt, waarop de COD bovenstaande opmerkingen vertaalde in een aanbeveling in het voordeel van de consument.

5.6.2 Bespreking

De COD kreeg sinds de uitbraak van Covid19 heel wat dossiers over de verhuur van vakantieverblijven. Gelet op de steeds wijzigende maatregelen was een eenduidige lijn erg moeilijk te vinden.

Door consumenten werd vaak het argument overmacht ingeroepen om een ontbinding van de overeenkomst of verplaatsing te bepleiten, ondernemingen beriepen zich voornamelijk op het bindend karakter van de algemene voorwaarden. Dat zorgde voor heel wat patstellingen.

Voor reservaties die plaatsvonden voor de corona-uitbraak kon de COD het argument van overmacht doorgaans volgen, voor reservaties die werden gemaakt tijdens de coronacrisis dan weer niet. De Consumentenombudsdienst meent dat ook consumenten een verantwoordelijkheid dragen om in te schatten wat de gevolgen kunnen zijn van hun daden. Consumenten leken zich er vaak niet van bewust dat ondanks de coronacrisis de algemene voorwaarden overeind bleven.

Omdat deze gezondheids crisis voor zowel consumenten als verhuurders ongezien was, benadrukte de COD aan de partijen het 'voor wat hoort wat'-principe en riep op tot redelijkheid langs beide kanten: een inhouding van een voorschot zonder een dienst te hebben verleend is onredelijk, de onderneming niet de mogelijkheid bieden om een oplossing voor te stellen en blijven vasthouden aan een ontbinding van de overeenkomst is dat vaak eveneens.

5.6.3 Aandachtspunten

In bepaalde sectoren werkte de overheid regelingen uit, vaak via een voucher-regeling. Dat was bijvoorbeeld het geval in de sector van de pakketreizen. Deze regeling werd door eigenaars van vakantiehuisjes helaas soms aangegrepen om consumenten voor voldongen feiten te stellen, alsof deze regeling ook van toepassing zou zijn op het huren van een vakantiehuisje.

Niettegenstaande was de Consumentenombudsdienst de voucher-regeling genegen, ten minste als deze zowel door consument als onderneming kon worden aanvaard. Anderzijds bleef de consument ook een grote pleitbezorger van het quid pro quo-principe bij overmachtssituaties. Wanneer contracten worden opgezegd op grond van overmacht, zouden betalingen of voorschotten enkel mogen worden ingehouden wanneer daar ook effectieve prestaties tegenover staan.





6

MEMORANDUM

DE CONSUMENTENOMBUDSDIENST
GEEFT ZES AANBEVELINGEN TOT
HET VERDER OPTIMALISEREN
VAN DE BUITENGERECHTELIJKE
GESCHILLENREGELING.

België kent een lange traditie van buitengerechtelijke geschillenregeling. Een onpartijdige bemiddelaar, verzoener of arbiter zoekt in relatief kleine geschillen actief naar een oplossing die zowel door de onderneming als de consument gedragen wordt. Deze entiteiten beslechten geschillen in de belangrijkste economische sectoren: telecommunicatie, financiële instellingen, notariaat, verzekeringen, bouw, auto-sector, energie, reizen, post, advocatuur, handel, textiel en gerechtsdeurwaarders. Sinds de oprichting van de Consumentenombudsdienst in 2015 kan daarenboven élk consumentengeschil voorgelegd worden aan een buitengerechtelijke geschillenregelingsinstantie.

De Belgische keuze voor een sectorale organisatie biedt een solide basis voor de buitengerechtelijke beslechting van consumentengeschillen. 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 gekwalificeerde entiteit als een extra kwaliteitssaudit die de verwachtingen van consumenten en eventuele structurele problemen blootlegt en ook aanbevelingen kan maken voor verbeteringen aan de reglementering.

Een kwalitatieve buitengerechtelijke geschillenregeling speelt dus in het voordeel van zowel consumenten, ondernemingen als de Belgische economie in zijn geheel.

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

6.1 ELKE GEKWALIFICEERDE ENTITEIT MOET SECTORDEKKEND ZIJN

De sectorale organisatie is een sterke basis, maar enkel en alleen indien de geschillenentiteit 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.

We illustreren dit aan de hand van een aantal voorbeelden:

Zo kan een reiziger, afhankelijk van waar hij zijn dossier indient of bij welke onderneming hij een reis boekt, terecht bij verschillende geschillencommissies. Elke entiteit heeft zijn specifieke bevoegdheid, maar voor de consument is dit minstens erg verwarrend.

Consumenten die een geschil hebben omtrent een wagen zullen afhankelijk van het soort geschil een beroep kunnen doen op de Verzoeningscommissie Automoto of de Consumentenombudsdienst. Nochtans is de sector van nieuwe en tweedehands-wagens een belangrijke economische sector die gebaat zou zijn met een enkele entiteit die bevoegd zou zijn voor alle geschillen rond gemotoriseerde voertuigen, zodat alle specialisatie kan gecentraliseerd worden.

De ombudsman voor energie is op heden bevoegd voor geschillen betreffende gas en elektriciteit, maar zou dat tevens kunnen zijn voor andere energieproducten en -diensten (petroleumproducten, hout, pellets, zonnepanelen, thermostaten, contracten voor onderhoud en herstel van verwarmingsinstallaties, ...) die door energieleveranciers of door derden (aggregatoren, aangestelde tussenpersonen of makelaars, onderaannemers, installateurs, ...) worden aangeboden. De verzoeningscommissie bouw is enkel bevoegd voor technische bouwgeschillen maar niet voor juridische en contractuele geschillen.

De Consumentenombudsdienst pleit er dan ook voor om elke buitengerechtelijke geschillendienst sectordekkend te organiseren, waarbij ook elke sector instaat voor de financiering van zijn eigen gekwalificeerde entiteit.

6.2 CONSUMENTENOMBUDSDIENST ALS UNIEK LOKET VOOR ADR IN BELGIË

De Consumentenombudsdienst bestaat pas sinds 2015 maar fungeert als het sluitstuk van ADR in België. Immers verzekert de Consumentenombudsdienst dat elk consumentengeschil dat niet onder de bevoegdheid valt van een door de FOD Economie erkende gekwalificeerde entiteit, toch via een buitengerechtelijke weg een oplossing kan krijgen.

De eerste taak van de COD bestaat erin om consumenten en ondernemingen te informeren over de mogelijkheden van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen. Deze taak is niet enkel erg omvangrijk, ze is ook erg belangrijk in een land dat institutioneel als complex wordt ervaren door burgers en ondernemingen. De Consumentenombudsdienst wil een uniek loket zijn voor consumenten en ondernemingen voor alle vragen aangaande ADR. Om de buitengerechtelijke geschillenregeling in België alle kansen te geven, is het noodzakelijk dat er één contactpunt bestaat dat alle nodige informatie dienaangaande kan verstrekken. Het ADR-landschap voor consumenten is immers vrij heterogeen. In verschillende sectoren bestaan ombudsdiensten, in andere sectoren zijn verzoeningscommissies bevoegd en nog andere sectoren beroepen zich op geschillencommissies. Bovendien zijn ook de bevoegdheden van deze verschillende diensten niet altijd eenduidig. Er is dus zeker een sterke nood aan een contactpunt dat consumenten en ondernemingen wegwijs kan maken in het ADR-landschap en de partijen meteen naar de bevoegde dienst kan doorverwijzen. De Consumentenombudsdienst kan deze loketfunctie opnemen.

Daartoe is vereist dat de Consumentenombudsdienst over een voldoende en een correcte financiering beschikt.

- De Consumentenombudsdienst beschikt vandaag over te weinig werkingsmiddelen om zijn taken naar behoren te vervullen. De Consumentenombudsdienst behandelt grosso modo 10.000 dossiers per jaar, met een team van 11 VTE medewerkers. Dit is onvoldoende om een kwaliteitsvolle dienstverlening aan zijn stakeholders aan te bieden. Een structurele verhoging van het werkingsbudget dringt zich op.
- De huidige financiering is daarenboven niet proportioneel. De financiering van de Consumentenombudsdienst is immers voor 50% gebaseerd op een bijdrage die hij krijgt van de ombudsdiensten die in zijn Directiecomité zetelen. De sectoren die hun sectorale ombudsdienst financieel ondersteunen, betalen dus ook voor de sectoren die geen gekwalificeerde entiteit oprichten. Het directiecomité van de Consumentenombudsdienst vraagt naar een transparante financiering van het ADR-landschap in het algemeen en de Consumentenombudsdienst in het bijzonder waarbij elke economische sector bijdraagt.

6.3 STRUCTURELE AANBEVELINGEN VAN OMBUDSDIENSTEN VERDIENEN WEERKLANK

De ombudsmannen van de gereguleerde sectoren nemen 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 ondertussen geliberaliseerde omgeving blijven deze ombudsdiensten optreden in een gereguleerde sector, aangezien het gaat om basisproducten en -diensten. Het rapporteren over structurele problemen en oplossingen is één van hun opdrachten. De structurele aanbevelingen of beleidsadviezen die een ombudsdienst maakt vormen een meerwaarde voor de sectoren, hun stakeholders én de beleidsmakers.

Een ombudsman zit aan de basis en weet waar de problemen in zijn sector zich situeren, waar onvrede heerst en waar ruimte is voor verbetering. Een ombudsman moet voor alle beleidsmakers, beroepsfederaties en stakeholders zoals consumenten- en armoedeorganisaties een gewaardeerd gesprekspartner zijn, die steeds de vinger op de wonde kan leggen.

De structurele aanbevelingen die een ombudsman maakt, komen dus ten goede aan zowel diens sector, de Belgische economie en het vertrouwen van de burger.

6.4 BUITENGERECHTELIJKE GESCHILLEN- REGELING VERDIENT EXTRA AANDACHT

Gekwalificeerde entiteiten kunnen een enorme meerwaarde betekenen voor de verschillende partijen (consument, onderneming) als voor het economische en justitiële landschap. Zij werken snel, laagdrempelig en vaak geheel kosteloos. De gekwalificeerde entiteiten blijven daarenboven steeds zoeken naar een betere onderlinge samenwerking en het bereiken van synergiën.

Zowel bij de ondernemingen en de consumenten is er nood aan verdere bekendmaking van alle diensten voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting. De promotie van alternatieve geschillenregeling in alle economische sectoren zou dus een prioriteit moeten zijn. De Consumentenombudsdienst is meer dan bereid om samen te werken met de verschillende stakeholders en in het bijzonder de FOD Economie om hieraan tegemoet te komen. Een toegankelijk, onpartijdig en onafhankelijk ADR-landschap is voor alle partijen een belangrijke troef met een duidelijk onderscheid tussen Ombudsdiensten in gereguleerde sectoren en ADR-entiteiten voor andere economische sectoren. De huidige Coronacrisis toont aan dat burgers, consumenten en ondernemingen nood hebben aan bescherming en bemiddeling voor betaalbare toegang tot essentiële producten en diensten.

6.5 AANSTELLINGEN EN ERKENNINGEN

In sommige sectoren sleept de benoeming of aanstelling van een ombudsman aan. Deze onzekere situatie is voor de ombudsdienst zelf noch voor de sector een wenselijke situatie. Een sterke, onafhankelijke ombudsman is immers een belangrijke gesprekspartner voor elke economische sector. Het is dan ook absoluut noodzakelijk dat alle aanstellingen gebeuren volgens procedures die een onafhankelijke werking en vertegenwoordiging van de ombudsdiensten waarborgen en dat deze procedures snel een aanvang nemen.

Een dossier dat bijzondere aandacht verdient is de erkenning van de ombudsdienst voor treinreizigers (Ombudsrail) als gekwalificeerde entiteit. Ombudsrail behandelt sinds 1993 dossiers van treinreizigers als onafhankelijke ombudsdienst en maakt deel uit van het directiecomité van de Consumentenombudsdienst. Het wetgevend initiatief dat Ombudsrail de nodige

garanties moet bieden op onafhankelijkheid zowel financieel als in hoofde van de ombudsmannen en op basis waarvan de dienst deze erkenning kan krijgen, bleef tot op vandaag echter dode letter.

6.6 RAAKVLAK TUSSEN ECONOMIE EN JUSTITIE

De organisatie van ADR in België valt onder de bevoegdheid van de Minister van Economie, maar buitengerechtelijke geschillenregeling slaat ook de brug met de Belgische justitie.

Een goed werkend ADR-landschap geeft vertrouwen en zuurstof aan consumenten en ondernemingen maar ook aan de gehele Belgische economie. De aanbevelingen of adviezen van een ombudsdienst kunnen leiden tot betere regulering en economische reglementering. Maar ook de druk op justitie wordt verlicht. Gekwalificeerde entiteiten proberen immers geschillen te regelen en kunnen op die manier vermijden dat deze tot een rechtsgang voor de hoven en rechtbanken leiden. Door een doorgedreven kennis van de sector en zijn unieke positie kan een gekwalificeerde entiteit snel en aan een lage kostprijs geschillen ontmijnen en dus een alternatief zijn voor gerechtelijke geschillenbeslechting.

De vorige minister van justitie erkende het belang van bemiddeling en bracht in die optiek een aantal belangrijke wijzigingen aan in het Gerechtelijke Wetboek. Vanuit het ADR-landschap missen we hierbij de link tussen bemiddeling georganiseerd vanuit justitie en bemiddeling georganiseerd vanuit en voor de economische sectoren.

In elk geval verdient het raakvlak tussen economie en justitie voor buitengerechtelijke geschillenregeling een grondig debat met respect voor de basisrechten van burgers en ondernemingen voor de betaalbare toegang tot een goed werkende justitie.

Het Belgische landschap van buitengerechtelijke geschillenregeling heeft een lange, en door onze buurlanden erg geprezen, traditie van kwaliteit en betrouwbaarheid. Er blijven echter ook een aantal zaken die voor verbetering vatbaar zijn. De ombudsdiensten zijn dan ook meer dan bereid hieraan mee te werken.



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