



2021 JAARVERSLAG



Consumenten
ombudsdienst

INHOUDSTAFEL



1

INLEIDING /4

Het team /6

Kerncijfers /8

2

MISSIE EN WERKING /10

2.1 Over de Consumenten-
ombudsdienst /10

2.2 Externe activiteiten /11

2.3 Procedure bij de COD:
residuaire dossiers /12

3

BEGROTING VAN DE CONSUMENTEN- OMBUDSDIENST /14

3.2 Begroting 2021 /15

3.3 Personeelsbestand /15



4

STATISTIEKEN /16

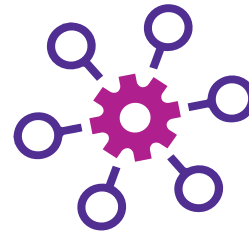
- 4.1 Nieuwe dossiers /16
- 4.2 Communicatiemiddel /19
- 4.3 Residuaire dossiers /20
- 4.4 Andere dossiers gericht aan de COD /22
- 4.5 Gesloten ontvankelijke dossiers /24
- 4.6 Top sectoren 2021 /26
- 4.7 Top categorieën 2021 /28
- 4.8 Top tien ondernemingen /29
- 4.9 Gemiddelde behandelingsduur van een dossier /30



5

SYSTEMATISCHE PROBLEMEN /32

- 5.1 Prijswijzigingen /32
- 5.2 Hersteldiensten /34
- 5.3 Algemene voorwaarden /36
- 5.4 Garantieherstellingen door externe firma's /38
- 5.5 Leveringen /39
- 5.6 Evenementen en recreatieve activiteiten /40



6

AANDACHTSPUNTEN /44

- 6.1 Uitbouwen van een ADR-landschap /45
- 6.2 Vordering tot collectief herstel /46



1 INLEIDING

“

Het oprichten van sectordekkende Ombudsdiensten voor de Bouw en voor Meubelen zou een grote stap zijn ter versterking van het ADR-landschap.



Redactie jaarverslag:

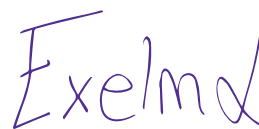
Alain, Arthur, Besa, Christine, Dalia, Hind,
Miryam, Nick, Peter, Pieter-Jan en Silke

14.488 consumenten deden in 2021 een beroep op de Consumentenombudsdienst. In 4.100 dossiers werd een bemiddeling opgestart tussen consument en onderneming, met het oog op het bereiken van een minnelijke oplossing. 3.536 klachten werden bezorgd aan de bevoegde bemiddelingsdienst via het klachtenportaal van de Consumentenombudsdienst. In de overige dossiers ontving de consument of de onderneming gerichte informatie.

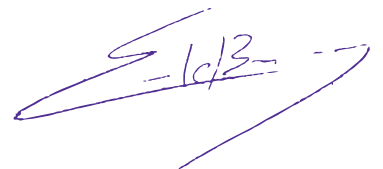
Ook in 2021 heeft de coronacrisis de inhoud van veel dossiers mee bepaald, zoals geschillen omtrent het uitblijven van de levering van goederen en diensten én geschillen omtrent geannuleerde of vertraagde vluchten.

Buitengerechtelijke geschillenbeslechting heeft een sterk fundament in België. 15 gekwalificeerde diensten behandelen de geschillen voor een specifieke economische sector. Samen met de betrokken partijen streven ze in elk geschil naar een minnelijk akkoord. De Consumentenombudsdienst is sinds 2015 het sluitstuk van de buitengerechtelijke geschillenbeslechting, hij maakt de consument en de onderneming wegwijs en bemiddelt in de residuaire geschillen. Elk consumentengeschil in België kan bijgevolg voorgelegd worden aan een dienst voor buitengerechtelijke geschillenbeslechting.

De fundamentelementen zijn dus goed en duidelijk, maar kunnen nog aanzienlijk verstevigd worden. Het directiecomité van de Consumentenombudsdienst doet hiertoe in dit rapport een aantal concrete voorstellen. Prioritair lanceren we een oproep naar de bouwsector en de meubelsector tot het oprichten van hun eigen sectorspecifieke dienst tot geschillenbeslechting. Onze oproep is gebaseerd op het grote aantal bemiddelingsaanvragen dat de Consumentenombudsdienst, sinds zijn oprichting in 2015, behandelde in deze sectoren. Een sector-specifieke geschillenbeslechtingsdienst met de nodige expertise, kennis en verankering in de sector betekent een ondersteuning voor consument én onderneming bij een geschil. Een stevig middel om het vertrouwen van de consument in de onderneming en de sector te herstellen of te bevestigen.



Katelijne Exelmans
Voorzitter
Consumenten-
ombudsdienst

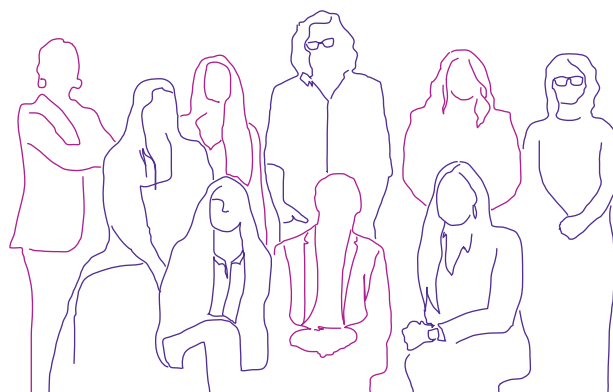


Laurent de Barys
Ondervoorzitter
Consumenten-
ombudsdienst



2021

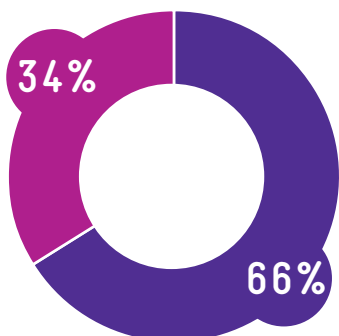
TEAM



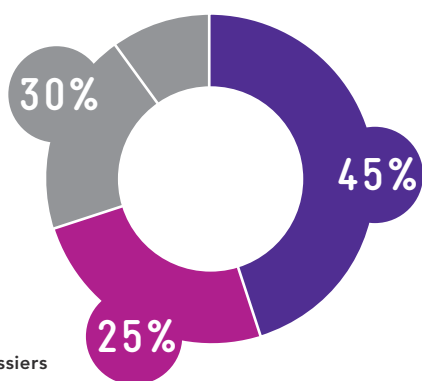
KERNCIJFERS

14.488

behandelde dossiers in 2021



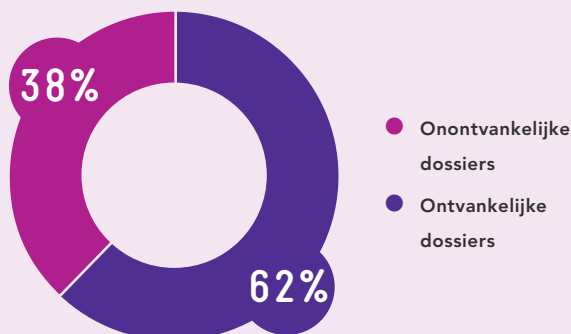
- Totaal aantal geregiseerde dossiers in het Frans
- Totaal aantal geregiseerde dossiers in het Nederlands



- Residuaire dossiers
- Andere dossiers
- Vragen om informatie:
Schriftelijk: 10% + Telefonisch: 20%

6.575

residuaire dossiers

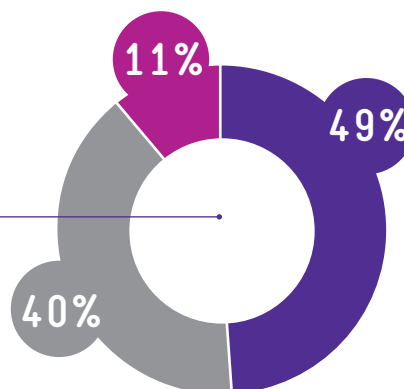


Reden van onontvankelijkheid	2021
Anonieme klacht	129
COD enkel in kopie	419
Geen residuaire consumentengeschil	133
Faillissement van de onderneming	39
Onvolledige klacht	1.709
Vexatoire klacht	2
Er is reeds een gerechtelijke procedure geweest	15
Ongegronde klacht	3
Gedateerde klacht	8
Het dossier werd al eens door een gekwalificeerde entiteit behandeld	18
Totaal	2.475

3.911

gesloten ontvankelijke dossiers

- Minnelijke schikking: 1.925 dossiers
- Aanbeveling: 1.565 dossiers
- Stopzetting: 421 dossiers

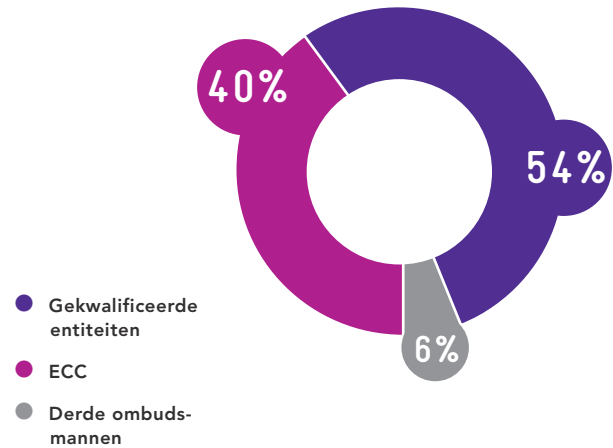


De gemiddelde
behandelingsduur
van een dossier
in 2021
was

59
dagen.

Details

van de doorverwezen dossiers



Top tien sectoren

NR.	SECTOR	DOSSIERS
1	Diensten betreffende onderhoud en reparatie van de woning	1.086
2	Meubelen en stoffering	591
3	ICT-goederen (informatie- en communicatietechnologie)	371
4	Grote huishoudelijke apparaten	302
5	Luchtvaartmaatschappijen	280
6	Diensten in verband met sporten en hobby's	267
7	Kleding en schoenen	259
8	Goederen met betrekking tot sport en vrije tijd	201
9	Culturele en amusementsdiensten	180
10	Elektronica (geen ICT)	152

Top tien categorieën

NR.	CATEGORIE	DOSSIERS
1	Niet geleverd/ niet verleend	1.036
2	Wettelijke garantie niet toegekend	566
3	Defect, veroorzaakte schade	491
4	Product voldoet niet aan bestelling	403
5	Dienst na verkoop	359
6	Ongerechtvaardigde factuur	236
7	Onjuiste factuur	216
8	Deels geleverd/deels verleend	195
9	Ontbinding van het contract	192
10	Niet beschikbaar/ geen toegang	190

2

MISSIE EN WERKING

“

De Consumentenombudsdienst is het contactpunt voor consumenten en ondernemingen voor alle vragen aangaande ADR.



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 en 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

De eerste taak van de COD bestaat er in 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 het contactpunt voor consumenten en ondernemingen voor alle vragen aangaande ADR (Alternative Dispute Resolution of buitengerechtelijke geschillenregeling).

De COD informeert echter niet enkel over buitengerechtelijke geschillenregeling, maar ook in het algemeen over rechten en plichten van consument en onderneming. De specialisatie ligt bij de consumentengeschillen, d.w.z. 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 erover dat hij enkel informatie verschaft en niet overgaat tot het geven van adviezen. Voorafgaandelijk aan het eventueel openen van een dossier strookt het immers niet met de vereiste van onpartijdigheid om adviezen 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 bevoegde gekwalificeerde entiteit. De COD gaat niet over tot een ontvankelijkheidsbeoordeling van het dossier, maar laat dit over aan elke dienst waar ze dossiers naar doorstuurt.

De COD mag consumentengeschillen enkel **doorverwijzen naar gekwalificeerde entiteiten**. Dit zijn diensten voor de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen die voldoen aan de voorwaarden bedoeld in art. XVI.25 en 26 WER en het koninklijk besluit van 26 februari 2015. De lijst van gekwalificeerde entiteiten wordt bekendgemaakt op de websites van de FOD Economie de Europese Commissie¹. De COD is tevens zelf erkend als gekwalificeerde entiteit sinds 14 juli 2015.

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

1 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 erg belangrijk dat hij goed de bevoegdheid en werking kent van de andere gekwalificeerde entiteiten. De lijst van erkende gekwalificeerde entiteiten stond eind 2021 op vijftien, de Consumentenombudsdienst inbegrepen. Naast de Consumentenombudsdienst gaat het om:

- De Ombudsdienst voor Telecommunicatie
- De Ombudsman in Financiële Geschillen (Ombudsfm)
- 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 diensten van de FOD Economie waarin statistieken worden besproken en onderzocht of en in welke sectoren extra acties nodig of wenselijk zijn.

Tot slot is de COD ook actief betrokken bij een netwerk van verschillende residuaire gekwalificeerde entiteiten. Samen met collega's uit Duitsland, Oostenrijk, Groot Hertogdom Luxemburg en Nederland wordt overleg gepleegd en best practices uitgewisseld.



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, moet de COD de consument binnen de drie weken laten weten of hij het dossier in behandeling kan en zal nemen.

De Consumentenombudsdienst moet een aanvraag echter weigeren:

- wanneer de klacht verzonnen, kwetsend of eerrovend is,
- wanneer de klacht anoniem wordt ingediend of wanneer de tegenpartij niet is of kan worden geïdentificeerd,
- wanneer de klacht reeds door een gekwalificeerde entiteit werd behandeld óók indien zij ginds niet ontvankelijk werd verklaard en ten slotte
- wanneer de klacht reeds het voorwerp uitmaakt of heeft uitgemaakt van een vordering in recht.
- In bepaalde gevallen kan de Consumentenombudsdienst een aanvraag tot buitengerechtelijke regeling weigeren:
- wanneer de klacht niet voorafgaandelijk bij de betrokken onderneming werd ingediend;
- wanneer de klacht meer dan een jaar geleden bij de betrokken onderneming werd ingediend;
- wanneer de behandeling van het geschil de effectieve werking van de Consumentenombudsdienst ernstig in het gedrang zou brengen.

**De dossierbeheerder heeft
90 werkdagen om het
dossier af te ronden.**

.....

2.3.2 Behandeling van het dossier

Eens de aanvraag volledig is, begint de inhoudelijke behandeling van het dossier. De dossierbeheerder heeft **90 werkdagen om het dossier af te ronden**. In een eerste fase wordt het overgemaakt aan de onderneming die wordt gevraagd hierop te reageren. Dit antwoord wordt dan overgemaakt aan de consument en besproken met zijn dossierbeheerder. De behandeling van de dossiers gebeurt per mail, brief en/of telefoon. De Consumentenombudsdienst kan, indien hij dat nodig zou achten, ter plaatse kennisnemen van de boeken, briefwisseling, verslagen en, in het algemeen, alle documenten en alle geschriften van de betrokken onderneming die rechtstreeks betrekking hebben op het voorwerp van de aanvraag. Hij kan van de bestuurders, agenten en aangestelden van de onderneming alle nodige uitleg en informatie vorderen en alle verificaties uitvoeren die nodig zijn voor zijn onderzoek.

De dossierbeheerder luistert naar beide partijen en probeert hen te verzoenen. In het kader van zijn bevoegdheden kan de Consumentenombudsdienst zich beroepen op elke wettelijke bepaling die van toepassing is op het dossier.

De Consumentenombudsdienst houdt tijdens de bemiddeling ook steeds rekening met de beginselen van redelijkheid en billijkheid, op basis waarvan een oplossing voor het geschil kan worden gevonden.

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 deelt binnen een termijn van 90 kalenderdagen de uitkomst van de geschillenregeling mee aan de partijen. Deze termijn kan in uitzonderlijke omstandigheden eenmalig met eenzelfde periode worden verlengd. 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.

Wanneer geen minnelijke schikking wordt bereikt, kan de COD het dossier afsluiten met **een aanbeveling**. Deze aanbeveling, die niet afdwingbaar is, 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 te communiceren aan de COD en aan de consument.

Ten slotte kan de consument het dossier altijd **stopzetten** en voor een procedure voor de gewone hoven en rechtbanken opteren.

3

BEGROTING

“

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 rechts-persoonlijkheid zoals voorzien in artikel 2, 3^o van deze wet, zodat de Consumentendienst een ontwerp van begroting opstelt en voorlegt aan de bevoegde Minister en de Minister van Begroting (toepassing van de artikelen 86 en 87, §2 van dezelfde wet).

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

3.1 BEGROTING 2021

a. Ontvangstenbegroting 2021

Voor 2021 bestond de geraamde financiering van het budget ten bedrage van € 949.798 uit de volgende onderdelen:

- Bijdrage sectorale ombudsdiensten € 491.798
- Bijdrage Federale Overheid € 368.000
- Bijdrage ondernemingen zonder gekwalificeerde entiteit € 90.000

b. Uitgabenbegroting 2021

De uitgavenbegroting 2021 bedroeg € 949.798 met de volgende onderverdeling:

- Personeelsuitgaven € 651.153
- Werkingsuitgaven € 292.109
- Kapitaaluitgaven € 6.536

c. Gebruik van de reserve in 2021

- Kapitaaluitgaven € 93.532

3.2 PERSONEELSBESTAND

In 2021 werkten er 11 VTE's bij de Consumentenombudsdienst.

4 STATISTIEKEN

“

De Consumentenombudsdienst verwerkte 14.488 aanvragen in 2021.

4.1 NIEUWE DOSSIERS

4.1.1 Totaal aantal dossiers die in 2021 werden ingeleid

a. Statistiek

Dossiers	2021	2020	2019	2018	2017
NL	9.616	10.627	5.723	6.379	6.700
FR	4.876	4.387	2.930	2.639	2.874
Totaal	14.488	15.014	8.653	9.018	9.574

b. Commentaar

De Consumentenombudsdienst verwerkte 14.488 aanvragen in 2021. Dat is een daling van een kleine 4% ten opzichte van het vorige werkjaar. In de cijfers van 2020 werden voor het eerst ook de telefonische vragen om informatie verwerkt.

Verdeeld over de beide taalrollen werden er 9.616 dossiers (66%) in het Nederlands geregistreerd en 4.876 dossiers (34%) in het Frans. Dit is een daling van 5 procentpunten van het aantal Nederlandstalige dossiers ten opzichte van de Franstalige dossiers ten overstaan van het vorige jaar. De Duitstalige dossiers worden behandeld door de Franstalige dossierbeheerders en zijn dan ook in deze statistiek mee gerekend. De Engelstalige dossiers worden behandeld door de Nederlandstalige dossierbeheerders, ze zitten vervat in dat cijfer.

c. Verhouding

	2021	2020	2019	2018	2017
Residuaire dossiers	6.575	6.537	4.544	4.890	5.053
Andere dossiers	3.536	3.915	2.779	3.013	3.677
Schriftelijke vragen om informatie	1.454	1.722	1.330	1.115	844
Telefonische vragen om informatie	2.923	2.840	n.v.t.	n.v.t.	n.v.t.

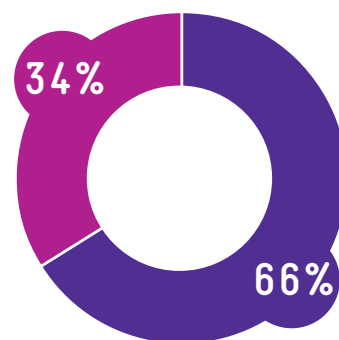
d. Commentaar

Van alle aanvragen die ons in 2021 bereikten, behoorden 45% tot de residuaire bevoegdheid van de Consumentenombudsdienst. Vijfentwintig procent van de ontvangen aanvragen werden doorgestuurd naar een bevoegde dienst en 30 % waren vragen om informatie, zowel schriftelijk als telefonisch.

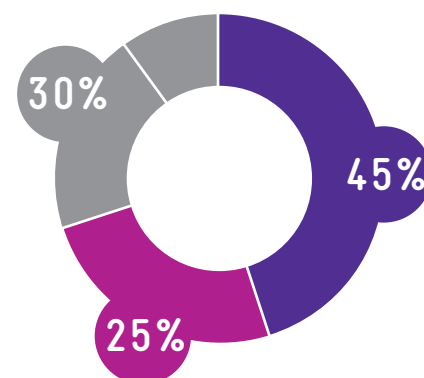
4.1.2 Totaal aantal residuaire dossiers dat in 2021 werd ingeleid

a. Statistiek

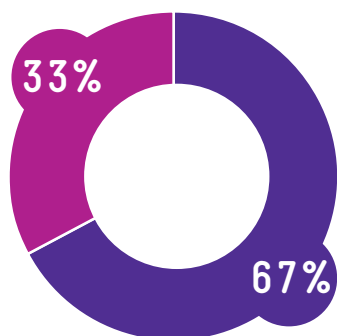
Residuaire dossiers	2021	2020	2019	2018	2017
NL	4.412	4.244	2.698	3.411	3.399
FR	2.163	2.293	1.846	1.479	1.654
Totaal	6.575	6.537	4.544	4.890	5.053



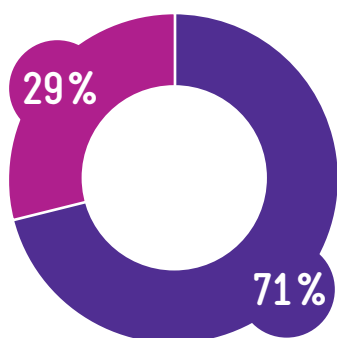
- Totaal aantal geregiseerde dossiers in het Frans
- Totaal aantal geregiseerde dossiers in het Nederlands



- Residuaire dossiers
- Andere dossiers
- Vragen om informatie: Schriftelijk: 10% + Telefonisch: 20%



- Totaal aantal ingeleide residuaire dossiers in het Frans
- Totaal aantal ingeleide residuaire dossiers in het Nederlands



- Totaal aantal 'andere dossiers' in het Frans
- Totaal aantal 'andere dossiers' in het Nederlands

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. Zevenenzestig procent van de ingeleide residuaire dossiers waren Nederlandstalige dossiers, 33% waren Franstalig.

Gemiddeld werden 548 residuaire dossiers per maand ingeleid in 2021. Dat is een minieme stijging ten aanzien van 2020, toen we gemiddeld 545 dossiers ontvingen per maand.

4.1.3 Totaal aantal dossiers buiten de bevoegdheid van de COD

a. Statistiek

Andere dossiers	2021	2020	2019	2018	2017
NL	2.513	2.866	1.923	2.135	2.516
FR	1.027	1.049	856	878	1.161
Totaal	3.536	3.915	2.779	3.013	3.677

b. Commentaar

In 2021 behandelde de COD 3.536 dossiers die niet onder zijn bevoegdheid vielen. Dit zijn dossiers die tot de exclusieve bevoegdheid van een andere ADR-entiteit behoren. Eénenzeventig procent zijn Nederlandstalige dossiers en 29% Franstalige dossiers. In totaal een daling van 10% ten aanzien van vorig jaar.

3536

In 2021 behandelde de COD 3536 dossiers die niet onder zijn bevoegdheid vielen.

4.1.4 Totaal aantal behandelde vragen om informatie

a. Statistiek

Vragen om informatie	2021		2020		2019	2018	2017
	schriftelijk	telefonisch	schriftelijk	telefonisch	schriftelijk	schriftelijk	schriftelijk
NL	1.263	1.428	1.477	2.040	1.102	833	733
FR	191	1.495	245	800	228	282	111
Totaal	4.377		4.562		1.330	1.115	844

b. Commentaar

In 2021 beantwoorde de COD 4.377 vragen om informatie. In totaal werden er 1.005 dossier meer in het Nederlands beantwoordt dan in het Frans. Bij de schriftelijke vragen om antwoorden was het verschil tussen beide landstalen erg groot en werden er veel meer Nederlandstalige vragen ontvangen. Dat was anders bij de telefonische vragen om informatie. Daar kreeg de COD zelfs meer oproepen in het Frans dan in het Nederlands.

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

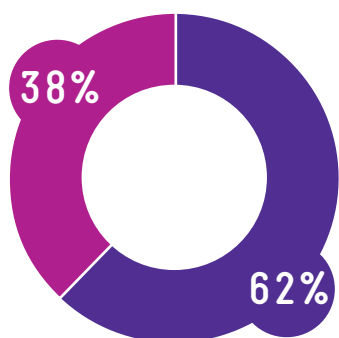
4.2 COMMUNICATIEMIDDEL

a. Statistiek

Communicatiemiddel	2021	2020	2019	2018	2017
Brief	83	112	141	172	196
E-mail	4.891	4.630	2.848	2.607	2.403
Fax	11	7	5	8	13
Website	4.382	4.898	3.476	4.216	3.217
Belmed	336	394	256	75	44
Bezoek	-	8	23	29	29
FOD Economie	1.862	2.125	1.904	1.907	3.661
ODR	-	-	-	4	11
Telefoon	2.923	2.840	-	-	-
Totaal	14.488	15.014	8.653	9.018	9.574

99%

van de mensen die ons wilden bereiken, deden dat digitaal of telefonisch.



- Onontvankelijke dossiers
- Ontvankelijke dossiers

b. Commentaar

De COD is via erg veel kanalen bereikbaar. Men kan ons rechtstreeks bereiken via het formulier op de website, via e-mail, fax 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. In 2021 was het evenwel niet mogelijk om bezoekers te ontvangen omwille van de heersende pandemie. Telefonisch is de COD bereikbaar op weekdays tussen 09h en 12h.

Dossiers bereiken ons ook via andere wegen. Zo kunnen consumenten via 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 klachten van consumenten. De digitale weg blijft de meest betreden. Negenennegentig procent van de mensen die ons wilden bereiken, deden dat digitaal of telefonisch.

4.3 RESIDUAIRE DOSSIERS

4.3.1 Ontvankelijke vs. onontvankelijke dossiers

a. Statistiek

	2021	2020	2019	2018	2017
Ontvankelijke dossiers	4.100	4.330	2.774	2.542	2.581
Onontvankelijke dossiers	2.475	2.207	1.770	2.352	2.472
Totaal	6.575	6.537	4.544	4.890	5.053

b. Commentaar

Van de 6.575 residuaire dossiers die de COD in 2021 ontving, werden 2.475 dossier als onontvankelijk beoordeeld.

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

4.3.2 Reden van onontvankelijkheid

a. Statistiek

Reden van onontvankelijkheid	2021	2020	2019	2018	2017
Anonieme klacht	129	55	29	72	147
COD enkel in kopie	419	368	252	69	-
Geen residuair consumentengeschil	133	177	144	48	212
Faillissement van de onderneming	39	82	199	76	50
Onvolledige klacht	1.709	1.493	1.070	1.989	1.992
Vexatoire klacht	2	1	0	1	8
Er is reeds een gerechtelijke procedure geweest	15	13	40	38	48
Ongegronde klacht	3	1	8	3	-
Gedateerde klacht	8	6	8	30	5
Het dossier werd al eens door een gekwalificeerde entiteit behandeld	18	11	20	26	10
Totaal	2.475	2.207	1.770	2.352	2.472

b. Commentaar

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

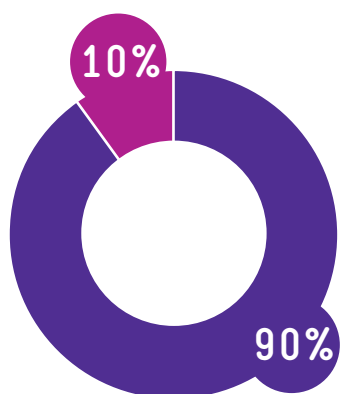
Om in aanmerking te komen voor een procedure bij de Consumentenombudsdienst moet een aanvraag minstens volgende elementen bevatten:

- 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 bewijs of 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.

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 drukingsmiddel. 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.



- Buiten bevoegdheid
- Doorverwezen

4.4 ANDERE DOSSIERS GERICHT AAN DE COD

4.4.1 Algemeen

a. Statistiek

	2021	2020	2019	2018	2017
Doorverwezen	3.170	3.553	2.422	2.660	3.319
Buiten opdracht	366	362	357	353	358
Totaal	3.536	3.915	2.779	3.013	3.677

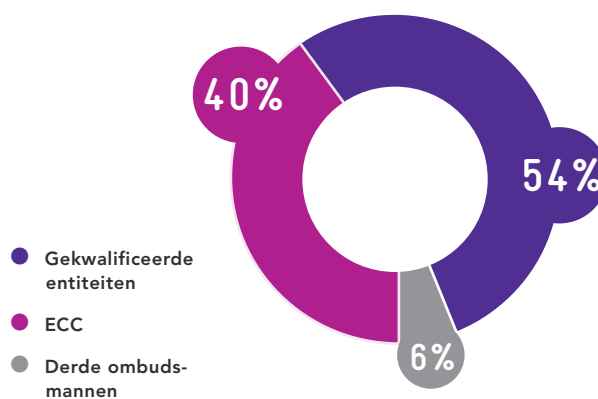
b. Commentaar

We proberen iedereen die ons contacteert zo goed mogelijk te helpen. In de eerste plaats onderzoeken we of we bevoegd zijn voor het dossier. Als een dossier tot de bevoegdheid van een andere gekwalificeerde entiteit behoort, dan wordt dit dossier meteen doorgestuurd. Dossiers die buiten bevoegdheid van alle diensten 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.

In het eerste geval wordt het dossier van de consument dus doorgestuurd. In de volgende statistiek kunt u zien aan welke diensten we de dossiers overmaken.

Details

van de doorverwezen dossiers

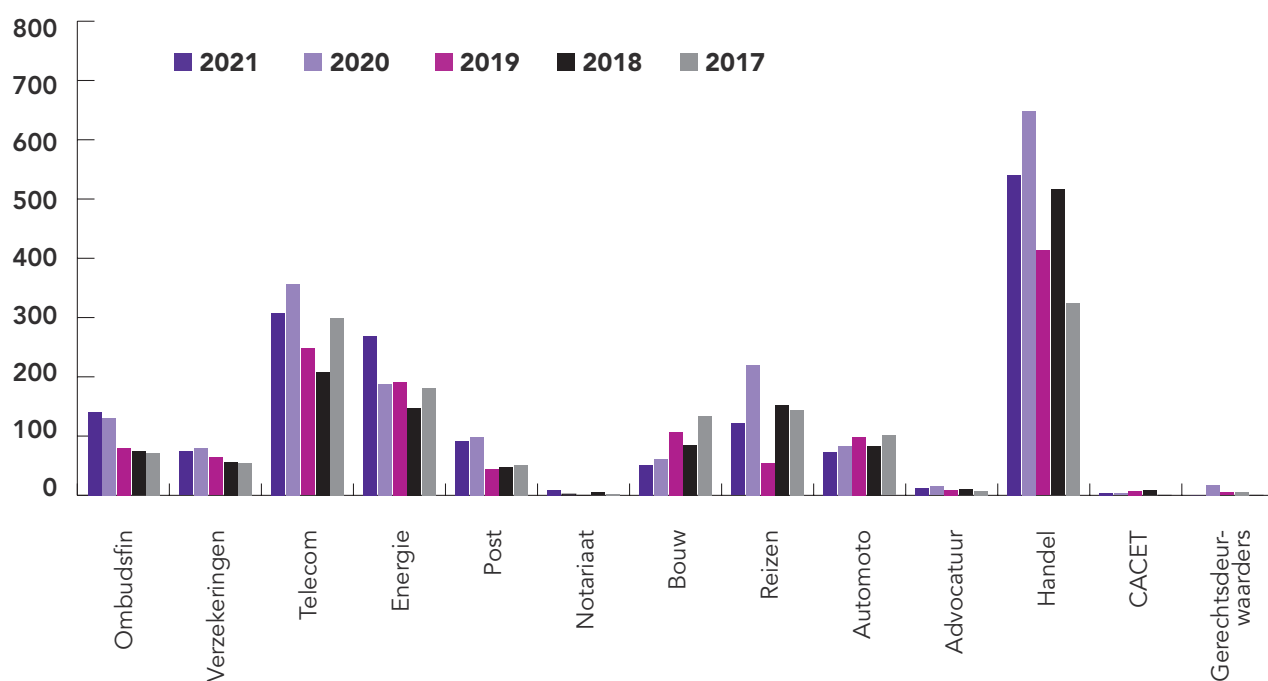


4.4.2 Doorverwezen dossiers

a. Statistiek

	2020	2020	2019	2018	2017
ECC	1.260	1.537	979	1.155	1.840
Ombudsfin	141	131	80	74	72
Ombudsman voor Verzekeringen	74	80	64	56	55
Ombudsdienst voor Telecommunicatie	308	357	248	208	299
Ombudsdienst voor Energie	269	188	191	147	181
Ombudsdienst voor de Postsector	92	99	45	48	51
Ombudsman voor het Notariaat	9	2	0	5	2
Verzoeningscommissie Bouw	51	61	107	85	134
Geschillencommissie Reizen	121	220	55	153	144
Federale Ombudsman	27	20	18	26	15
Vlaamse Ombudsman	156	73	85	70	73
Waalse Ombudsman	13	18	18	10	20
Verzoeningscommissie Automoto	73	83	98	83	101
Ombudsdiensten voor de Advocatuur	12	15	9	10	7
Ombudsman voor de Handel	540	649	413	516	325
CACET	4	3	7	8	-
Gerechtsdeurwaarders	15	17	5	6	-
Ombudsrail	5	-	-	-	-
Totaal	3.170	3.553	2.422	2.660	3.319

b. Staafdiagram



540

dossiers werden
doorgestuurd naar
de Ombudsman voor
de Handel

c. Commentaar

Dossiers waarvoor een andere gekwalificeerde entiteit bevoegd is, worden meteen naar die dienst doorgestuurd. De grootste afnemers onder deze erkende entiteiten zijn de ombudsman voor de handel (540 dossiers), de ombudsdienst voor telecommunicatie (308 dossiers), en de ombudsdienst energie (269 dossiers).

Naast de gekwalificeerde entiteiten, verwijst de Consumentenombudsdienst ook door naar andere diensten. Net als de Federale, Waalse en Vlaamse Ombudsman is het ECC geen gekwalificeerde entiteit. De dossiers die de COD naar deze diensten doorstuurt, vallen technisch gezien buiten de bevoegdheden van de gekwalificeerde entiteiten. Om een optimale dienstverlening aan de consument te bieden, worden deze dossiers toch aan hen overgemaakt.

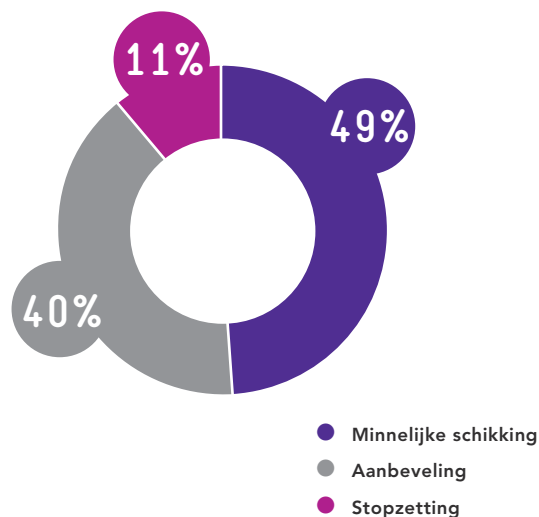
4.5 GESLOTEN ONTVANKELIJKE DOSSIERS

4.5.1 Algemeen

a. Statistiek

	Totaal 2021	% 2021	% 2020	% 2019	% 2018	% 2017
Minnelijke schikking	1.925	49 %	51 %	47 %	55 %	48 %
Aanbeveling	1.565	40%	43 %	47 %	33 %	22 %
Stopzetting	421	11%	7 %	6 %	12 %	30 %
Totaal	3.911	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %

b. Diagram



c. Commentaar

In 2021 kon de COD 3.911 ontvankelijke, residuaire dossiers afsluiten. Dat zijn er exact zeventien meer dan het jaar voordien, maar nog steeds 37% meer dan 2019. Sinds het uitbreken van de coronapandemie heeft de consument duidelijk zijn weg gevonden naar de COD en dat is niet meer veranderd.

In 49% van de gesloten dossiers werd een minnelijke schikking bereikt.

In 1.565 dossiers kon geen oplossing voor het geschil worden gevonden en werd een aanbeveling uitgeschreven. Aanbevelingen kunnen zowel neutraal zijn, als in het voordeel van één van de partijen. Ten slotte werden 421 dossiers stopgezet door de consument in de loop van de procedure. Dat is een stijging met 61% ten opzichte van het vorige jaar.

4.5.2 Aanbevelingen

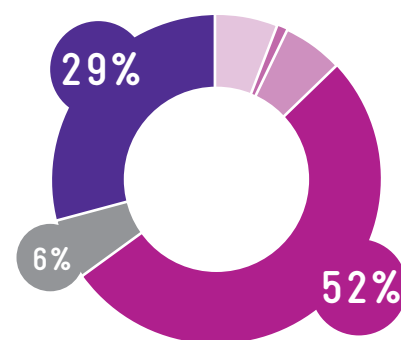
a. Statistiek

		2021	2021%	2020%	2019%
Aanbeveling in het voordeel van de consument	Gevolgd	97	6	6	7
	Deels gevolgd	16	1	2	5
	Niet gevolgd	94	6	4	7
	Geen antwoord	810	52	48	34
Aanbeveling in het voordeel van de onderneming		89	6	7	12
Neutrale aanbeveling		159	29	33	38
Totaal		1.565	100	100	100

b. Commentaar

De COD heeft in 2021 in totaal 1.565 aanbevelingen gemaakt. Hiermee wordt een dossier afgesloten aan het einde van de bemiddelingsprocedure wanneer geen minnelijke schikking werd bereikt. De aanbeveling bevat het standpunt van de COD alsook de gewenste oplossing. 65% van de aanbevelingen (1.017 dossiers) worden geformuleerd in het voordeel van de consument. We verwachten hierop een gemotiveerd antwoord van de onderneming, wat echter slechts in 20% van de gevallen volgde.

Ten slotte stelde de COD 89 aanbevelingen op in het voordeel van de onderneming. De 459 neutrale aanbevelingen stellen wel een oplossing voor, maar geven niet noodzakelijk één van beide partijen het voordeel.



- Aanbeveling in het voordeel van de consument:
 - Geen antwoord
 - Niet gevolgd
 - Deels gevolgd
 - Gevolgd
- Aanbeveling in het voordeel van de onderneming
- Neutrale aanbeveling

810

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

4.6 TOP SECTOREN 2021²

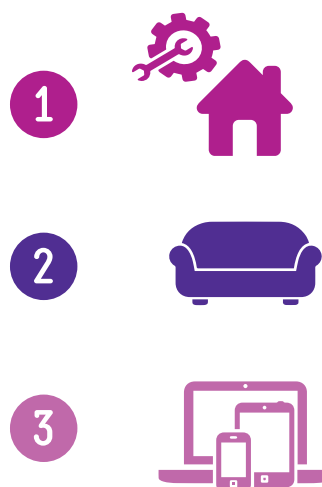
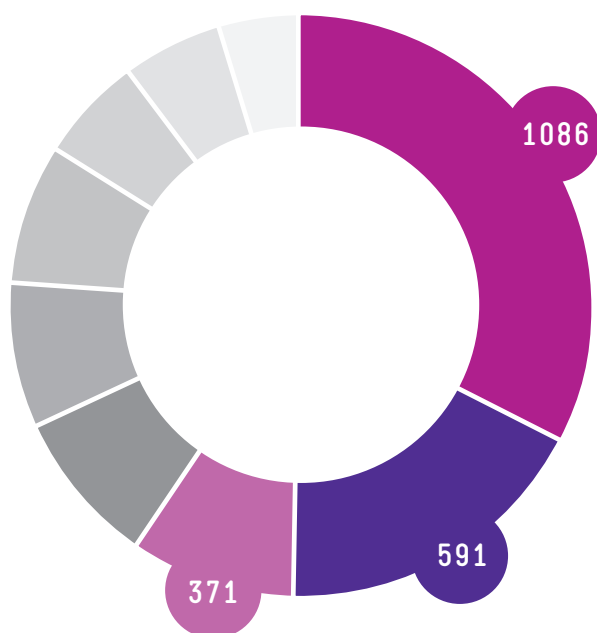
a. Statistiek

Top tien 2021

NR.	SECTOR	DOSSIERS
1	Diensten betreffende onderhoud en reparatie van de woning	1.086
2	Meubelen en stoffering	591
3	ICT-goederen (informatie- en communicatietechnologie)	371
4	Grote huishoudelijke apparaten	302
5	Luchtvaartmaatschappijen	280
6	Diensten in verband met sporten en hobby's	267
7	Kleding en schoenen	259
8	Goederen met betrekking tot sport en vrije tijd	201
9	Culturele en amusementsdiensten	180
10	Elektronica (geen ICT)	152

Top tien 2020

NR.	SECTOR	DOSSIERS
1	Diensten betreffende onderhoud en reparatie van de woning	1.086
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

b. Commentaar

In de sector 'onderhoud en reparatie van de woning' werden opnieuw het hoogste aantal dossiers geregistreerd. Deze sector omvat onder andere de diensten van loodgieters, metselaars, onderhoud van zwembaden, tuinaanleg, centrale verwarming, etc. Binnen deze sector kunnen we drie terugkerende problemen onderscheiden: werken worden niet (tijdig) opgeleverd, facturen vallen (veel) hoger uit dan de offerte of er is een probleem met de kwaliteit van de opgeleverde werken.

Ook in de meubelsector werden opnieuw veel dossiers ingeleid. Vaak betrof het hier ofwel een garantieprobleem of het uitblijven van een (online) bestelling.

Beide sectoren (bouw en meubelen) hebben nood aan een sectordekkende gekwalificeerde entiteit.

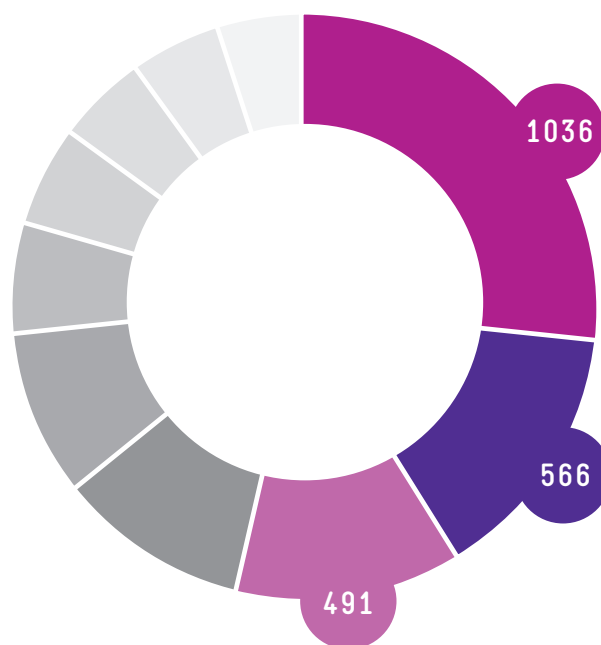
-
- De COD hanteert de indeling zoals wordt weergegeven in de aanbeveling van de Europese Commissie van 12 mei 2010 inzake het gebruik van een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportage van consumentenklachten- en vragen.

4.7 TOP CATEGORIEËN 2021

a. Statistiek

Top tien 2021

NR.	CATEGORIE	DOSSIERS
1	Niet geleverd/ niet verleend	1.036
2	Wettelijke garantie niet toegekend	566
3	Defect, veroorzaakte schade	491
4	Product voldoet niet aan bestelling	403
5	Dienst na verkoop	359
6	Ongerechtvaardigde factuur	236
7	Onjuiste factuur	216
8	Deels geleverd/deels verleend	195
9	Ontbinding van het contract	192
10	Niet beschikbaar/ geen toegang	190



Top tien 2020

NR.	CATEGORIE	DOSSIERS
1	Niet geleverd/ niet verleend	1.038
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

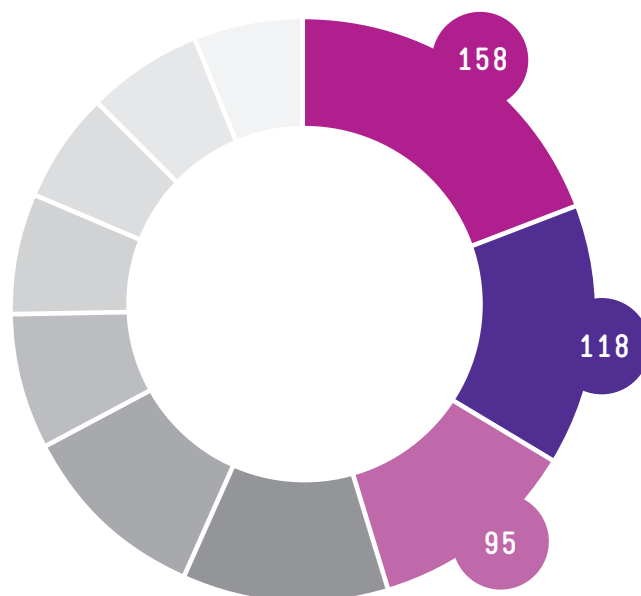
NR.	CATEGORIE	DOSSIERS
1	Niet geleverd / niet verleend	747
2	Wettelijke garantie niet toegekend	534
3	Defect, veroorzaakte schade	528
4	Ongerechtvaardigde factuur	320
5	Voldoet niet aan bestelling	274
6	Onjuiste factuur	263
7	Deels geleverd/deels verleend	207
8	Ontbinding van het contract	174
9	Betalingen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

4.8 TOP 10 ONDERNEMINGEN³

a. Statistiek

Top tien 2021

NR.	ONDERNEMING	DOSSIERS
1	Brussels Airlines	158
2	Kréfel	118
3	Meubis – Merakia	95
4	Coolblue	93
5	Basic-fit Belgium	88
6	Samsung electronics Benelux b.v.	60
7	Lommelen	55
8	Centrum voor Avondonderwijs	51
9	Fnac Belgium	51
10	TUI airlines Belgium	49



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

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

b. Commentaar

Deze statistiek geeft weer tegen welke ondernemingen in 2021 de meeste dossiers werden ingeleid. Het verbaast niet echt dat de grote, bekende ondernemingen terugkomen in deze statistiek. Hoe meer transacties een onderneming maakt, hoe groter de kans dat er sprake zal zijn van consumentengeschillen.

De twee grote Belgische luchtvaartmaatschappijen⁴ genereren traditioneel gezien veel dossiers. Brussels Airlines voert ook dit jaar de lijst aan met 158 dossiers. Dat zijn er evenwel 89 minder dan het vorige jaar. Tui Airlines deed het in 2021 op dat vlak nog een stuk beter en dat mag dus zeker vermeld worden. In 2021 ontvingen we nog slechts 49 dossiers tegen deze maatschappij. In 2020 waren dat er nog 115.

In deze top tien komen ook een aantal ondernemingen voor die actief zijn op de markt van de e-commerce (Krëfel, Coolblue, Lommelen, Samsung, Fnac) en die niet zijn aangesloten bij de Ombudsman voor de Handel. Het zou nochtans voor alle actoren beter en transparanter zijn dat zij zich aansluiten bij de gekwalificeerde entiteit die het best bij hun sector aansluit.

De Consumentenombudsdienst kreeg in 2021 ook opvallend veel dossiers binnen tegen Meubis, een meubelzaak. Heel veel dossiers handelen over het uitblijven van een levering. De Consumentenombudsdienst roept deze onderneming op om duidelijkheid te creëren bij zijn klanten aangaande leveringstermijnen en om valse verwachtingen te vermijden bij de consument.

4.9 GEMIDDELDE BEHANDELINGSDUUR VAN EEN DOSSIER

De gemiddelde behandelingsduur van een dossier in 2021 was 59 dagen.

Dat is 4 dagen meer dan in 2020, maar nog steeds ruim onder de wettelijke voorziene termijn van 90 dagen. Gelet op de nog steeds hoge werkdruk bij de COD is dit een erg goed resultaat.

.....

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



5

SYSTEMATISCHE PROBLEMEN

“

Duidelijke en transparante communicatie is erg belangrijk en kan veel geschillen vermijden.



5.1 PRIJSWIJZIGINGEN

5.1.1 Voorbeelden

Voorbeeld 1

De heer S. sloot een overeenkomst af met onderneming D. voor de levering en plaatsing van rolluiken voor een bedrag van 1.597 euro. De onderneming realiseerde zich nadien dat ze verkeerde prijzen had gehanteerd en stuurde een nieuwe offerte naar de heer S., ditmaal voor een bedrag van 2.327 euro. De heer S. ging hier niet mee akkoord en stelde voor om de werken uit te voeren voor een prijs van 1.962 euro. De onderneming is hier niet op ingegaan, waarop de consument de COD vroeg om te bemiddelen.

De COD kreeg echter geen medewerking van de onderneming en sloot het dossier af met een aanbeveling, waarbij werd verwezen naar de originele overeenkomst die werd afgesloten. De onderneming deed immers een aanbod dat door de consument aanvaard werd. Aldus kwam een rechtsgeldige overeenkomst tot stand. De prijs die werd overeengekomen is bindend voor de partijen. De consument kon er redelijkerwijze van uitgaan dat de prijs correct was en er geen sprake was van een kennelijke vergissing van de onderneming. Daarenboven had de consument een billijk voorstel gedaan om de onderneming tegemoet te komen. Op de aanbeveling kwam geen reactie van de onderneming.

Voorbeeld 2

De heer B. ontving in juni 2020 een offerte voor het leveren en plaatsen van trappen en een keermuur in de tuin. De heer B. ging akkoord met de offerte en betaalde een voorschot van 1.500 euro. Er werden geen algemene voorwaarden meegedeeld. Toen de consument de onderneming contacteerde om een leveringsdatum af te spreken, bleek dat de grondstofprijzen waren gestegen en de prijs voor de bestelde materialen navenant zou stijgen.

De heer B. ging niet akkoord met de prijsverhoging en vroeg om alsnog de materialen te leveren aan de overeengekomen prijs. Omdat er bijna één jaar na het afsluiten van de overeenkomst nog geen uitzicht was op een onderlinge oplossing en de heer B. geen vertrouwen meer had in de onderneming, besloot hij de overeenkomst te verbreken en zijn voorschot terug te vragen. Toen ook dat niet lukte, probeerde de COD een oplossing te bereiken voor dit geschil.

De COD slaagde er niet in om medewerking van de onderneming te verkrijgen en besloot het dossier af te sluiten met een aanbeveling. Gelet op de weinige documenten die de COD ter beschikking had, was het moeilijk om het geschil ten gronde te beoordelen. De COD wees er in zijn aanbeveling op dat eenzijdige prijswijzigingen van het contract ten nadele van de consument, niet zomaar mogen bij afwezigheid van een prijsverhogingsbeding. Minstens moet de consument de mogelijkheid hebben om het contract kosteloos op te zeggen indien een essentiële voorwaarde (zoals de prijs) eenzijdig gewijzigd wordt. Er kwam geen reactie op de aanbeveling.

Voorbeeld 3

De heer K. ontving een offerte voor levering en plaatsing van een waterverzachter, waar hij ook op inging. Bepaalde producten en onderdelen werden niet op de offerte vermeld, maar werden nadien wel aangerekend. De heer K. ging niet akkoord met deze extra kosten op de factuur en was enkel bereid om de prijs op de offerte te betalen.

Na bemiddeling door de Consumentenombudsdienst, bood de onderneming ter compensatie een gratis onderhoud en 100 kilo zout aan. De meerprijs op de factuur bleef wel behouden. De heer K. was hiermee akkoord en zo werd het dossier met een minnelijke oplossing afgesloten.

5.1.2 Bespreking

Een overeenkomst komt tot stand wanneer de partijen een akkoord bereiken over de essentiële elementen van het contract, in het bijzonder een omschrijving van de te leveren dienst en de prijs. Deze prijs moet daarenboven de totaal te betalen prijs zijn, inclusief administratieve kosten, belastingen, etc. De partijen zijn gebonden door de overeenkomst. Het tot stand komen van een contract gebeurt veelal door het aanvaarden van een offerte. Een offerte is het aanbod van een onderneming aan de consument. Wordt deze offerte aanvaard, dan ontstaat een contract.

Het voorbije jaar hebben heel wat ondernemingen in de bouwsector een stijging van de grondstofprijzen gekend. Echter, eens een contract is ondertekend mag dit niet zomaar eenzijdig worden aangepast en kunnen deze prijsstijgingen niet zomaar worden doorerekend aan de consument. Wanneer het contract is ondertekend maar nog niet werd uitgevoerd, bevindt de onderneming zich vaak in een tweespalt.

Een onderneming kan zich hier tegen indekken door in zijn algemene voorwaarden een prijsherzieningsbeding op te nemen waarmee de consument uitdrukkelijk moet instemmen. Zonder een dergelijk beding in de overeenkomst is het eenzijdig verhogen van de prijs niet mogelijk.

Een prijsherzieningsbeding moet objectieve parameters bevatten op basis waarvan de nieuwe prijs



kan worden bepaald (zoals de prijs van materialen, brandstof of andere kosten). De prijssherziening mag ook enkel betrekking hebben op relevante kosten en niet op de totale som van de werken.

Wanneer er vertraging is in het leveren van de dienst door overmacht (zoals bijvoorbeeld het uitbreken van een pandemie) en de grondstofprijzen zijn in deze tussentijd gestegen, dan dient de onderneming op objectieve wijze te kunnen aantonen dat de prijs van de afzonderlijke grondstoffen gestegen is. Wanneer de vertraging te wijten is aan een fout van de onderneming zelf, kan er geen beroep worden gedaan op de prijssherzieningsclausule.

De COD kreeg niet veel constructieve medewerking in deze dossiers in het afgelopen jaar. Deze worden dan ook vaak met een aanbeveling afgesloten. Wanneer de partijen wel constructief willen meewerken, slagen we er vaak in om een minnelijke regeling te bereiken. De COD benadrukt dat bemiddeling enkel kan slagen wanneer beide partijen constructief meewerken aan de procedure.

5.1.3 Aandachtspunten

De COD merkt op dat dergelijke geschillen doorgaans ontstaan omdat één van de partijen (de algemene voorwaarden bij) het contract niet naleeft. Overeenkomsten die wettig zijn aangegaan, zijn en blijven echter bindend voor de partijen en moeten te goeder trouw worden uitgevoerd.

Op mondiaal vlak worden we geconfronteerd met onvoorziene prijsstijgingen. Dat is in België niet anders. Het belang van goede contractuele afspraken en algemene voorwaarden kan daarom niet genoeg worden benadrukt. De COD wil de ondernemingen erop blijven wijzen dat een duidelijke en transparante communicatie zeer belangrijk is en discussies kan vermijden.

Tot slot wil de COD de ondernemingen aanmoedigen om deel te nemen aan de bemiddelingsprocedure. Het is spijtig dat een deel van de dossiers niet kan worden opgelost omdat er geen medewerking wordt verleend. De COD roept alle bouwondernemingen op om samen hun schouders te zetten onder een nieuw op te richten Ombudsdienst voor de Bouw.

5.2 HERSTELDIENSTEN

5.2.1 Voorbeelden

Voorbeeld 1

Mevrouw D. contacteerde onderneming H. voor een probleem aan haar vaatwasser. Er kwam een techniker langs die constateerde dat de pomp defect was. Om het probleem op te lossen zou een nieuwe pomp besteld worden. De onderneming zou dit regelen. Mevrouw D. betaalde hierop 79 euro cash aan de hersteller maar hoorde nadien niets meer van de onderneming. Uiteindelijk nam mevrouw D. zelf contact op en maakte een nieuwe afspraak. De onderneming kwam evenwel niet opdagen en liet niets meer van zich horen.

De consument contacteerde de Consumentenombudsdienst om te proberen een oplossing te vinden voor dit geschil. Helaas lukte ook dat niet aangezien de onderneming niet wou meewerken. In de aanbeveling die de COD hierop maakte, werd gehamerd op de resultaatsverbintenis van de onderneming. De COD achtte het dan ook essentieel dat de onderneming zijn beloftes zou nakomen door de pomp te herstellen en te installeren, ofwel door (een deel van) de interventie terug te betalen aan de consument.

Voorbeeld 2

De heer C. contacteerde onderneming M. voor een dringend herstel aan zijn vaatwasser. De onderneming contacteerde hierop een andere hersteller om deze opdracht uit te voeren. Deze hersteller beweerde dat herstel heel erg moeilijk zou zijn, en in elk geval duurder zou uitvallen dan de aanschaf van een nieuw toestel. De heer C. volgde dit advies en ging over tot het aankopen van een nieuwe vaatwasser. Hij betaalde voor de interventie aan de hersteller, maar er werd beloofd dat deze som zou worden afgetrokken van de aankoopprijs van de vaatwasser.

Reeds de volgende dag ontving de consument zijn nieuwe vaatwasser, doch van een ander merk en type dan de vaatwasser die hij had besteld. Daarenboven werd geen factuur of aankoopbewijs meegegeven, zodat de consument ook niet kon verifiëren of de prijs van de eerdere interventie werd afgetrokken van de totaalsom.

De Consumentenombudsdienst kon, opnieuw bij gebrek aan medewerking van de onderneming, geen oplossing vinden voor het geschil. De consument had zich verzoend met het geleverde type en merk van vaatwasser maar wenste wel een gedetailleerde factuur. In de aanbeveling die de COD daarop maakte, werd hier dan ook op aangedrongen.

Voorbeeld 3

De heer S. deed een beroep op onderneming G. voor het herstellen van zijn deur. Er werden geen voorafgaandelijke afspraken gemaakt noch ontving de consument een bestek, offerte of een indicatie van de prijs.

Na de interventie ontving de heer S. een factuur die vele malen hoger bleek dan wat redelijkerwijze kon verwacht worden van een dergelijke interventie. Aangezien de consument hier niet mee akkoord kon gaan, protesteerde hij deze factuur. De onderneming wenste hier echter niet op terug te komen en zo kwam het dossier bij de Consumentenombudsdienst terecht.

De COD wees de onderneming op zijn precontractuele informatieverplichtingen die zijn opgenomen in boek VI van het Wetboek Economisch Recht. De onderneming moet op duidelijke en begrijpelijke wijze informatie verstrekken aan de consument, zodat deze een doordachte en weloverwogen keuze zou kunnen maken en niet voor verrassingen komt te staan. Als de prijs niet exact kan worden meegegeven, moet de onderneming een redelijke schatting kunnen maken.

Geconfronteerd met deze regels, besloot de onderneming om een gedeeltelijke terugbetaling te doen van de interventie en werd het dossier met een positieve noot afgesloten.

5.2.2 Bespreking

De COD merkt vaak op dat ondernemingen niet voldoen aan hun precontractuele informatieverplichtingen en consumenten op die manier geconfronteerd worden met facturen die ze niet verwacht hadden. Het principe is nochtans glashelder: door het maken van voorafgaandelijke en duidelijke afspraken worden moeilijkheden nadien vermeden. De prijzen

die de onderneming hanteert moeten bovendien totaalprijzen zijn, inclusief alle belastingen, portokosten, etc.

Wanneer de consument er om verzoekt, moet een hersteller ook gratis een bewijsstuk afleveren, tenzij dat reeds in het bestek of de offerte zou zijn opgenomen. Bij herstellingen draait het niet enkel om de factuur, maar ook rond het resultaat van de werkzaamheden. Ondernemingen hebben in deze dossiers vaak een resultaatsverbintenis en geen inspanningsverbintenis. De onderneming dient dus in te staan voor het eindresultaat. Wordt dat resultaat niet bereikt, dan staat de wanprestatie van de onderneming vast, tenzij deze overmacht kan invoeren en bewijzen dat er een externe oorzaak was. Hoe technisch een opdracht, hoe meer factoren er kunnen tussenkomen die niet kunnen toegerekend worden aan de techniek. In dat opzicht moet de kwalificatie als resultaatsverbintenis dus genuanceerd worden.

Als er sprake is van een resultaatsverbintenis en de ondernemer kan geen overmacht invoeren, dan zal de consument enkel moeten betalen wanneer het resultaat werd bereikt.

5.2.3 Aandachtspunten

In dossiers met (spoed)hersteldiensten krijgen we vaak geen medewerking van de onderneming. Bij de beoordeling kan de COD dan ook enkel rekening houden met de feiten zoals ze werden aangebracht door de consument. Een grondige beoordeling en een kwaliteitsvolle bemiddeling is zo onmogelijk.

Het is noodzakelijk om alle partijen te blijven wijzen op het belang van duidelijke, correcte en precontractuele afspraken. Een snelle, telefonische afspraak die niet kan worden bewezen, kan voor onaangename verrassingen zorgen nadien. Ook na het uitvoeren van de werkzaamheden blijft transparante informatie erg belangrijk. Een leesbare en gedetailleerde factuur is voor beide partijen een belangrijk bewijsstuk.

Ten slotte wil de COD er bij de Economische Inspectie op aandringen om doeltreffender op te treden tegen de bewust malafide hersteldiensten die erg hoge (cash-)betalingen vragen voor slecht uitgevoerde

klussen. Deze problematiek werd in vorige jaarverslagen reeds uitvoerig aangekaart maar helaas moeten we vaststellen dat deze praktijken blijven voorkomen.

5.3 ALGEMENE VOORWAARDEN

5.3.1 Voorbeelden

Voorbeeld 1

In de loop van het jaar ontving de Consumentenombudsdienst meerdere dossiers tegen dienstenchequebedrijven. De klachten waren gericht tegen de beslissing van deze bedrijven om een periodieke administratieve kost aan te rekenen. Veel consumenten vroegen zich af of dit toegestaan was. De COD vroeg in deze dossiers telkens om een reactie van de onderneming. Zij gaven hierbij hun beweegredenen en werkwijze door.

De COD onderzocht in deze dossiers of de consumentenwetgeving werd nageleefd. Indien een onderneming na het sluiten van een contract een extra kost wil aanrekenen of andere voorwaarden wenst te wijzigen, dan moet de consument daarvan voorafgaandelijk op de hoogte gesteld worden en, indien hij niet akkoord gaat met deze eenzijdige wijziging, tevens de mogelijkheid krijgen om het contract kosteloos op te zeggen. Consumenten kunnen immers niet gebonden worden door voorwaarden of kosten waarmee ze niet akkoord zijn gegaan.

De algemene voorwaarden die de COD onderzocht waren allemaal rechtmatig en correct. Dat werd telkens ook zo meegedeeld aan de consumenten.

Voorbeeld 2

Mevrouw E. had een abonnement bij een fitnesscentrum. Dit contract omvatte een inlooperperiode waarbij het contract na drie maanden kon worden opgezegd indien er een minimum aantal sessies werden afgewerkt. Indien er niet werd opgezegd tijdens deze inlooperperiode, werd het contract automatisch een contract van één jaar. Tijdens de inlooperperiode wijzigde de onderneming echter haar openingsuren. Het aantal uren dat men kon komen sporten, werd drastisch verminderd. Hierdoor was het voor de consument moeilijker om de vereiste sessies af te werken. Aan het einde van de inlooperperiode had

de consument niet voldoende sessies afgewerkt om aan de voorwaarde voor opzegging te voldoen. Niettemin wenste ze het contract toch te beëindigen.

De consument diende daarop een dossier in bij de COD. Tijdens de bemiddeling was de onderneming echter niet bereid om van haar standpunt af te wijken en eiste dat de consument de rest van het abonnement zou betalen. De Consumentenombudsdienst meende dat de openingsuren van de fitness een essentieel onderdeel van het contract uitmaakten en daardoor niet zomaar eenzijdig konden gewijzigd worden. Indien het door deze wijziging erg moeilijk zou worden voor de consument om de voorwaarden uit het contract na te leven, kon deze laatste het contract kosteloos opzeggen volgens de COD. Dat was tevens de aanbeveling die aan de partijen werd overgemaakt. Het fitnesscentrum heeft deze aanbeveling helaas niet gevolgd.

Voorbeeld 3

De heer D. kocht online een koelkast. Deze werd geleverd maar niet onmiddellijk uitgepakt. Bij het uitpakken enkele dagen later bleek dat er een deuk in de deur zat. Hij nam contact op met de verkoper, maar die weigerde om het probleem op te lossen. In de algemene voorwaarden van de onderneming stond dat schade aan artikelen diende gemeld te worden binnen de vierentwintig uur na de levering. De consument kon daarom volgens de onderneming geen aanspraak maken op de wettelijke garantie.

De Consumentenombudsdienst meende dat de algemene voorwaarden in strijd waren met de wet. De wettelijke garantieregels voorzien immers dat een koper zijn verzoek aan de verkoper dient te richten zodra het defect ontdekt wordt en dit binnen een redelijke termijn. De consumentenwetgeving verbiedt ondernemingen bovendien om de wettelijke rechten van consumenten te beperken. In deze situatie was de COD van oordeel dat de melding binnen de voorgeschreven termijn was gebeurd, namelijk enkele dagen na de levering en alleszins zodra de schade werd ontdekt. Dit werd verduidelijkt aan de onderneming die uiteindelijk het deurpaneel kosteloos heeft vervangen.

Voorbeeld 4

De heer J. deed een beroep op een aannemer voor de levering van beton. Er werd een prijsofferte getekend. Na uitvoering van de werken een tijd later, stuurde de aannemer een factuur waarbij de prijs van de materialen was opgeslagen. De consument was hiermee niet akkoord en diende een dossier in bij de COD.

De Consumentenombudsdienst nam hierop contact op met de aannemer. Die wees op de gestegen grondstofprijzen als reden voor de prijsvermeerdering. De algemene voorwaarden, waarmee de consument akkoord ging, bevatten bovendien een clause die een aanpassing van de prijs mogelijk maakte in geval van stijgende kosten. De COD was van mening dat de prijsvermeerdering voldeed aan de wettelijke voorwaarden en informeerde de consument hierover.

5.3.2 Bespreking

Algemene voorwaarden zijn een sleutelement in veel behandelde dossiers. Ze zijn meestal niet de oorzaak van een geschil maar bevatten wel regels waarmee rekening moet worden gehouden. Uit ervaring blijkt dat consumenten zich vaak niet bewust zijn van deze voorwaarden ook al verklaren ze zich vaak expliciet akkoord (bijvoorbeeld bij een online transactie). Indien er een geschil ontstaat, komen deze voorwaarden wel in het vizier.

De manier waarop algemene voorwaarden het proces van een bemiddeling bepalen, is uiteenlopend. Soms volstaat een bevestiging van de COD dat de voorwaarden conform de wetgeving en correct zijn, waarna de consument dit erkent. Anderzijds gebeurt het ook dat ondernemingen hun eigen voorwaarden schenden, door zich bijvoorbeeld niet te houden aan voorgeschreven termijnen of berekeningswijzen. In dat geval vraagt net de consument de naleving van de algemene voorwaarden die de onderneming heeft opgesteld.

In uitzonderlijke gevallen zijn de algemene voorwaarden zelf de bron van het probleem. Bijvoorbeeld indien ze expliciet of impliciet de wet schenden. In het bijzonder wijzen we op clauses die de rechten van consumenten onredelijk inperken of een onrechtmatig

beding zijn. In dat geval wijzen wij de onderneming erop dat deze voorwaarden nietig zijn en aangepast moeten worden.

5.3.3 Aandachtspunten

Alvorens een contract af te sluiten, moeten ondernemingen hun klanten duidelijk informeren over de toepasselijke voorwaarden. Anderzijds moeten consumenten deze voorwaarden ook actief nalezen en aanvaarden. De COD beseft dat het moeilijk is om steeds alle kleine lettertjes na te lezen. Maar bij een ingrijpende of belangrijke overeenkomst (aannemingswerken, duurdere aankopen, enz.) verdient het aanbeveling om dit te doen. Hierbij zou men minstens de relevantste bepalingen moeten nakijken en – zo nodig – om verduidelijking vragen bij de onderneming. Dit kan immers verrassingen en geschillen voorkomen.

Ondernemingen moeten erover te waken dat hun voorwaarden correct, wetsconform en duidelijk zijn. Zowel consumenten als ondernemingen zijn erbij gebaat als de regels van een contract helder zijn en als evenwichtig worden beschouwd. Dat betekent toegankelijke algemene voorwaarden in een begrijpelijke taal. Bovendien moeten contracten en voorwaarden de wet eerbiedigen, in het bijzonder de artikelen VI.82 e.v. van het Wetboek Economisch Recht (deze bevatten de zwarte lijst met onrechtmatige bedingen).

Ten slotte kunnen we de wetgever aanraden om een toegankelijk en begrijpelijk wettelijk kader te blijven voorzien voor ondernemingen. Er wordt terecht verwacht dat ondernemingen voldoende informatie verstrekken aan consumenten. De informatieverplichtingen zijn echter verspreid over verschillende wetgevende teksten waardoor het niet altijd eenvoudig is een overzicht te hebben van de regels waaraan ze dienen te voldoen. Dat is in het bijzonder een probleem voor kleinere ondernemingen die niet over de mensen en middelen beschikken om de reglementaire bepalingen op de voet op te volgen.



5.4 GARANTIEHERSTELLINGEN DOOR EXTERNE FIRMA'S

5.4.1 Voorbeelden

Voorbeeld 1

Mevrouw L. kocht een stoomstrijkijzer bij een winkelketen. Bij ingebruikname merkte ze dat het strijkijzer lekte in plaats van stoom te genereren. Het toestel werd binnengebracht in de winkel en opgestuurd naar een hersteldienst. Na verloop van tijd liet de winkel weten dat men de herstelling niet onder garantie kon uitvoeren. Volgens de hersteldienst was er een speciale geur te merken in het waterreservoir wat volgens hen erop wees dat de consument een andere vloeistof dan water had gebruikt. Dit werd beschouwd als foutief gebruik waardoor de wettelijke garantie niet van toepassing was. De consument was hier niet mee akkoord en diende een dossier in bij de COD.

Ook tijdens de procedure bij de COD bleef de onderneming bij haar standpunt. Ze volgde daarbij het verslag van de hersteldienst. De consument betwistte dat ze het toestel verkeerd had gebruikt. Omdat de discussie bleef duren, kocht de consument een nieuw toestel bij een andere winkel. Het dossier werd zonder oplossing afgesloten.

Voorbeeld 2

De heer P. bracht zijn laptop binnen om een herstelling onder garantie te bekomen. Het toestel vertoonde een probleem met oververhitting en een slecht werkende ventilator. De winkel stuurde de laptop naar een externe hersteller. De consument kreeg het bericht dat men de herstelling niet kon uitvoeren omdat dit te ingrijpend en kostelijk zou zijn. Aan de consument werd gevraagd om de onderzoekskosten te betalen om zijn laptop terug te krijgen. Meneer P. was niet tevreden met deze gang van zaken en deed een beroep op de COD.

De Consumentenombudsdienst nam contact op met de onderneming om meer uitleg te bekomen. Inmiddels betaalde de consument de onderzoekskosten om alvast zijn laptop terug te ontvangen. De onderneming liet weten dat er miscommunicatie was geweest tussen hen en de hersteldienst. Blijkbaar was er toch een herstelling van de ventilator gebeurd. De consument testte de laptop en kon

bevestigen dat het probleem was opgelost. Op vraag van de COD werden ook de betaalde onderzoekskosten terugbetaald aan de consument.

Voorbeeld 3

Het mondstuk van de stofzuiger, die de heer A. reeds meer dan twee jaar geleden kocht, brak af. De klant had een commerciële garantie afgesloten en kon daar nog steeds een beroep op doen. Hij bracht de stofzuiger binnen in de winkel, die het toestel opstuurde naar een hersteldienst van de fabrikant. Even later kreeg de consument het bericht dat een herstelling volgens de hersteldienst onmogelijk was. Hij zou een voucher krijgen voor de restwaarde van de stofzuiger, het toestel zou worden bijgehouden door de hersteldienst. De consument was hiermee niet akkoord, hij verwachtte immers een herstelling die volgens hem niet onmogelijk was. Bovendien was het bedrag van de voucher veel te klein om een nieuwe stofzuiger te kopen. Hij deed een beroep op de COD om te bemiddelen.

De COD nam contact op met de onderneming. Na enig onderzoek bleek dat vervangstukken voor dit type stofzuiger nog steeds vrij verkrijgbaar waren, een herstelling kon moeilijk onmogelijk worden genoemd. Dit werd meegedeeld aan de onderneming met de vraag om haar standpunt te herzien. De onderneming ging akkoord om een omruiling te doen en stelde een nieuwe stofzuiger ter beschikking van de consument.

Voorbeeld 4

De heer V. kreeg problemen met zijn smartphone, het beeld werd plots zwart en het toestel kon daarvoor niet meer gebruikt worden. Hij stuurde het toestel terug naar de verkoper, die het op zijn beurt doorstuurde naar een externe hersteldienst. De hersteldienst antwoordde dat de oplaadpoort vochtschade vertoonde en weigerde daarom een herstelling onder garantie. De winkel liet dit weten aan de consument. Omdat de consument niet akkoord was met dit standpunt, diende hij een klacht in bij de COD.

Er werd geprobeerd om via bemiddeling een oplossing te zoeken. De onderneming bleef echter bij haar standpunt dat er geen herstelling onder garantie verschuldigd was. De COD vroeg om het verslag van de hersteldienst en kreeg een korte beschrijving over vochtschade en een paar foto's. Volgens de

consument was op de foto's niet te zien dat het om zijn toestel gaat. Hij betwistte de oprechtheid van de onderneming. Omwille van de onverifieerbare feiten kon de COD geen oplossing bemiddelen en moest het dossier worden afgesloten.

5.4.2 Bespreking

De aangehaalde dossiers illustreren een specifieke problematiek: een beroep door een consument op de wettelijke garantie bij een verkoper, die de evaluatie en herstelling uitbesteedt aan een externe hersteldienst. Op basis van de evaluatie van de hersteldienst neemt de verkoper een standpunt in dat dan aan de consument wordt bekendgemaakt. Bij een weigering van de garantie komt het tot een discussie omdat consumenten niet akkoord gaan met de aangehaalde vaststellingen. Bovendien zijn ze in dat geval vaak kosten verschuldigd om hun toestel terug te krijgen.

Deze dossiers leveren vaak feitendiscussies op waarbij het nagenoeg onmogelijk is om de oorzaak van een defect te achterhalen. Dit is eigen aan sommige garantieproblemen. Maar de situatie wordt bemoeilijkt omdat de verkoper zich haast uitsluitend baseert op de mening van een derde. Anderzijds is het niet mogelijk voor consumenten om rechtstreeks in discussie te gaan met hersteldiensten of om de vaststellingen te weerleggen. De COD probeert in deze gevallen om een minnelijk akkoord te bekomen in de vorm van een reductie van de kosten of een commerciële geste. Dit lukt echter niet altijd.

5.4.3 Aandachtspunten

De COD merkt dat ondernemingen (hersteldiensten en verkopers) in deze dossiers weinig informatie geven en éézijdig beslissingen nemen. Indien een verkoper meent dat een defect niet onder garantie valt, moet hij duidelijk aangeven wat daarvoor de redenen zijn. Dit is zeker het geval gedurende de eerste zes maanden na de aankoop, aangezien de bewijslast dan bij de verkoper ligt.

Verkopers nemen vaak een houding aan waarbij ze schijnbaar gebonden zijn aan het oordeel van hersteldiensten. Ze hebben ongetwijfeld afspraken en contracten met de herstellende en fabrikanten. Maar

de wettelijke garantie legt de plicht tot het leveren van een conform product duidelijk bij de verkoper. Zij horen zich niet te verschuilen achter de mening van een derde. Zij dienen te zorgen voor een kwalitatieve dienstverlening en een correcte oplossing als een consument een beroep wenst te doen op de wettelijke garantie.

Afsluitend wijst de COD erop dat consumenten de nodige voorzorgen dienen te nemen. De wettelijke garantie is niet van toepassing in geval van gebruikschade en dergelijke. Wanneer een product wordt ingeleverd ter evaluatie en herstel, is het aangeraden om alle nodige documentatie en informatie mee te geven en te argumenteren waarom het volgens de consument een garantiegeval hoort te zijn.

5.5 LEVERINGEN

5.5.1 Voorbeelden

Voorbeeld 1

Mevrouw J. bestelde op 24 juli 2020 een nieuwe zetel bij een meubelbedrijf voor 1.160 euro. Ze ontving onmiddellijk een orderbevestiging met de mededeling dat de levering was gepland tussen week 42 en week 46 van 2020.

Aangezien de zetel niet binnen de vooropgestelde termijn werd geleverd, vroeg de consument het bedrijf herhaaldelijk hoe het met de levering stond, zonder hier echter een antwoord op te krijgen.

Op 22 december 2020 ging de consument naar het bedrijf om meer te weten te komen. Toen mevrouw J. een medewerkster van het bedrijf erop wees dat de termijn was verstreken, antwoordde deze, op een toon die de consument als "agressief" beschouwde, dat het bedrijf geconfronteerd werd met grote vertragingen omwille van de coronapandemie en hiervoor niet aansprakelijk kon worden gesteld.

Op 5 januari 2021 had mevrouw J. haar bestelling nog steeds niet ontvangen en diende ze een dossier in bij de COD met het verzoek om terugbetaling van het betaalde bedrag. Na tussenkomst van de Consumentenombudsdienst heeft het bedrijf de betaalde bedragen terugbetaald aan de consument.



Voorbeeld 2

Op 12 februari 2021 bestelde meneer H. een kinder-bureaustoel bij winkel G. voor een bedrag van 86 euro. De levering was aangekondigd voor 3 mei 2021, maar vond uiteindelijk niet plaats. Na een aantal onbeantwoorde telefoontjes, verstuurd meneer H. op 7 oktober 2021 een aangetekende brief aan het bedrijf met de vraag om het bedrag van 86 terug te storten op zijn rekening.

Omdat ook op dit schrijven een antwoord uitbleef, deed de consument een beroep op de Consumentenombudsdienst. Hierop reageerde de onderneming wel, en beloofde dat de levering uiterlijk op 9 november 2021 zou plaatsvinden. Echter, ook op deze dag bleef een levering uit. Sindsdien ontbreekt elke vorm van communicatie.

De Consumentenombudsdienst kon dus geen oplossing bewerkstelligen en schreef een aanbeveling, waarin werd aangedrongen op een onverwijld terugbetaling van het door de consument betaalde bedrag. Op deze aanbeveling werd niet gereageerd.

5.5.2 Bespreking

Consumenten blijven online kopen. De stijging die werd waargenomen tijdens het eerste jaar van de pandemie kende een vervolg in 2021. De Consumentenombudsdienst ontving 1063 dossiers over het uitblijven van leveringen, vertragingen en 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.

Ten slotte stelt de COD vast dat verkopers zich vaak verschuilen achter 'overmacht door corona' om niet of met heel veel vertraging te leveren. Dat er problemen zijn bij fabrikanten en (toe)leveranciers is begrijpelijk, maar desondanks moeten consumenten hier duidelijk over geïnformeerd worden. Het is beter om transparant te zijn dan om valse verwachtingen te creëren.

5.5.3 Aandachtspunten

Tenzij de partijen een andere leveringstermijn zouden zijn overeengekomen, dient een levering tussen een consument en een onderneming te gebeuren binnen een termijn van dertig dagen. Als dat niet gebeurt, dan stelt de consument eenmalig een nieuwe leveringstermijn voor. 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 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.

5.6 EVENEMENTEN EN RECREATIEVE ACTIVITEITEN

5.6.1 Voorbeelden

Voorbeeld 1

In september 2020 kocht de heer J. twee kaartjes voor het concert van zijn favoriete zanger, voor een totaalbedrag van 138 euro. Door de pandemie werd het concert echter tweemaal uitgesteld. Het ticketbureau nam contact op met de tickethouders en deelde hen mee dat zij hun voucher konden gebruiken voor het volgende concert op 21 maart 2022. De heer J. was niet tevreden met deze oplossing omdat de data hem niet goed uitkwamen en hij geen concerten meer wilde bijwonen. Hij heeft herhaaldelijk gevraagd om een volledige terugbetaling van zijn tickets, maar kreeg geen antwoord van het bedrijf.

Dankzij de tussenkomst van de Consumentenombudsdienst heeft het bedrijf uiteindelijk de concerttickets terugbetaald en werd de zaak gesloten met een minnelijke schikking.

Voorbeeld 2

In maart 2021 schreef mevrouw D. zich online in voor een naaicursus en betaalde daarvoor 400 euro. De cursus zou in mei plaatsvinden. Het bedrijf was echter genoodzaakt de cursus te annuleren vanwege de pandemie. Mevrouw D. nam contact op met de onderneming om een terugbetaling te vragen van de inschrijvingskosten. De onderneming weigerde, vroeg dat de consument kon bewijzen dat hij gedurende een periode van 3 jaar en 2 maanden niet in staat zou zijn de cursussen te volgen en verwees hiervoor naar het ministerieel besluit van 14/09/2020 betreffende de privé- en publieke activiteiten van culturele, maatschappelijke, feestieve, folkloristische, sportieve en recreatieve aard.

Ook de COD kon geen oplossing bereiken in dit geschil, omdat beide partijen bij hun standpunt bleven. Daarop maakte de Consumentenombudsdienst een aanbeveling ten gunste van de consument. Het ministerieel besluit van 14/09/2020 is namelijk aangenomen om de evenementensector te beschermen tegen de financiële problemen als gevolg van de coronacrisis. Uit de tekst en de considerans van het besluit blijkt duidelijk dat het alleen

van toepassing is op evenementen. Er wordt immers systematisch verwezen naar begrippen als “de evenementensector”, “de organisatoren”, “het aantal toeschouwers”, “toegangsbewijs”, “deelname aan het nieuwe evenement”, enz.

Hoewel een naaicursus op zich kan worden beschouwd als een activiteit van recreatieve aard, heeft de COD geoordeeld dat deze, gelet op het voorgaande, niet kan vallen binnen de werkingsfeer van het ministerieel besluit van 14/09/2020. Bijgevolg had mevrouw D. het recht om terugbetaling van haar inschrijvingskosten te vorderen. De onderneming volgde deze aanbeveling echter niet.

Voorbeeld 3

Mevrouw L. besloot haar dochter in te schrijven in een dansschool en betaalde een bedrag van 215 euro. Door de pandemie kon haar dochter een aantal lessen echter niet bijwonen en daarop besliste mevrouw L. om een gedeeltelijke terugbetaling te vragen. De onderneming weigerde, maar bood wel een bon aan die twee jaar geldig zou blijven conform het ministerieel besluit. Deze oplossing beviel mevrouw L. helemaal niet, omdat haar dochter de danslessen in de toekomst niet wilde voortzetten.

Volgens de onderneming was het ministerieel besluit wel degelijk van toepassing op haar activiteitensector en moest derhalve worden aangetoond dat de leerling daadwerkelijk niet in staat was de activiteiten op de nieuwe datum bij te wonen, teneinde terugbetaling te verkrijgen.

Zoals het geval was voor de naaicursussen, was de COD van mening dat de geest van het ministerieel besluit erin bestond de evenementensector te beschermen en dat een danscursus derhalve niet binnen datzelfde toepassingsgebied valt.

De COD deed een aanbeveling ten gunste van de consument en maande het bedrijf aan de lessen terug te betalen die wegens de maatregelen ter betuiging van de pandemie niet hadden kunnen plaatsvinden. De onderneming heeft niet meer gereageerd op deze aanbeveling.



5.6.2 Bespreking

Het ministerieel besluit van 14/09/2020 betreffende de privé- en publieke activiteiten van culturele, maatschappelijke, festieve, folkloristische, sportieve en recreatieve aard bepaalt dat, wanneer een dergelijke activiteit niet kan plaatsvinden wegens de coronacrisis, de persoon die de activiteit organiseert, het recht heeft om in plaats van terugbetaling een tegoedbon uit te reiken. Deze tegoedbon moet aan volgende voorwaarden voldoen: de geannuleerde activiteit moet worden georganiseerd met dezelfde essentiële kenmerken, op dezelfde of een nabijgelegen locatie en binnen een termijn van drie jaar en twee maanden na de datum van het oorspronkelijke evenement. De tegoedbon heeft de volledige waarde van het bedrag dat voor het oorspronkelijke toegangsbewijs werd betaald. Er mogen geen kosten worden aangerekend voor het afleveren van de bon. Het nieuwe evenement moet voor houders van de tegoedbon voor dezelfde prijs worden aangeboden.

Daarenboven moet uitdrukkelijk vermeld worden dat de bon werd afgeleverd als gevolg van de coronacrisis

Indien aan al deze voorwaarden is voldaan, heeft de consument in beginsel slechts recht op terugbetaling indien hij kan aantonen dat hij het evenement op de nieuwe datum niet kan bijwonen. De kenmerken die de consument er toe gebracht hebben om het ticket te kopen moeten dezelfde zijn, maar moeten daarom niet identiek zijn.

In elk geval is het zo dat deze maatregelen werden uitgevaardigd ter bescherming van de getroffen festival- en evenementensector en niet van toepassing zijn op avondlessen, danscursussen, hobby's, etc.



6 AANDACHTSPUNTEN

“

De Consumentenombudsdienst doet drie concrete voorstellen die ADR in België ten goede komen.

België kent een lange traditie van buitengerechtelijke geschillenregeling. Een onpartijdige bemiddelaar, verzoener of arbiter zoekt in geschillen actief naar een oplossing die zowel door de onderneming als de consument gedragen wordt. Sinds de oprichting van de Consumentenombudsdienst in 2015 kan élk consumentengeschil voorgelegd worden aan een buitengerechtelijke geschillenregelingsinstantie.

Er bestaat vandaag een goede structuur, met duidelijke en transparante uitgangspunten:

1. Een consument die een geschil heeft met een onderneming en daarvoor een gekwalificeerde entiteit contacteert, wordt snel en op laagdrempelige wijze geholpen.
2. Elk consumentengeschil kan worden voorgelegd aan een buitengerechtelijke geschillenregelingsentiteit.
3. Er is voor elk consumentengeschil slechts één gekwalificeerde entiteit bevoegd.



6.1 UITBOUWEN VAN HET ADR-LANDSCHAP

Niettemin moeten we erover waken dat deze principes stevig verankerd blijven en dat er geïnvesteerd wordt in het verder uitbouwen van de buitengerechtelijke geschillenregeling. De Consumentenombudsdienst doet hiervoor drie concrete voorstellen.

1. Oprichten van een Ombudsdienst voor de Bouw en een Ombudsdienst voor Meubelen

De Consumentenombudsdienst ontvangt stevast veel dossiers in de sector van de bouw- en aannemingswerken en in de meubelsector. Ook in 2021 waren dit de twee sectoren met de meeste dossiers: 1068 gevallen waren bouwgerelateerd en 591 gingen over meubelen. Ook in vorige jaren (2020: resp. 1086 en 460, 2109: resp. 742 en 406) werden veel dossiers verwerkt in deze sectoren.

De bouw dossiers springen het meest in het oog. Enerzijds door hun aantal, maar anderzijds ook omdat er in deze sector reeds een gekwalificeerde entiteit bestaat. De Verzoeningscommissie Bouw behandelt sinds 2002 technische bouwgeschillen tussen een consument en een onderneming. Met behulp van een deskundige die de partijen met zijn technische knowhow bijstaat, wordt gezocht naar een oplossing voor een technisch bouwgeschil dat betrekking heeft op een of meer gebreken in het ontwerp of de uitvoering van de werken. Bijgevolg wordt slechts een klein deel van de bouwgeschillen behandeld door de Verzoeningscommissie Bouw.

Ook meubeldossiers zijn vaak technisch en vragen een bijzondere expertise van de bemiddelaar. Zowel wat betreft materialen, leveringswijzen, herstel mogelijkheden,... is de kennis van een deskundige uit de sector erg waardevol. Opnieuw hebben zowel de consument als de onderneming er alle baat bij dat hun dossier wordt voorgelegd worden aan een ombudsdienst die in deze sector gespecialiseerd is. Dat is nu niet zo. Als residuaire ombudsdienst is de Consumentenombudsdienst een ervaren bemiddelaar, maar sectorspecifieke expertise is niet aanwezig en de middelen voor het aanstellen van deskundigen ontbreekt.

Het oprichten van sectordekkende Ombudsdiensten voor de Bouw en voor Meubelen zou een grote stap zijn ter versterking van het ADR-landschap. De Consumentenombudsdienst doet dan ook een oproep aan beide sectoren om hier werk van te maken.

2. Elke gekwalificeerde entiteit moet sectordekkend zijn

De sectorale organisatie is een sterke basis op voorwaarde dat de geschillenentiteit sectordekkend is. Dit betekent in de eerste plaats 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 entiteiten.

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 branche van nieuwe en tweedehands wagens een belangrijke economische sector die gebaat zou zijn met een enkele entiteit bevoegd voor alle geschillen rond gemotoriseerde voertuigen, zodat alle specialisatie gecentraliseerd wordt.

De Ombudsman voor Energie is vandaag bevoegd voor geschillen betreffende gas en elektriciteit, maar is dat bij voorkeur ook 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 voor om elke buitengerechtelijke geschillendienst sectordekkend te organiseren, waarbij ook elke sector instaat voor de financiering van zijn eigen gekwalificeerde entiteit.

- Er voldoende financiering tegenover staat vanuit een federale subsidie. Momenteel is hiervoor bij de COD geen enkele ruimte.

3. De financiering van de Consumentenombudsdienst moet gewaarborgd worden

De Consumentenombudsdienst bestaat sinds 2015 en vormt het sluitstuk van ADR in België. Hij zorgt ervoor dat elk consumentengeschil dat niet onder de bevoegdheid valt van een door de FOD Economie gekwalificeerde entiteit, toch via buitengerechtelijke weg een oplossing kan krijgen. De drie wettelijke vastgelegde taken zijn informeren, doorverwijzen en bemiddelen.

De Consumentenombudsdienst beschikt vandaag over te weinig werkingsmiddelen om zijn taken naar behoren te vervullen. De Consumentenombudsdienst behandelt grosso modo 15.000 dossiers per jaar, met een team van 11 VTE medewerkers. Dit is onvoldoende om een kwaliteitsvolle dienstverlening te bieden. Een structurele verhoging van het werkingsbudget dringt zich op.

6.2 VORDERING TOT COLLECTIEF HERSTEL

Conform het Wetboek Economisch Recht kan de Consumentenombudsdienst optreden als groepsvertegenwoordiger bij een vordering tot collectief herstel. De COD heeft dat op heden een maal gedaan. Er zijn argumenten pro en er zijn argumenten contra het toekennen van de bevoegdheid aan de Consumentenombudsdienst om op te treden als groepsvertegenwoordiger bij een vordering tot collectief herstel. Deze argumenten werden overgemaakt aan de beleidsmaker.

Niettemin zal de Consumentenombudsdienst enkel optreden als groepsvertegenwoordiger indien:

- Zijn geschiktheid om op te treden als groepsvertegenwoordiger als feit wordt opgenomen in de wet, inbegrepen de bevoegdheid om op te treden voor elk consumentengeschil.





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