


JAAERVERSLAG 2025



INLEIDING

	KERNCIJFERS
	TEAM
	BEGROTING 2025
	VOORBEELDEN
	A. CADEAUBONNEN
	B. HERROEPINGSRECHT
	C. LUCHTVAART
	D. AUTOMOTO
	E. BOUW
	F. KANSSPELEN
	ALGEMENE AANBEVELINGEN
	STERK OMBUDSWERK!
	LINKS NAAR DE ANDERE GEKWALIFICEERDE ENTITEITEN
	CONTACT / COLOFON



2025 was een recordjaar voor de Consumentenombudsdienst (COD). Met meer dan 20.000 contactnames – een stijging met bijna 37% ten opzichte van 2024 – bevestigen we ondubbelzinnig onze rol als essentieel instrument binnen de buitengerechtelijke geschillenregeling in België. Deze groei kent geen eenduidige oorzaak, maar illustreert wel duidelijk dat consumenten én ondernemingen meer dan ooit een laagdrempelige, betrouwbare en efficiënte ombudsdienst nodig hebben.

In totaal verwerkten we 20.501 contacten. In 7.902 gevallen ging het om informatievragen, schriftelijk of telefonisch. Via ons unieke loket verwezen we 2.893 dossiers door naar andere bevoegde bemiddelingsinstanties. Bij 9.702 dossiers trachtten we zelf een bemiddeling op te starten; 3.008 daarvan bleken niet ontvankelijk, terwijl we in 6.694 dossiers effectief bemiddelingswerk konden verrichten. Deze cijfers tonen aan dat de rol van de COD niet alleen kwantitatief toeneemt, maar ook inhoudelijk steeds complexer en breder wordt.

De sterke stijging in het aantal contactnames heeft ongetwijfeld meerdere oorzaken. De bekendheid van de Consumentenombudsdienst groeit jaar na jaar en onze zichtbaarheid in pers en media blijft toenemen. In 2025 investeerden we bovendien in een nog sterkere digitale aanwezigheid: een vernieuwde website, een zichtbare positionering op sociale media en de lancering van de nieuwe webstek van Ombudsman.be zorgden voor een betere toegankelijkheid voor alle burgers.

Daarnaast mogen we de impact van artificiële intelligentie niet onderschatten. Waar consumenten vroeger vaak zelf op zoek moesten naar het juiste aanspreekpunt, leidt een eenvoudige vraag aan ChatGPT en vergelijkbare systemen hen vandaag in enkele seconden naar onze dienst. Deze technologische evolutie biedt kansen, maar brengt ook nieuwe uitdagingen met zich mee – uitdagingen waar we later in dit jaarverslag dieper op ingaan.

2025 stond ook in het teken van een belangrijke mijlpaal: tien jaar Consumentenombudsdienst. In dat decennium hebben we een stevig fundament van expertise, ervaring en vertrouwen opgebouwd. Die kennis vertaalden we in een reeks aanbevelingen en vuistregels die u in dit verslag terugvindt. Tien jaar COD betekent tevens tien jaar werken aan een sterker, vollediger en meer coherent bemiddelingslandschap in België.

Daarom verheugt het ons dat er eind 2025 beslissende stappen werden gezet richting de oprichting van gespecialiseerde bemiddelingskamers binnen de schoot van de Consumentenombudsdienst. De statistieken van dit jaarverslag bevestigen immers opnieuw dat alle grote economische sectoren baat hebben bij een eigen, voldoende toegeruste ombudsdienst. Wij kijken er dan ook naar uit om deze verdere professionalisering mee vorm te geven.

Cynthia Van der Linden
Voorzitter Consumentenombudsdienst

David Wiame
Ondervoorzitter Consumentenombudsdienst

KERNCIJFERS

20.501 CONTACTNAMES IN 2025

58%
NL

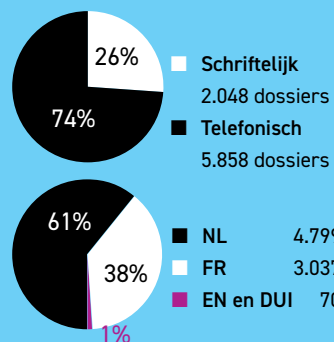
39%
FR

3%
EN+DUI

7.906

VRAGEN OM INFORMATIE

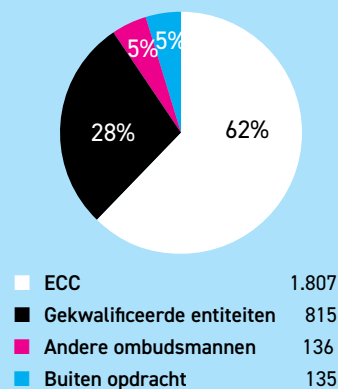
De COD informeert consumenten en ondernemingen over hun rechten en plichten, maar in het bijzonder over de mogelijkheden tot buitengerechtelijke geschillenregeling.



2.893

DOORVERWEZEN DOSSIERS

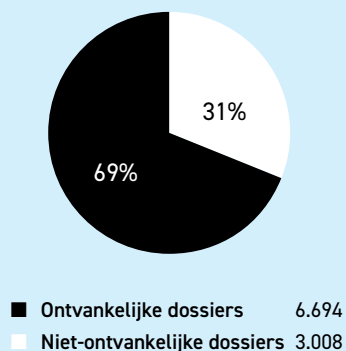
Als het kan, verwijzen we de partijen door naar de bevoegde dienst. We sturen steeds de klacht door, nooit de klager. [MEER INFO](#)



9.702

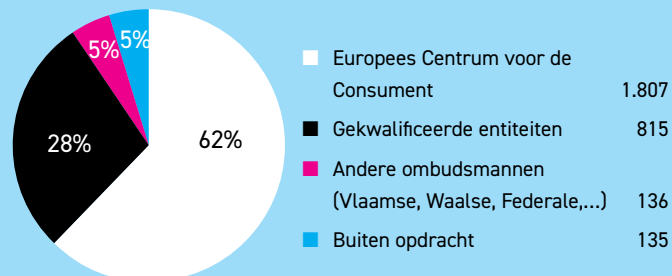
RESIDUAIRE DOSSIERS

De COD bemiddelt bij consumentengeschillen die niet kunnen worden doorverwezen naar een andere dienst - de zogenoemde residuaire dossiers. [MEER INFO](#)

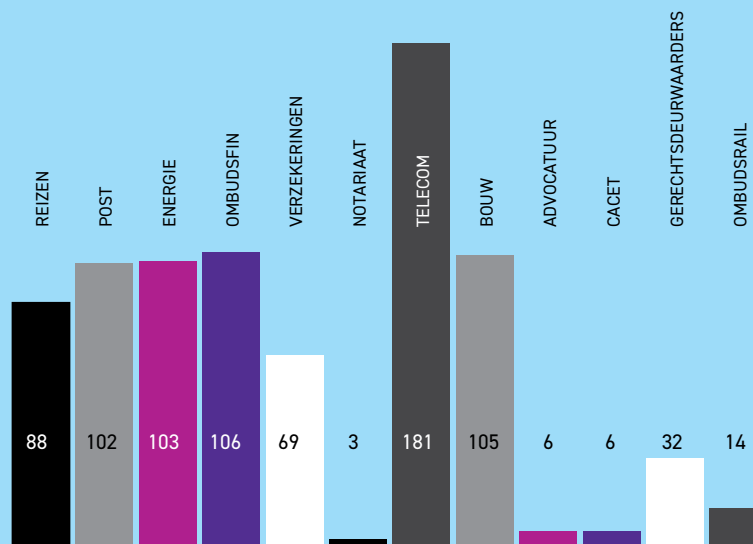


KERNCIJFERS

2.893
DOORGESTUURDE
DOSSIERS



815
DOSSIERS VOOR
GEKWALIFICEERDE
ENTITEITEN



Gekwalificeerde entiteiten

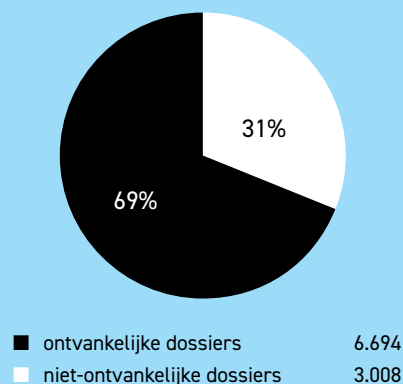
Gekwalificeerde entiteiten zijn private of door een publieke overheid opgerichte diensten die aan buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen doen en die voorkomen op de lijst die de Federale Overheidsdienst Economie, K.M.O., Middenstand en Energie opstelt en notificeert aan de Europese Commissie. Deze lijst valt **hier** te raadplegen.

Gekwalificeerde entiteiten voldoen aan alle voorwaarden opgesomd in het KB van 16 februari 2015 en worden daar jaarlijks op gecontroleerd door de FOD Economie. Het betreft principes van onafhankelijkheid en onpartijdigheid, transparantie en toegankelijkheid, bekwaamheid, etc...

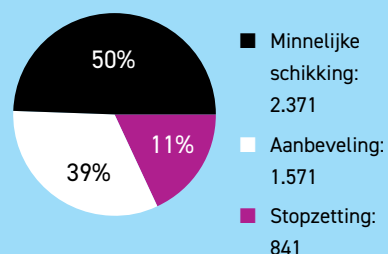
KERNCIJFERS

9.702
RESIDUAIRE
DOSSIERS

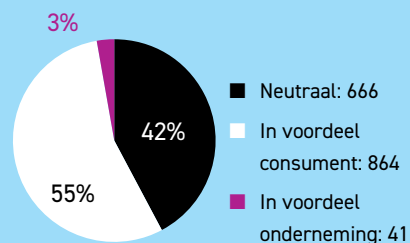
6.694
ONTVANKELIJKE
DOSSIERS



4.783
GESLOTEN
RESIDUAIRE
DOSSIERS

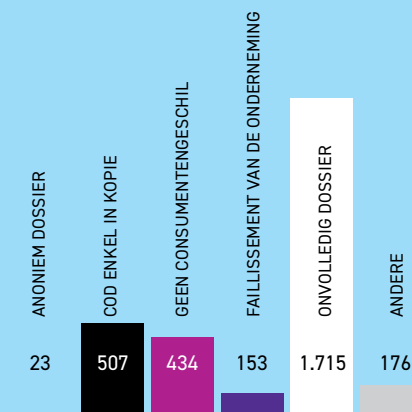


1.571
AANBEVELINGEN



In 2025 bedroeg de **gemiddelde** **behandelingstermijn** van een dossier bij de COD **57** dagen.

NIET-ONTVANKELIJKE DOSSIERS:



De COD zoekt altijd eerst naar een **minnelijke schikking**. Pas als dat niet mogelijk is, kan hij een **niet-bindende aanbeveling** opstellen.

KERNCIJFERS

TOP 10 SECTOREN

NR.	SECTOR CATEGORIE	DOSSIERS
1	Onderhoud en reparatie van de woning	1.565
2	Meubelen en stoffering	555
3	Kleding en schoenen	554
4	AutoMotoVelo	537
5	ICT-goederen (informatie- en communicatietechnologie)	483
6	Grote huishoudelijke apparaten	477
7	Luchtvaartmaatschappijen	456
8	Elektronische artikelen (andere dan ICT)	237
9	Boeken, kranten, tijdschriften, schrijfwaren	210
10	Kansspelen en loterijen	169

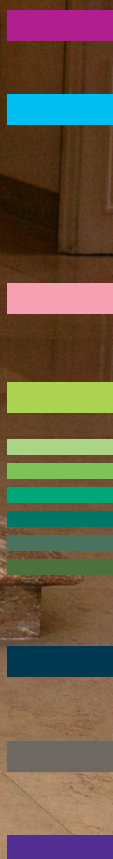
TOP 10 CATEGORIEËN

NR.	CATEGORIE	DOSSIERS
1	Niet geleverd/ niet verleend	1.108
2	Defect, veroorzaakte schade	915
3	Wettelijke garantie niet toegekend	691
4	Betalingen (voorschotten etc...)	507
5	Dienst na verkoop, klantendiensten	362
6	Product of dienst voldoet niet aan de bestelling	353
7	Onjuiste factuur	284
8	Ontbinding van het contract	244
9	Slecht toegankelijke verhaalsmogelijkheden	239
10	Herroepingstermijn/ bedenkingstermijn	192



TEAM

foto ©Kevin Oeyen



BEGROTING 2025

Ontvangstenbegroting 2025

Voor 2025 bestond het budget ten bedrage van € 1.280.758 uit de volgende onderdelen:

■ Bijdrage sectorale ombudsdiensten ¹	€ 599.777
■ Bijdrage Federale Overheid	€ 426.397
■ Bijdrage ondernemingen zonder gekwalificeerde entiteit	€ 179.721
■ Bijdrage EU	€ 74.863

Uitgabenbegroting 2025

De uitgavenbegroting 2025 bedroeg € 1.054.684 met de volgende onderverdeling:

■ Personeelsuitgaven	€ 783.147
■ Werkingsuitgaven	€ 205.060
■ Kapitaaluitgaven	€ 66.477

1. Het betreft hier de sectorale ombudsdiensten die tevens zetelen in het directiecomité: energie, financiële diensten, telecommunicatie, treinreizigers, postdiensten en verzekeringen.

VOORBEELDEN




Consumenten
ombudsdienst



- A. CADEAUBONNEN
- B. HERROEPINGSRECHT
- C. LUCHTVAART
- D. AUTOMOTO
- E. BOUW
- F. KANSSPELEN

A. CADEAUBONNEN



29 | 10 | 2025

"Ik heb meerdere cadeaubonnen van een restaurant met geldigheidsdatum tot 20 februari 2026. De bonnen hebben een waarde van 650 euro. Het restaurant weigert echter om de bonnen te verzilveren."



Consumenten
ombudsdienst



31 | 10 | 2025

We bevestigen de goede ontvangst van de aanvraag en sturen het dossier door naar de onderneming.



17 | 11 | 2025

De onderneming laat weten dat de consument bij haar is langs geweest, en daar de bonnen vergat, zonder er evenwel mee te betalen. Daarop heeft ze de bonnen te goeder trouw terugbezorgd aan de consument. De onderneming is bereid om de tegenwaarde van de bonnen terug te betalen, maar wenst eerst de bonnen te ontvangen.



Consumenten
ombudsdienst



18 | 11 | 2025

Er blijkt meer dan één haar in de boter te zitten tussen de consument en het restaurant. De consument wil de bonnen niet opsturen alvorens ze de tegenwaarde op haar rekening heeft ontvangen. Daarom stellen we voor dat ze de bonnen naar ons opstuurt, waarna het restaurant het bedrag kan overschrijven. Eens de consument de betaling ontvangen heeft, kan de COD de bonnen opsturen naar de onderneming.



18 | 11 | 2025

De consument gaat akkoord om de bonnen op te sturen naar onze dienst.



19 | 11 | 2025

De onderneming gaat akkoord, maar wil wel één bon in mindering brengen.



25 | 11 | 2025

De consument gaat hiermee akkoord en stuurt ons de bonnen op.



Consumenten
ombudsdienst

25/11/2025 - 09/12/2025

We bevestigen aan het restaurant dat we de bonnen hebben ontvangen, waarop zij het bedrag overmaakt aan de consument. Als de consument op haar beurt de betaling bevestigt, sturen we de bonnen op aan het restaurant. Een niet alledaags dossier dat helemaal rond vertrouwen draait, krijgt zodoende toch een positieve afloop.

B. HERROEPINGSRECHT



23 | 07 | 2025

"Op 3 juli heb ik gereageerd op een advertentie voor de installatie van een inloofdouche. Diezelfde dag kreeg ik een telefoontje om een afspraak te maken. Op 4 juli is de onderneming langs gekomen om de nodige vaststellingen te doen en ik kreeg verschillende mogelijkheden en prijzen. Ik heb getekend en 1.000 euro voorschot betaald. Ik heb toen ook gevraagd of ik mijn voorschot zou terugkrijgen indien ik wenste af te zien van de aankoop en de onderneming had hierop bevestigend geantwoord. Op 5 juli heb ik laten weten dat ik me had bedacht. De onderneming liet daarop weten dat dit niet mogelijk is."



Consumenten
ombudsdienst

29 | 07 | 2025

Eens we alle nodige stukken in het dossier hebben ontvangen, sturen we het door naar de onderneming met de vraag ons een standpunt te bezorgen.



29 | 07 | 2025

De onderneming geeft aan dat het gaat om een douche op maat waardoor de consument geen herroepingsrecht heeft. Als oplossing werd een verbrekingsvergoeding van 30% voorgesteld. Dit betekent dat de consument nog 1.770 euro zou moeten betalen om het contract te annuleren, maar de consument zou hier niet op gereageerd hebben.



Consumenten
ombudsdienst

06 | 08 | 2025

We informeren de consument over het herroepingsrecht en verduidelijken dat het contract niet geannuleerd kan worden omdat het gaat om een product op maat. Ook een verbrekingsvergoeding is hier niet onwettig. We delen ook mee dat de Consumentenombudsdienst geen uitspraak kan doen over zaken die mondeling meegedeeld zijn omdat wij niet aanwezig waren en dit niet kunnen controleren.



11 | 08 | 2025

De consument gaat niet akkoord met 30% en geeft aan dit niet te kunnen betalen.



Consumenten
ombudsdienst

20 | 08 | 2025

We vragen aan de onderneming of ze bereid is om het resterende bedrag van de verbrekingsvergoeding (1.770 euro) te laten vallen en enkel het betaalde voorschot van 1.000 euro te beschouwen als verbrekingsvergoeding.



21 | 08 | 2025

De onderneming laat weten dat ze akkoord gaat met het voorstel zodat ze het geschil achter zich kan laten.



28 | 08 | 2025

Ook de consument gaat akkoord en het dossier wordt op een positieve noot afgesloten.

C. LUCHTVAART



03 | 02 | 2025

"Ik boekte een retourvlucht Brussel – Mombasa in oktober 2024. Bij mijn terugkeer in Brussel moest ik helaas vaststellen dat mijn bagage vertraagd of verloren was. Na vele pogingen vertelde men mij dat mijn bagage effectief verloren was gegaan. De vergoeding die de luchtvaartmaatschappij voorstelt dekt niet het verlies dat ik heb geleden en daarom roep ik jullie hulp in."



Consumenten
ombudsdienst

05 | 02 | 2025

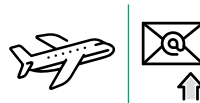
Na analyse van de ingediende documenten wordt het dossier als volledig en ontvangst-bevestiging wordt verzonden naar de consument en het dossier wordt ook doorgestuurd naar de betrokken luchtvaartmaatschappij om hun standpunt te verkrijgen. Conform onze procedure wordt een termijn van tien werkdagen toegekend om te antwoorden.



Consumenten
ombudsdienst

19 | 02 | 2025

Bij gebrek aan een antwoord binnen de gestelde termijn wordt een herinnering gestuurd naar de luchtvaartmaatschappij om alsnog hun standpunt kenbaar te maken over de ingediende klacht.



25 | 02 | 2025

De luchtvaartmaatschappij geeft aan dat de bagage als definitief verloren wordt beschouwd en dat er reeds een vergoeding aan de consument is betaald. Het totaal uitgekeerde bedrag bedroeg 802,70 euro. Volgens de maatschappij dekt dit bedrag de waarde van de inhoud van de bagage, zoals door de consument aangetoond. De maatschappij herinnert er tevens aan dat zij het verdrag van Montréal volgt en zodoende strikte plafonds naleeft.



10 | 03 | 2025

De consument is niet akkoord en meent dat de ontvangen vergoeding de schade niet dekt. Hij bevestigt dat hij een aanvullende compensatie wenst.



Consumenten
ombudsdienst

02 | 04 | 2025

We slagen er niet in om een oplossing tussen de partijen te bereiken en stellen een aanbeveling op. Aangezien de vergoeding redelijkerwijs niet hoger kan zijn dan de door de passagier bewezen schade én de toepasselijke bepalingen van het verdrag van Montreal, is onze aanbeveling dan ook van dien aard. De luchtvaartmaatschappij heeft correct gehandeld.

D. AUTOMOTO



08 | 01 | 2025

"Op 30 september 2024 kocht ik een voertuig voor een bedrag van €63.000 en betaalde een voorschot van €19.000. Voor de financiering van het resterende bedrag sloot ik een krediet af met een jaarlijks kostenpercentage (JKP) van 0%. Het totale kredietbedrag bleek echter hoger te zijn dan het saldo dat ik nog diende te betalen. Volgens de garage ging het om een extra dossierkost. Ik ben van mening dat deze kost buitensporig hoog is en niet verenigbaar kan zijn met een krediet dat als 'rentevrij' werd voorgesteld. Daarom vraag ik een tussenkomst zodat deze kosten worden terugbetaald."



22 | 01 | 2025

De garage geeft aan dat het hier mogelijk om een misverstand gaat en dat er in de praktijk steeds kosten verbonden zijn aan een financiering voor een voertuig of ander product. In dit specifieke geval zou deze kost, volgens de onderneming, vooraf aan de consument zijn meegedeeld.

De garage benadrukt dat er geen sprake is van opzettelijke misleiding, maar eerder van een ongelukkige communicatie. Ze stelt voor om met de consument in gesprek te gaan om samen een oplossing te zoeken.



Consumenten
ombudsdienst



26 | 02 | 2025

Na heel wat heen en weer mailen, waarbij we onder andere het dossier ook bespreken met onze collega-experts van Ombudsfm, komen we onderling overeen om met alle partijen samen te gaan zitten om dit geschil op te lossen. De Consumentenombudsdienst wijst tijdens het gesprek op de wettelijke regels inzake consumentenkrediet en de regels over precontractuele informatie. De garage stelt twee opties voor: ofwel een ontbinding van de overeenkomst met een volledige terugbetaling, ofwel een gedeeltelijke terugbetaling van 60% van de aangerekende dossierkosten, waarbij de consument het voertuig kan behouden. De consument wil graag haar wagen behouden en kiest voor de tweede optie. De garage geeft ook aan om haar werkwijze in de toekomst te veranderen zodat er zich geen problemen meer zouden voordoen.



Consumenten
ombudsdienst

04 | 03 | 2025

De gemaakte afspraken worden op papier gezet en beide partijen ontvangen een exemplaar.

E. BOUW



02 | 05 | 2025

"In 2023 heb ik een aannemings-overeenkomst gesloten met een bouwbedrijf voor de bouw van mijn huis. Vanaf het begin van de werkzaamheden heeft het bedrijf tienduizenden euro's aan extra kosten in rekening gebracht. Toch was de opmeting goedgekeurd door mijzelf, het bedrijf en een onafhankelijke architect. Het bedrijf biedt geen follow-up en coördineert de verschillende werven niet. Bovendien wil het bedrijf verschillende wijzigingen aanbrengen ten opzichte van het oorspronkelijke contract, maar ik begrijp deze wijzigingen niet. Ik wil dat het bedrijf zorgt voor een serieuze opvolging en dat er een oplossing wordt gevonden die in overeenstemming is met de oorspronkelijke afspraken."



Consumenten
ombudsdienst

08 | 05 | 2025

We maken het dossier over aan de onderneming en vragen om haar standpunt.



20 | 05 | 2025

De onderneming begrijpt in eerste instantie niet goed van waar deze klacht komt, maar wenst graag een aantal zaken te verduidelijken. Daarom vraagt ze of het mogelijk zou zijn dat de COD een vergadering op zijn kantoren zou kunnen organiseren.



Consumenten
ombudsdienst

17 | 06 | 2025

Beide partijen zijn aanwezig op ons kantoor in Brussel en krijgen de gelegenheid om hun standpunt uiteen te zetten en bezorgdheden toe te lichten. Het gesprek is erg constructief en gericht op concrete en pragmatische oplossingen.

Ondanks de deuk in het wederzijdse vertrouwen boeken we vooruitgang. De belangrijkste overeenkomsten die worden bereikt, hebben betrekking op het opstellen van een nieuw tijdschema voor de uitvoering van de werkzaamheden, het verstrekken van technische uitleg over de door het bedrijf gevraagde wijzigingen en het instellen van aanvullende garanties voor de consument (zoals bijvoorbeeld een dwangsom bij vertraging).

Na afloop is het belangrijkste punt misschien wel dat de werken kunnen hervat worden.

F. KANSSPELEN



05 | 09 | 2025

"Mijn online gokaccount is permanent opgeschort zonder duidelijke uitleg. Ondanks verschillende pogingen om contact op te nemen met de operator, heb ik geen juridische rechtvaardiging voor deze beslissing ontvangen en kan ik het resterende saldo op mijn account niet opnemen. De Kansspelcommissie heeft mij laten weten dat zij niet bevoegd is om in te grijpen en heeft mij geadviseerd contact op te nemen met de jullie."



Consumenten
ombudsdienst



18 | 09 | 2025

We bestuderen het dossier goed en vragen de onderneming om haar standpunt.



Consumenten
ombudsdienst

04 | 10 | 2025

We ontvangen geen reactie van de onderneming, ook niet na het sturen van een herinnering.



Consumenten
ombudsdienst

06 | 12 | 2025

De onderneming verleent geen medewerking waardoor het moeilijk is om een oplossing voor het geschil te vinden. We sluiten het dossier af met een niet-bindende aanbeveling in het voordeel van de consument. In deze aanbeveling wijzen wij de onderneming op het belang van transparantie en een duidelijke rechtvaardiging voor de beslissing om het account van de consument permanent op te schorten. Een dergelijke maatregel, die de consument de toegang tot zijn account ontzegt en hem verhindert over zijn eigen saldo te beschikken, kan gevolgen hebben en vereist daarom een degelijke motivering. De onderneming is verplicht de consument te informeren over de rechtsgrond en de contractuele bepalingen waarop het besluit tot opschorting van het account is gebaseerd.

Het louter meedelen van de beslissing tot opschorting zonder duidelijke motivering vinden we onvoldoende. De Consumentenombudsdienst adviseert de onderneming om een duidelijke en begrijpelijke verklaring te geven voor de permanente opschorting van het account. Daarnaast menen we dat de consument recht heeft op het resterende saldo op zijn account tenzij de onderneming alsnog kan rechtvaardigen waarom dit saldo wordt ingehouden.

ALGEMENE AANBEVELINGEN

1. Ondernemingen moeten bereikbaar zijn voor hun klanten én voor ombudsdiensten

Teneinde de consument toe te laten bij een onderneming rechtstreeks een klacht in te dienen of informatie te vragen in verband met een reeds afgesloten overeenkomst, verstrekt de onderneming daartoe, aanvullend op de gegevens bedoeld in artikel III.74, en voor zover een klachtendienst bestaat, diens telefoon- en faxnummer en elektronisch adres.

Dat verzinnen wij niet. Dat is de wet. Meer bepaald het tweede artikel van boek XVI van het Wetboek Economisch Recht. Het betekent zoveel als dat de onderneming bereikbaar moet zijn voor zijn klanten. En dat is niet alles.

De onderneming reageert zo snel mogelijk op de in artikel XVI.2, bedoelde klachten en stelt alles in het werk om een bevredigende oplossing te vinden.

Alles in het werk stellen om een bevredigende oplossing te vinden. Dat is, althans voor een wetsartikel, heel erg leesbaar, verstaanbaar en duidelijk.

Wanneer een consumentengeschil binnen een redelijke termijn geen oplossing krijgt in toepassing van artikel XVI.3, verstrekt de onderneming op eigen initiatief aan de consument de inlichtingen bedoeld in de paragrafen 1 en 2 en vermeldt hierbij of zij gebonden is tot dan wel bereid

is beroep te doen op een buitenrechtelijke regeling van het consumentengeschil met vermelding van de coördinaten van de bevoegde entiteit. Er wordt tevens meegedeeld of deze entiteit een gekwalificeerde entiteit is. Wanneer de entiteit niet gekwalificeerd is, worden de coördinaten van de Consumentenombudsdienst, bedoeld in artikel XVI.5, meegedeeld.

Nadat de onderneming alles in het werk gesteld heeft om een bevredigende oplossing te vinden, maar dat helaas niet gelukt is, moet zij de gegevens doorspelen van de (ombuds) dienst of gekwalificeerde entiteit waar de consument kan aankloppen met het oog op het buitengerechtelijk regelen van het consumentengeschil. Dat betekent dat minstens de gegevens van de Consumentenombudsdienst zouden moeten doorgegeven worden, zodat wij de consument correct kunnen inlichten over buitengerechtelijke geschillenregeling.

We herhalen nog graag eens de drie stappen:

- a. Elke onderneming moet bereikbaar zijn.
- b. Ondernemingen moeten alles in het werk stellen om een bevredigende oplossing te vinden voor een geschil.
- c. Als geen oplossing wordt gevonden, moet de onderneming de gegevens doorgeven van die (ombuds) dienst waar de consument kan aankloppen voor hulp.

Aan eenvoud alvast geen gebrek. En toch zijn dit de drie artikelen waar volgens de Consumentenombudsdienst

1. Ondernemingen moeten bereikbaar zijn voor hun klanten én voor ombudsdiensten

2. Praten met mensen of praten met robots?

3. Elke sector verdient expertise

4. Van probleem naar oplossing: 10 tips voor ondernemingen en consumenten

het meest wordt tegen gezondigd. Al te vaak krijgen we te horen van consumenten dat ze de onderneming niet hebben kunnen bereiken, dat ze terechtwamen bij onverstaaanbare chatbots, dat ze telkens opnieuw naar voorgerekauwde antwoorden werden doorgestuurd, dat ze minutenlang naar wachtmuziekjes hebben geluisterd of dat ze ontmoedigd werden door de ellenlange keuzemenu's aan de telefoon. Zelden zijn ondernemingen vlot bereikbaar en steeds vaker neemt een robot het over. Voor consumenten met een vraag of een probleem werkt dat averechts. Een klein euvel groeit op die manier uit tot een grote frustratie.

Ook voor de Consumentenombudsdienst is het vaak niet eenvoudig om in contact te treden met de onderneming. Ook wij worden soms doorgestuurd naar de chatbot of naar een generiek e-mailadres waar nooit een menselijke reactie uit voortkomt. En uiteraard, ook voor ons is dat frustrerend.

Het oplossen van geschillen via verzoening of bemiddeling heeft enorme voordelen. Het probleem dat aan de basis ligt wordt opgelost, dat is zeker. Maar ook het vertrouwen tussen de partijen wordt hersteld zodat een hernieuwde en duurzame relatie kan ontstaan. Buitengerechtelijke geschillenregeling kan snel en efficiënt werken, en dit tegen erg geringe kosten. Het alternatief is ofwel een verzuurde relatie en een blijvend conflict ofwel een dure en onzekere rechtsgang.

Aan ondernemingen: wees bereikbaar en werk mee. Daar zullen jullie zelf de vruchten van plukken.

2. Praten met mensen of praten met robots?

Het werk van een ombudsdienst is per definitie menselijk. Wij praten, schrijven, mailen, bellen en chatten met de partijen. Om geschillen op te lossen gebruiken we in eerste instantie de wet maar we doen evenzeer een beroep op de redelijkheid en billijkheid. We stellen alles in het werk om op een constructieve manier in dialoog te treden en te praten.

Steeds vaker merken we op dat beide partijen experts zijn in de materie waarover hun geschil gaat, veelvuldig verwijzen naar wetgeving, rechtspraak en rechtsleer en menen de waarheid in pacht te hebben. Antwoorden over verschillende pagina's lang verschijnen soms al na een paar minuten in onze mailbox.

Wanneer partijen zich laten helpen door artificiële intelligentie oogt de taal niet enkel zakelijk en professioneel, maar even vaak scherp en dwingend. Dat komt een menselijke en minnelijke regeling van het geschil niet ten goede. Vaak trekt AI foute conclusies, ziet nuances over het hoofd of gebruikt verkeerde of verouderde wetgeving. Maar bovenal houdt AI weinig rekening met principes als redelijkheid en billijkheid. En gesterkt door deze antwoorden van AI, verhardt de positie van de partijen in het geschil. Op die manier helpt AI niet, maar werkt het daarentegen contraproductief.

Aan consumenten: wees begripvol en heb geduld. We proberen je zo goed mogelijk te helpen. Het gebruik van AI is niet verboden, maar schept vaak foute verwachtingen.

“Om geschillen op te lossen gebruiken we in eerste instantie de wet maar we doen evenzeer een beroep op de redelijkheid en billijkheid.”

3. Elke sector verdient expertise

België heeft het beste systeem voor buitengerechtelijke geschillenregeling van Europa. Dat zeggen we zonder enige overdrijving. Ons systeem is uniek en in theorie quasi perfect. Het systeem is gebaseerd op een sectorale aanpak van de buitengerechtelijke geschillenregeling, met een specifieke (ombuds)dienst per grote economische sector.

Deze aanpak heeft verschillende voordelen. Vooreerst is dit een erg transparante en heldere aanpak. Zowel consumenten als ondernemingen weten waar ze terecht kunnen en waar ze geholpen kunnen worden. Het betekent ook dat er geen onderlinge concurrentie is tussen verschillende (ombuds)diensten binnen dezelfde sector. Concurrentie kan goed zijn en stimulerend werken, maar in de wereld van de buitengerechtelijke geschillenregeling kan dit partijdigheid in de hand werken. Ten slotte bezit een sector specifieke entiteit ook de nodige expertise om dossiers correct te kunnen beoordelen. Expertise die soms broodnodig is om technische dossiers te begrijpen en met de beide partijen naar een oplossing te zoeken.

Indien in een economische sector geen aparte entiteit werd opgericht, dan kunnen de partijen alsnog terecht bij de residuaire entiteit, de Consumentenombudsdienst. Op die manier verzekert men in België dat elk consumentengeschild via een buitengerechtelijke weg kan worden behandeld. De Consumentenombudsdienst fungeert als het ware als een vangnet voor deze dossiers waarvoor geen sectorale entiteit bestaat.

Er is intern een grote algemene kennis over het consumentenrecht, maar het is bijna wies dat hij niet in elk domein waarvoor hij geschillen ontvangt, eenzelfde expertise kan hebben. Van elektronica en kansspelen over herstdiensten en pretparken tot fitnesscentra en vliegtuigreizen, dat is een enorm brede waaier aan onderwerpen en thema's. Sectorale diensten kunnen zich specialiseren, een residuaire dienst kan dat veel minder, of toch niet in die mate dat een sectorale ombudsdienst dat kan.

De Consumentenombudsdienst is daarom verheugd met de wetgevende initiatieven die genomen werden voor het oprichten van sector specifieke kamers in zijn schoot, in de eerste plaats met de oprichting van een bemiddelingskamer voor de bouwsector. Het oprichten van sector specifieke kamers zal de druk op de residuaire entiteit afnemen en de behandeling van de vaak technische dossiers ten goede komen. Alle grote economische sectoren verdienen een volwaardige ombudsdienst. Een bemiddelingskamer is een eerste (grote) stap in de juiste richting.

Zowel consumenten als ondernemingen zullen de vruchten plukken van kennis en expertise!

“Alle grote economische sectoren verdienen een volwaardige ombudsdienst. Een bemiddelingskamer is een eerste (grote) stap in de juiste richting.”

4. Van probleem naar oplossing: 10 tips voor ondernemingen en consumenten

Ter gelegenheid van zijn tienjarige bestaan publiceerde de Consumentenombudsdienst tien vuistregels die een antwoord kunnen bieden op de meest voorkomende (communicatie)problemen die wij kunnen onderscheiden. Tien jaar ervaring leert ons immers dat niet alleen het probleem zelf, maar ook de communicatie belangrijk is om tot een oplossing te komen. We zien hoe schijnbaar kleine geschillen uitgroeien tot onoplosbare principekwesaties. Of hoe complexe problemen toch opgelost worden dankzij een goed gesprek.

10 tips voor consumenten

1. **Ga voor een oplossing, geen overwinning.** In een discussie worden heel wat berichten en argumenten uitgewisseld. En elke stap telt daarbij. Zonder opletten, zit je al snel in een echte ruzie. Want hoe langer een meningsverschil duurt, hoe groter de kans dat het gesprek harder en moeilijker wordt. De tegenpartij wordt al snel "de vijand". Maar de bedoeling moet zijn om een wederzijds aanvaardbare oplossing te vinden, niet om te tonen hoe fout of slecht de ander is. In elk contract moeten de partijen zich immers te goeder trouw gedragen, met andere woorden: ze moeten constructief, eerlijk en redelijk samenwerken om het contract uit te voeren.

2. **Voorkomen is beter dan genezen.** Duidelijke informatie en afspraken kunnen veel conflicten voorkomen. Je kan opzoekingen doen over het bedrijf in kwestie. Bekijk hun reputatie. Lees hun website en voorwaarden na. Een bedrijf is overigens wettelijk verplicht om essentiële informatie mee te delen voor een contract wordt gesloten. Deel ook mee wat voor jou belangrijk is en stel vragen over onduidelijkheden. Want zodra je akkoord gaat of een document ondertekent, ligt het contract vast. Belangrijke documenten kan je best bewaren of digitaliseren.
3. **Informeer jezelf.** De wetgeving over contracten en consumentenrechten is soms complex en verandert regelmatig. Voor je stappen zet, kan je best opzoekwerk verrichten of navraag doen bij de bevoegde instanties over dingen die voor jou belangrijk zijn. Geloof daarbij niet alles wat je leest op het internet, zoek naar betrouwbare bronnen. Denk ook na over hoe je de situatie zult aanpakken, wat je wilt vragen en op welke manier.
4. **Hou feiten en emoties gescheiden.** Een geschil wekt emoties op. Ook al gaat het om een commerciële relatie, we nemen berichten vaak persoonlijk of reageren gevoelsmatig. Probeer toch om de communicatie te beperken tot de feiten en jouw verwachtingen. Een emotionele discussie maakt het vinden van een oplossing immers moeilijker. Reageer daarom niet onmiddellijk op berichten, maar neem de tijd om een doordacht antwoord te schrijven. In rechtstreekse discussies maak je best de afspraak dat beide partijen het zakelijk zullen houden.

10 tips voor consumenten

10 tips voor bedrijven

5. **Doe een duidelijk en redelijk voorstel.** Duidelijkheid is belangrijk. Zorg ervoor dat jouw bericht begrijpelijk is voor wie het ontvangt, zodat ze het probleem en jouw verwachtingen kennen. Wees open en eerlijk over de feiten. Om een oplossing te vinden, hoef je de bal niet altijd in het kamp van het bedrijf te leggen, je kunt zelf een voorstel doen. Eis daarbij niet onredelijk veel. Niet elk probleem geeft aanleiding tot schadevergoedingen. Vraag je af of het een aanvaardbaar voorstel is voor het bedrijf. Je kunt ook verschillende opties voorstellen.
6. **Met beleefdheid bereik je meer.** Onbeleefdheid maakt een oplossing onmogelijk. Als ongepaste opmerkingen of verwijten in een gesprek binnensluipen, zal niemand een toegeving willen doen. Vermijd daarom overbodige beschuldigingen en andere harde communicatie. Opkomen voor jezelf vergt duidelijkheid en rechtlijnigheid, maar ook wederzijds respect. Zolang je op een beleefde manier met elkaar omgaat, kan veel besproken en opgelost worden.
7. **Geduld is een (vergeten) deugd.** Onze samenleving maakt communicatie steeds sneller en makkelijker. Ons geduld lijkt echter schaarser te worden. Bedrijven ontvangen dagelijks veel berichten en kunnen niet altijd onmiddellijk antwoorden. Geef de tijd vooraleer een antwoord te verwachten en neem zelf ook de tijd. Je bent niet verplicht om meteen te antwoorden, dat vergroot de kans op een onvolledige of impulsieve reactie. Laat een repliek een nachtje rusten vooraleer hem te versturen, het gesprek kan er beter door worden.
8. **Wees flexibel.** In een discussie staren we ons vaak blind op ons eigen standpunt. Maar om tot een oplossing te komen, moeten alle opties worden bekeken. Wees steeds bereid om een redelijk tegenvoorstel te aanvaarden. Of zoek samen naar een creatieve oplossing. Soms kan een geschil aanleiding geven tot een uitkomst die beide partijen meer zekerheid en tevredenheid biedt. In elk geval moet een bedrijf de kans krijgen om een oplossing aan te reiken en kan een contract niet bij elke fout worden opgeblazen.
9. **Gun het voordeel van de twijfel.** Een geschil kan ons doen denken dat een bedrijf van slechte wil is of zelfs malafide bedoelingen heeft. Maar er zijn veel redenen waarom een consumentengeschil ontstaat, het is niet altijd een kwestie van oplichting of bedrog. Laat je niet opjagen door de slechtste vermoedens, focus op het vinden van een oplossing door overleg. Als je toch ernstige aanwijzingen of bewijzen hebt dat een bedrijf malafide is, contacteer dan de juiste instanties om dit te melden.
10. **Een schandpaal geeft geen oplossingen.** Online reviews zijn een vaste waarde geworden. Veel bedrijven volgen hun reviews op de voet en nemen deze zeer ernstig. Wees voorzichtig met het plaatsen van negatieve kritiek als je samen een oplossing wilt bereiken voor een geschil. Met harde woorden riskeer je alle bruggen te verbranden. Een review kan een meerwaarde zijn voor een bedrijf en andere consumenten. Geef dus een correcte weergave van de feiten en jouw ervaring, zonder onnodige negativiteit zoals speculatie of beschuldigingen. En positieve elementen mogen ook vermeld worden.

“Er zijn veel redenen waarom een consumentengeschil ontstaat, het is niet altijd een kwestie van oplichting of bedrog. Laat je niet opjagen door de slechtste vermoedens, focus op het vinden van een oplossing door overleg.”

10 tips voor bedrijven

- 1. Een goede dienstverlening maakt het verschil.** Een goede klantenrelatie gaat hand in hand met goede dienstverlening. Er kan altijd een probleem of geschil ontstaan, maar als die situatie tijdig en correct wordt opgevolgd dan kan er snel een oplossing worden gevonden. In elk contract moeten de partijen zich immers te goeder trouw gedragen, met andere woorden: ze moeten constructief, eerlijk en redelijk samenwerken om het contract uit te voeren. Een probleem dat blijft liggen gaat niet weg maar wordt steeds moeilijker. Door klachten en vragen serieus te nemen, voelen klanten zich al beter. Zelfs als een probleem moeilijk kan worden opgelost, zal een redelijke klant waarde hechten aan goede communicatie en duidelijkheid.
- 2. Klachten zijn een realiteit én een opportuniteit.** Zelfs het beste bedrijf maakt fouten. En ook in de beste situaties kunnen er klachten binnenkomen. In deze tijden van snelle communicatie en hoge verwachtingen zijn klachten een onvermijdelijk deel van bedrijfsvoering. Een klacht is vaak een symptoom van een probleem dat kan worden aangepakt. Met een adequate klachtenbehandeling kan informatie verbeterd worden, producten aangepast of procedures geoptimaliseerd.
- 3. Voorkomen is beter dan genezen.** Duidelijke informatie en afspraken kunnen veel conflicten voorkomen. De consumentenwetgeving schrijft voor dat consumenten vooraf voldoende moeten worden geïnformeerd over de essentiële aspecten van een contract. Een duidelijk contract en heldere voorwaarden zijn daarbij belangrijk. Zorg ervoor dat deze informatie makkelijk te vinden en te begrijpen is. Krijg je vaak dezelfde vragen of problemen? Neem deze informatie dan op in de documenten die een klant vooraf te zien krijgt of zet deze informatie op de website. Wees ook open tegenover klanten over onzekerheden, vertragingen of risico's.
- 4. Eenvoudige communicatiekanalen voorkomen frustratie.** Als een klant een klacht heeft, is het belangrijk om de communicatie vlot te laten verlopen. Anders groeit de frustratie en nemen de problemen nog toe. Zorg dus voor een goede bereikbaarheid via eenvoudige kanalen: e-mail en telefoon zijn goede methodes en liefst heeft een klant toegang tot beiden. Maak deze makkelijk in gebruik en reageer tijdig. Als er wachttijden zijn, kan je dit best onmiddellijk laten weten. Zo weet de klant dat men wat geduld moet hebben.
- 5. Toon verantwoordelijkheid.** Elk bedrijf is verplicht om de nodige professionele toewijding te tonen. Dat betekent dat een klant de nodige vakkundigheid en zorgvuldigheid mag verwachten. Bij geschillen wordt het vaak moeilijker om een goede verstandhouding te behouden. Maar dit principe kan daarvoor een leidraad zijn: met verantwoordelijkheid en toewijding toon je je goede wil en bereidheid om tot een oplossing te komen.
- 6. Doe een duidelijk en redelijk voorstel.** Duidelijkheid is belangrijk. Zorg ervoor dat jouw bericht begrijpelijk is voor wie het ontvangt. Wees open en eerlijk over de feiten. Om een oplossing te vinden, hoef je de bal

“Als een klant een klacht heeft, is het belangrijk om de communicatie vlot te laten verlopen. Anders groeit de frustratie en nemen de problemen nog toe.”

niet in het kamp van de klant te leggen, je kunt zelf een voorstel doen. Je kunt ook verschillende opties voorstellen. Hou daarbij rekening met jouw wettelijke verplichtingen.

7. **Met beleefdheid bereik je meer.** Onbeleefdheid maakt een oplossing onmogelijk en je jaagt er klanten mee weg. Als ongepaste opmerkingen of verwijten in een gesprek binnensluipen, zal niemand een toegeving willen doen. Vermijd daarom overbodige beschuldigingen en andere harde communicatie. Opkomen voor jezelf vergt duidelijkheid en rechtlijnigheid, maar ook wederzijds respect. Zolang je op een beleefde manier met elkaar omgaat, kan veel besproken en opgelost worden.
8. **Maak de communicatie persoonlijk.** Elk probleem is anders, want erachter schuilt een andere klant. Iemand met een probleem wil begrepen worden. Vermijd dus standaardberichten die geen antwoord geven op de specifieke vragen of klachten die een klant heeft. Geef voldoende uitleg als daarom wordt gevraagd. Voor complexe of lange discussies is het beter om dat in persoon of telefonisch te doen, een lang mailverkeer zorgt al snel voor bijkomende frustratie.
9. **Eerlijkheid en snelheid voorkomen doemdenken.** Een goede verbeelding kan gevaarlijk zijn. Als een klant geen of onduidelijke informatie krijgt, begint hij al snel het ergste te vermoeden. Een bericht dat onbeantwoord blijft, kan voor een paniecreactie zorgen. Dan vreest men dat er geen oplossing zal komen of dat er sprake is van oplichting. Tijdige communicatie en eerlijkheid over problemen zorgen ervoor dat de situatie voor iedereen duidelijk is en niet escaleert.

10. **Wees flexibel.** In een discussie staren we ons vaak blind op ons eigen standpunt. Maar om tot een oplossing te komen, moeten alle opties worden bekeken. Wees steeds bereid om een redelijk tegenvoorstel te aanvaarden. Of zoek samen naar een creatieve oplossing. Soms kan een geschil aanleiding geven tot een uitkomst die beide partijen meer zekerheid en tevredenheid biedt.

“Vermijd standaardberichten die geen antwoord geven op de specifieke vragen of klachten die een klant heeft. Geef voldoende uitleg als daarom wordt gevraagd. Voor complexe of lange discussies is het beter om dat in persoon of telefonisch te doen.”

STERK OMBUDSWERK!

Consumenten en ondernemingen die een geschil op een snelle, goedkope en laagdrempelige manier willen oplossen, kunnen daarvoor terecht bij **13 gekwalificeerde entiteiten**, waaronder 10 ombudsdiensten. Elke dienst treedt op als onafhankelijke en onpartijdige tussenpersoon in zijn sector.

De overgrote meerderheid van de consumenten en ondernemingen vindt zijn weg rechtstreeks naar de bevoegde ombudsdienst. Consumenten en ondernemingen die niet weten waar ze hun geschil aanhangig kunnen maken, kunnen terecht bij de Consumentenombudsdienst, die het sluitstuk vormt van de buitengerechtelijke geschillenregeling in België.

De Consumentenombudsdienst probeert aanwezig te zijn in het publieke debat en wint zo aan herkenbaarheid en deskundigheid. Zo zijn we regelmatig terug te vinden in de pers en organiseren we ook zelf infomomenten. In 2025 ging het dan onder andere over een ontmoetingsmoment met de federale parlementsleden, een webinar over ombudswerk in het kader van de maand van de bemiddeling, twee info-sessies voor de stad Gent, sectorgerichte ontmoetingen, ... Als klap op de vuurpijl mocht de COD in 2025 ook tien kaarsjes uitblazen. Een **kort verslag** van de festiviteiten valt te lezen op onze website.

De Consumentenombudsdienst overlegt ook regelmatig met de nationale en Europese collega's. Zo is er op nationaal niveau een driemaandelijks overleg tussen de Consumentenombudsdienst en de bevoegde diensten van de FOD Economie. Op Europees niveau zijn we lid van TRAVEL_NET, het netwerk van ADR-entiteiten uit de reis-sector en we overleggen tevens op terugkerende basis met de residuaire ADR-entiteiten uit Duitsland, Oostenrijk en het Groothertogdom Luxemburg. In België is de COD lid van **Ombudsman.be**, het Belgische netwerk van de ombudsmannen.

De Consumenten-ombudsdienst — het sluitstuk van de buitengerechtelijke geschillenregeling in België — mocht in 2025 tien kaarsjes uitblazen.



LINKS

NAAR ANDERE GEKWALIFICEERDE ENTITEITEN:

- Ombudsman voor Telecommunicatie
- Ombudsman in Financiële geschillen
- Ombudsman Verzekeringen
- Ombudsman voor Energie
- Ombudsman voor de Postsector
- Ombudsman voor de Treinreizigers
- Ombudsdienst Advocatuur
- Ombudsman Gerechtsdeurwaarders
- Ombudsman voor het Notariaat
- Verzoeningscommissie Bouw
- Geschillencommissie Reizen
- Commissie voor arbitrage Consumenten en Textielverzorgers

NAAR OMBUDSMAN.BE

“2.893 dossiers werden via de Consumentenombudsdienst doorverwezen naar de bevoegde bemiddelingsdienst”

North Gate II
Koning Albert II-laan 8 bus 1
1000 Brussel
ON: 0553.755.479

Telefoon 02/702.52.00
(elke werkdag tussen 09:00 en 12:00)

www.consumentenombudsdienst.be

