

Persbericht

Jaarverslag Consumentenombudsdienst 2019

Brussel, 28 mei 2020

De Consumentenombudsdienst stelt met veel trots zijn vijfde jaarverslag voor. Het jaarverslag geeft een verfijnd beeld van de werking en resultaten van de Consumentenombudsdienst doorheen het werkingsjaar 2019. We leggen graag de nadruk op volgende zaken:

1. De Consumentenombudsdienst behandelde 8653 schriftelijke dossiers. Dat zijn evenveel dossiers die niet voor een rechter kwamen, maar waarin de consument zijn heil zocht in buitengerechtelijke geschillenregeling.
2. De Consumentenombudsdienst bereikte in 47% van de afgesloten dossiers een minnelijke schikking, een totaal van 1343. Minnelijke schikkingen zijn concrete oplossingen die door beide partijen aanvaard en opgevolgd worden. En net daarom een erg sterk instrument zijn.
3. De klusjes-sector is de sector waarin de Consumentenombudsdienst het meest aantal dossiers behandelde, problemen met de levering is de categorie waarin het meeste dossiers ontvangen werden.
4. Bemiddelen kan enkel met ondernemingen van goede wil. Malafide bedrijven moeten er uit. De Consumentenombudsdienst roept op tot een strenge aanpak van bedrijven die oneerlijke handelspraktijken gebruiken en consumenten misleiden.
5. De Consumentenombudsdienst probeert iedereen wegwijs te maken in de wereld van de buitengerechtelijke geschillenregeling. Wij streven daarbij naar een zo transparant mogelijk landschap. Dat kan enkel als de verschillende entiteiten, bestaande én nieuwe, de volledige sector dekken waarin ze actief zijn.
6. De Coronacrisis zorgt momenteel voor een vlucht van het aantal contactnames bij de Consumentenombudsdienst. Wij helpen waar we kunnen. Advies geven doen we niet. Bemiddelen en verzoenen daarentegen met veel plezier.
7. Praten werkt. Zowel voor het sluiten van het contract, tijdens de uitvoering als bij een eventueel geschil. Luisteren werkt trouwens even goed.

In verschillende sectoren maakt de Consumentenombudsdienst vanuit zijn ervaring een aantal aanbevelingen aan zowel ondernemingen als consumenten. Deze aanbevelingen vindt u hieronder.

Meer informatie over de Consumentenombudsdienst, alsook het jaarverslag zelf, is te vinden op www.consumentenombudsdienst.be.

Contactpersoon:

Pieter-Jan De Koning – Operationeel Manager Consumentenombudsdienst

Pieterjan.dekoning@consumentenombudsdienst.be

02/702.52.22 – 0471/44.40.31

AANBEVELINGEN PER SECTOR

1. Hersteldiensten

- a. Vermijd overhaaste beslissingen, ook bij urgente problemen.
- b. Zorg voor goede en volledige precontractuele informatie. Spreek vooraf een redelijke prijs af.
- c. Zorg voor correcte en gedetailleerde facturen.
- d. Vermijd om onmiddellijk en cash te betalen.
- e. Treed hard op tegen oneerlijke, malafide hersteldiensten.

2. Luchtvaart

- a. Zorg voor goed en transparant bewijsmateriaal in geval van overmacht.
- b. Medewerking aan ADR zorgt voor een win-win.

3. Contractbreuk

- a. Een handtekening is bindend.
- b. Een contract zomaar opzeggen is niet mogelijk.
- c. Hanteer redelijke verbrekingsvergoedingen.
- d. Praten is altijd de eerste stap.

4. Leveringsproblemen

- a. Zorg voor redelijke leveringstermijn. En leef die na.
- b. Wordt de leveringstermijn niet gerespecteerd, neem dan eerst contact op met de verkoper.
- c. De risico-overdracht gaat pas over op de consument bij fysieke ontvangst van de goederen.

5. Huisdieren

- a. Huisdieren zijn geen goederen en verdienen een eigen wettelijk regime.
- b. Het moet mogelijk zijn om in geval van hoogdringendheid meteen een dierenarts te raadplegen.

6. Wagens

- a. Goede afspraken zijn de basis van elke onderhoudsbeurt.
- b. Als er extra herstellingen moeten gebeuren tegen een meerkost, dan moet de garage de consument daarover informeren en diens goedkeuring vragen.
- c. Alle roerende goederen die verkocht worden aan de consumenten vallen onder het regime van de wettelijke garantie. Slijtageonderdelen kunnen hierop een uitzondering vormen.
- d. De verkoper staat in voor de wettelijke garantie, niet de fabrikant.