



Consumenten  
ombudsdienst

Brussel, mei 2018

# PERSBERICHT

## JAARVERSLAG 2017

De Consumentenombudsdienst stelt met veel trots zijn derde jaarverslag voor. In 2017 behandelde de Consumentenombudsdienst 9574 dossiers, dat is een stijging met 32 % ten opzichte van het voorgaande jaar, toen 7279 dossiers werden behandeld.

De Consumentenombudsdienst vormt dan ook het sluitstuk van de buitengerechtelijke consumentengeschillenregeling in België. Elk geschil tussen een consument en een onderneming die in België gevestigd is kan immers via een buitengerechtelijke weg een oplossing krijgen.

De taak van de Consumentenombudsdienst is drieledig. Ten eerste dient hij consumenten en ondernemingen te informeren over hun rechten en plichten en in het bijzonder over de buitengerechtelijke geschillenregeling, vervolgens door te verwijzen naar een ter zake bevoegde gekwalificeerde entiteit en, indien dat laatste niet mogelijk zou zijn, bemiddelen bij residuaire consumentengeschillen. Van de 9574 dossiers die de Consumentenombudsdienst ontving in 2017 waren meer dan de helft (5053) consumentengeschillen die door de Consumentenombudsdienst zelf werden behandeld. Voor 3319 dossiers werd een andere bevoegde dienst gevonden.

Uiteindelijk kon de Consumentenombudsdienst 2308 dossiers afsluiten en de helft daarvan met een minnelijke schikking. In 1105 dossiers werd een oplossing gevonden voor een geschil die gedragen werd door zowel consument als onderneming. Een echte win-win. Een heikel punt zijn de vele dossiers die onvolledig bleven en waar geen bemiddeling in mogelijk was. Dit wordt een werkpunt voor volgende jaren.

De sectoren en categorieën van problemen wijzigden in 2017, mede als gevolg van het oprichten van Ombudsman voor de Handel. De sector die draait rond het onderhoud en de reparatie van de woning, hierin begrepen zowel goederen of diensten, was de koploper, gevolgd door de meubelsector en de elektronicasector. De meest voorkomende problemen gingen over defecten en schade, niet geleverde goederen of niet geleverde diensten en ten slotte over de moeilijke toepassing van de wettelijke garantie.

In verschillende sectoren maakt de Consumentenombudsdienst vanuit zijn ervaring een aantal aanbevelingen aan zowel ondernemingen als consumenten. Algemeen kunnen we stellen dat de Consumentenombudsdienst hamert op een betere precontractuele informatie door de

ondernemingen. Het moet altijd en overal duidelijk zijn voor de consument wat hij kan verwachten, hoeveel hij zal moeten betalen en wat zijn basisrechten zijn. Op die manier worden onaangename verrassingen vermeden.

Geschillen oplossen buiten het gerecht om, op een snelle, laagdrempelige en kosteloze manier is effectief en verhelpt veel problemen en frustraties. Het is wel noodzakelijk dat beide partijen de wil hebben om constructief mee te werken aan de procedure. Bij vele ondernemingen merken we dat die wil niet aanwezig is. Sommige ondernemingen en ketens doen consumentengeschillen af als nevenschade. In het bijzonder luchtvaartmaatschappijen zijn slechte leerlingen. Nochtans hebben zij in de eerste plaats de wettelijke plicht alles in het werk te stellen om een bevredigende oplossing te vinden voor elk consumentengeschil.

De Consumentenombudsdienst is een door de FOD Economie erkende gekwalificeerde entiteit die een onafhankelijke, onpartijdige, transparante, doeltreffende, snelle en billijke procedure aanbiedt. Zonder de constructieve medewerking van partijen bij het geschil kunnen wij echter geen resultaten boeken. Een warme oproep dus aan zowel consumenten als ondernemingen om steeds actief mee te werken en te zoeken naar een oplossing voor elk geschil!

Meer informatie over de Consumentenombudsdienst, alsook het jaarverslag zelf, is te vinden op [www.consumentenombudsdienst.be](http://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. ONDERHOUD EN REPARATIE VAN DE WONING

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

## 2. MEUBELEN

- a. Zorg voor goede en volledige precontractuele informatie.
- b. Geef duidelijke informatie over de kwaliteit van de materialen, de verwachte levensduur, de te hanteren schoonmaak- en onderhoudsproducten, de behandelingswijze, de samenstelling van de materialen en bijzonderheden inzake gebruik en omgang.

## 3. ELEKTRONICA

- a. Geef vooraf duidelijk aan wat de voorwaarden en modaliteiten zijn voor herstel van defecte producten.
- b. Overloop samen deze voorwaarden en onderteken ze ook.
- c. Interpreteer val-, druk- en waterschade steeds eng. Laat deze criteria pas spelen bij opzet of grove fout van de consument.

## 4. KLEDING EN SCHOENEN

- a. Zorg voor goede en volledige precontractuele informatie.
- b. Zorg voor goede informatie over de materialen, wasinstructies en behandelingswijze.
- c. Shop veilig en wees alert, zeker online.

## 5. NIEUWE EN TWEEDEHANDSWAGENS

- a. Respecteer de wettelijke garantie. Twee jaar voor nieuwe goederen, minimum één jaar voor tweedehandsgoederen!
- b. Zorg voor goede en volledige precontractuele informatie.
- c. Informeer duidelijk over de grootorde van de kosten bij herstel en reparatie.
- d. Licht de klant tijdig in over extra kosten!

## 6. FITNESSCENTRA

- a. Wees bewust dat ook fitnessabonnementen reële contracten zijn.
- b. Respecteer de opzeggingsmodaliteiten en houd deze redelijk.
- c. Leg een redelijke houding aan de dag bij verhuis of ziekte.
- d. Onderteken de gedragscode en leef deze na.

## 7. KINDERDAGVERBLIJVEN

- a. Zorg voor goede en degelijke contracten.
- b. Vermijd onrechtmatige bedingen.
- c. Respecteer de opzeggingsmodaliteiten.

