

Een consumentengeskil?



Kies voor **bemiddeling!**

Folder bestemd voor consumenten

Wat is consumentenbemiddeling?

Het is een procedure die de beslechting van een geschil tussen een consument en een onderneming of handelaar bevordert door een gespecialiseerde, **onafhankelijke en onpartijdige** instantie in te schakelen.

Consumentenbemiddeling streeft naar een (**minnelijke**) schikking met respect voor beide partijen.

Hebt u een geschil met een onderneming? Consumentenbemiddeling

Voordelen van consumentenbemiddeling

- ▶ makkelijk toegankelijk (online of per post) zonder verplaatsing (meestal)
- ▶ snel (maximaal 90 dagen)
- ▶ gratis of tegen lage kosten (afhankelijk van het bemiddelingsorgaan)
- ▶ gevoerd door een onafhankelijke instantie die geen banden heeft met de onderneming of handelaar
- ▶ evenwichtige en vertrouwelijke behandeling van elke procedure
- ▶ begeleid door deskundigen in consumentenrecht

Wanneer en waarom consumentenbemiddeling?

Voordat u een beroep doet op consumentenbemiddeling, moet u eerst samen met de onderneming naar een oplossing zoeken. Alleen als er geen oplossing wordt gevonden, kan consumentenbemiddeling worden overwogen. Het is een alternatief voor gerechtelijke geschillenbeslechting.

ing en komt u niet tot een oplossing?
deling kan u helpen!

Wie kan bemiddelen in consumentenzaken?

Alleen de organen die erkend zijn als “gekwalificeerde entiteit” en gecontroleerd worden door de FOD Economie mogen consumentenbemiddelingsprocedures begeleiden ([lijst](#) beschikbaar op de website van de FOD Economie).

U kunt consumentenbemiddeling rechtstreeks aanvragen bij de bevoegde instantie die gespecialiseerd is in de aard van uw geschil. U kunt ook terecht bij de **Consumentenombudsdienst**.

Deze autonome overheidsdienst stuurt uw vraag door naar de sectorale gekwalificeerde entiteit. Als er geen beschikbaar is voor uw soort aanvraag, bemiddelt hijzelf met de onderneming of handelaar met wie u in geschil ligt.

Meer informatie?

Algemene informatie

FOD Economie, K.M.O., Middenstand en Energie

Contact Center

City Atrium C

Vooruitgangstraat 50

1210 Brussel

Tel.: 0800 120 33 (gratis)

Fax: 0800 120 57 (gratis)

E-mail: info.eco@economie.fgov.be

<https://economie.fgov.be>

Informatie en aanvragen voor consumentenbemiddeling

Consumentenombudsdienst

North Gate II

Koning Albert II-laan 8 bus 1

1000 Brussel

Tel.: +32 2 702 52 00

Fax: +32 2 808 71 20

E-mail: contact@consumentenombudsdienst.be

<https://www.consumentenombudsdienst.be/nl>



In samenwerking met

**Consumenten
ombudsdienst**