

Een vraag om consumentenbemiddeling?



U hebt er **alle belang** bij
om mee te werken!

Folder bestemd voor ondernemingen

Wat is consumentenbemiddeling?

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

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

Het is een alternatieve manier van geschillenregeling waar iedereen beter van wordt.

U krijgt een vraag om commentaar
U hebt er alle belang bij

Voordelen van consumentenbemiddeling

- ▶ vertrouwelijke behandeling van de procedure
- ▶ herstelt de vertrouwensrelatie met uw klant
- ▶ herinnert beide partijen aan de geldende regels
- ▶ snel (maximaal 90 dagen)
- ▶ evenwichtige en bevredigende oplossingen voor iedereen
- ▶ begeleid door deskundigen in consumentenrecht

Wanneer en waarom consumentenbemiddeling?

Misschien neemt een bemiddelingsorgaan op een dag contact met u op namens een ontevreden klant.

Neem de tijd om deze vraag in overweging te nemen! Heel vaak is het in uw belang om met deze onpartijdige tussenpersoon te overleggen of een oplossing mogelijk is.

Bemiddelingsorganen zijn geen consumentenverdedigers! Zij eerbiedigen de regels die een eerlijke behandeling van de partijen waarborgen, terwijl zij het consumentenrecht toepassen.

Consumentenbemiddeling?
Bij om mee te werken!

Wie kan bemiddelen in consumentenzaken?

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

Deze onafhankelijke instanties contacteren u wanneer een van uw klanten een consumentenbemiddelingsprocedure wil starten met uw onderneming.

De **Consumentenombudsdienst** is erkend als gekwalificeerde entiteit die bevoegd is om alle soorten vragen om consumentenbemiddeling te ontvangen.

Wanneer er een gekwalificeerde entiteit gespecialiseerd is in de aard van het geschil in kwestie, stuurt de Consumentenombudsdienst de vraag naar haar door. Zo niet voert hij de bemiddeling zelf.

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 procedures voor uw bedrijfssector

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**