

Persbericht

Jaarverslag Consumentenombudsdienst 2018

Brussel, 4 april 2019

De Consumentenombudsdienst stelt met veel trots zijn jaarverslag voor. In 2018 behandelde de Consumentenombudsdienst 9018 dossiers. Dat is een daling met meer dan 500 dossiers in vergelijking met vorig jaar. En dat is goed nieuws. Uiteindelijk kon 55% van de ontvankelijke dossiers met een minnelijke schikking worden afgesloten. Een stijging met 7% ten opzichte van het vorige jaar. En dus opnieuw goed nieuws.

De Consumentenombudsdienst vormt 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. Wanneer de Consumentenombudsdienst niet kan doorverwijzen naar een bevoegde gekwalificeerde entiteit, gaat hij zelf op zoek naar oplossing voor het geschil. De gemiddelde behandelingsduur van een dossier in 2018 was 44 dagen. De Consumentenombudsdienst werkt bovendien helemaal gratis voor de consument.

In 2018 ontving de Consumentenombudsdienst 9018 dossiers. Minder dan het jaar voordien, want een doorgedreven optimalisatie van de procedure zorgde dat 685 dossiers meteen terecht kwamen bij de bevoegde diensten, en niet via de Consumentenombudsdienst moesten passeren. 3013 dossiers konden worden doorgestuurd naar andere entiteiten en 1115 dossiers werden behandeld als schriftelijke vraag om informatie. Ten slotte waren 54% van de inkomende dossiers residuaire geschillen waar de dossierbeheerders van de COD mee aan de slag konden. Uiteindelijk werden 1308 dossiers of 55% van de ontvankelijke, residuaire dossiers met een minnelijke schikking afgesloten. De andere residuaire dossiers werden ofwel afgesloten met een aanbeveling (33%) of werden stopgezet door de consument (12%).

De sectoren waarin de Consumentenombudsdienst actief was en de soorten geschillen waarmee hij in aanraking kwam veranderde nauwelijks. Opnieuw is de sector die draait rond het onderhoud en de reparatie van de woning de koploper, gevolgd door de meubelsector en de elektronica-sector. 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. De Consumentenombudsdienst blijft hameren op een betere communicatie tussen consumenten en ondernemingen. Door middel van duidelijke voorafgaandelijke afspraken, transparante algemene voorwaarden en een correcte naleving van wat werd overeengekomen zouden veel geschillen kunnen vermeden worden.

De Consumentenombudsdienst komt niet enkel tussen bij individuele geschillen tussen consument en onderneming. Als ombudsdienst weet hij erg goed welke frustraties leven bij de Belgische consument en welke inbreuken op de economische reglementering (te) vaak voorkomen. Aanbevelingen van de Consumentenombudsdienst zijn dus waardevol, en vragen een nauwgezette opvolging. Die aanbevelingen worden geformuleerd aan de bevoegde instanties met de bedoeling om paal en perk

te stellen aan de steeds weerkerende inbreuken waar consumenten al te vaak het slachtoffer van zijn. De Consumentenombudsdienst volhardt in het signaleren van deze dossiers aan de Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie en vraagt hen op te treden met het oog op de controle en naleving van de economische reglementering. In zijn jaarverslag suggereert de Consumentenombudsdienst bijvoorbeeld om de online aanwezigheid van malafide bedrijven te beperken.

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](mailto: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.