

WIE ZIJN WE?

Wij zijn het contactpunt voor consumenten en ondernemingen voor alles wat te maken heeft met de buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen.

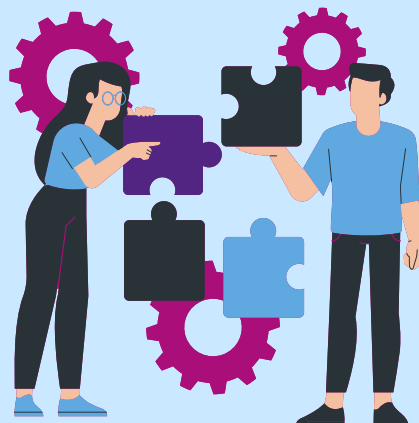
We komen tussen in geschillen die door consumenten worden ingediend en helpen de partijen bij het vinden van een oplossing.

ONZE MISSIES

- **INFORMEREN** van bedrijven en consumenten over de verschillende vormen van bemiddeling.
- **DOORSTUREN** van dossiers naar de juiste en bevoegde entiteit.
- **BEMIDDELEN** in dossiers waarvoor geen specifieke ombudsdienst bestaat.

ONZE VOORDELEN

- Onpartijdige behandeling van dossiers
- Snelle behandelingstermijn (gemiddeld 55 dagen)
- Juridische deskundigheid
- Een hernieuwde dialoog tussen klant en onderneming
- Herstellen van vertrouwen tussen partijen
- Gegarandeerd onafhankelijk
- Veel minder duur dan een gerechtelijke procedure (en zelfs gratis voor consumenten)
- Eenvoudige procedure



ONZE WERKING



Wij ontvangen het dossier van een consument (omdat deze ons kent, of omdat het onderneming naar ons verwijst in haar algemene voorwaarden).



Zodra het dossier volledig en ontvankelijk is, wordt het toegewezen aan een dossierbeheerder die contact opneemt met de beide partijen en een bemiddeling opstart.

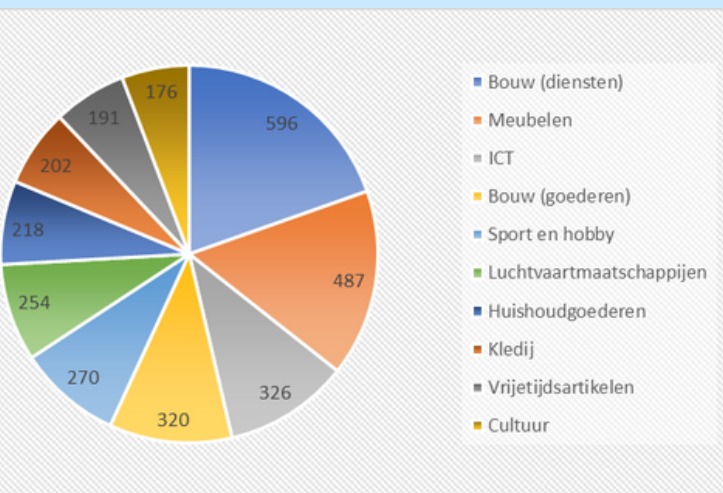


Aan het einde van het bemiddelingsproces wordt het dossier afgesloten met een minnelijke schikking of met een aanbeveling.

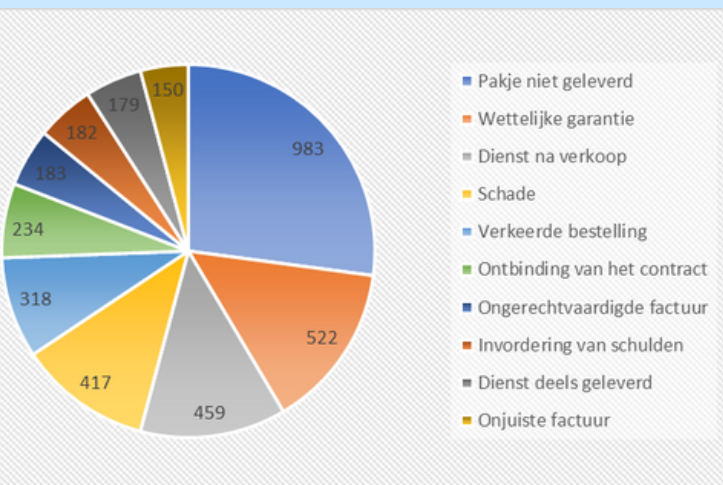


Ondernemingen betalen op jaarbasis een kleine bijdrage per dossier, maar de eerste vier dossiers zijn altijd gratis. Voor consumenten is onze tussenkomst gratis.

TOP 10 SECTOREN



TOP 10 CATEGORIEËN



CONTACT



Consumenten
ombudsdienst

Consumentenombudsdienst

North Gate II

Koning Albert II-laan 8 Bus 1

1000 Brussel

Tel : 02 702 52 00

Fax : 02 808 71 20

E-mail:

contact@consumentenombudsdienst.be

Ondernemingsnummer : 0553.755.479



Consumenten
ombudsdienst

www.consumentenombudsdienst.be

02 702 52 00