

JAAR-

Consumenten

VERSLAG

ombudsdienst

2015



Consumenten
ombudsdienst

INHOUDSTAFEL

1. INLEIDING

Kerncijfers	4
-------------	---

2. MISSIE 6

2.1 Over de Consumentenombudsdienst	6
-------------------------------------	---

2.2 Werking	7
-------------	---

3. STATISTIEKEN 8

3.1 Totaal aantal geregistreerde/ontvangen klachten bij de Consumentenombudsdienst	9
--	---

3.2 Klachten behandeld door de Consumenten ombudsdienst	9
---	---

3.3 Doorverwezen klachten	16
---------------------------	----

3.4 Vragen tot informatie	17
---------------------------	----

4. SYSTEMATISCHE PROBLEMEN 18

4.1 Wettelijke garantie	18
-------------------------	----

4.2 Fitnesscontracten	20
-----------------------	----

4.3 Technische geschillen rond meubelen	21
---	----

4.4 Naleving van contractuele voorwaarden	23
---	----

4.5 Contractuele bepalingen crèches	24
-------------------------------------	----

5. BEGROTING 26

6. FINANCIËLE MIDDELEN 29



INLEIDING

De Consumentenombudsdienst werd in het leven geroepen door de wet van 4 april 2014, die de Europese Richtlijn 2013/11/EU omzet in Belgische wetgeving. Op 1 juni 2015 werd het officiële startschot gegeven. Sindsdien kunnen alle consumenten bij ons terecht voor hun vragen en klachten. Door de oprichting van de Consumentenombudsdienst voldoet ons land overigens niet enkel aan de Europese richtlijnen inzake de bemiddeling wat betreft consumentengeschillen, maar fungeren wij eveneens als rechtstreeks aanspreekpunt en stellen we ons ook op als een klankbord voor alle consumenten.

De interne structuur van de Consumentenombudsdienst laat namelijk toe een contactpunt te zijn voor alle consumentenproblemen. Op die manier vinden alle consumenten hun weg naar de correcte ombudsdienst of geschillencommissie, die bevoegd is om verder te bemiddelen voor de klacht in kwestie.

Bestaat er nog geen gekwalificeerde ombudsdienst, dan begeleiden wij de consument zelf verder met het oog op een minnelijke schikking. Wanneer een minnelijke schikking niet meer mogelijk blijkt, overlopen we alle bewijsstukken en feiten om een onpartijdige eindbeslissing in de zaak te nemen door middel van een aanbeveling voor de onderneming.

De opstart van een nieuwe overkoepelende Consumentenombudsdienst betekent ook een zoektocht naar efficiëntere manieren om gebruikers bij te staan en een constante evolutie naar een optimalere bemiddeling. Doorheen de uitvoerige behandeling van dossiers kwamen zo al verschillende structurele consumentengeschillen aan het licht en blijven we ook probleemcategorieën verder analyseren om de consument nog gericht bij te staan.

In dit jaarverslag blikken we terug op de eerste zeven maanden van ons bestaan, waarbij onze dienst te kampen kreeg met kinderziektes en langzaam maar zeker meer naamsbekendheid verwierf bij consumenten en bedrijven. Met de vinger aan de pols werden evoluties in het consumentenlandschap nauwlettend opgevolgd. Met succes, want de cijfers liegen er niet om. In 2015 kregen we maar liefst zo'n 3000 klachten binnen. Meteen ook de bevestiging dat de komst van een gecentraliseerde ombudsdienst tegemoet komt aan de vraag van vele consumenten. Op operationeel vlak draait de

Consumentenombudsdienst dan ook op volle toeren, waarbij we steeds de vooropgestelde deadlines halen, ondanks beperkte middelen. In het derde luik van dit jaarverslag belichten we alle cijfergegevens.

Gedurende het eerste levensjaar van de Consumentenombudsdienst merkten we daarnaast terugkerende thema's op waar we dieper op ingaan. Hierbij geven we een eerste aanzet naar de algemene perceptie van ondernemingen of sectoren ten opzichte van bepaalde probleemcategorieën, zoals defecten tijdens de wettelijke garantieperiode, en eventuele structurele oplossingen.

De financiering van onze dienst en de moeilijkheden op relatief korte termijn waarmee we te kampen kregen door de financiële beperkingen overlopen we beknopt in het laatste onderdeel van ons verslag.

We sluiten 2015 alvast positief af en grijpen dit jaarverslag dan ook aan om niet alleen alle consumenten, maar ook ondernemingen en de andere bemiddelingsentiteiten te bedanken voor het gestelde vertrouwen. We bieden met enige trots een blik op onze werking en resultaten.



Luc Tuerlinckx
Voorzitter van
van het Directiecomité



Philippe Devuyst
Ondervoorzitter van
het Directiecomité

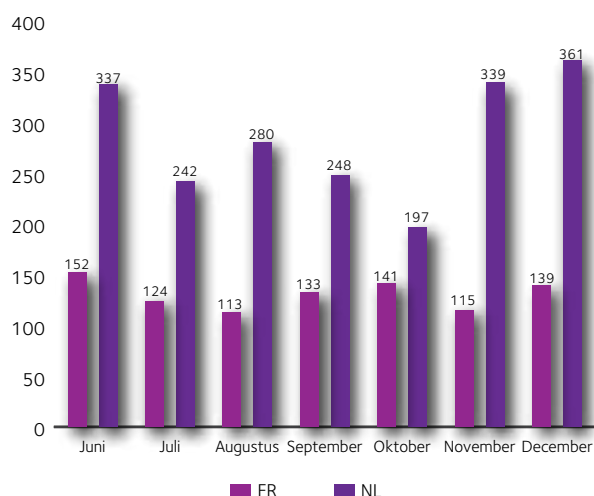
KERNCIJFERS

2 921

klachten ingediend in 2015

Sinds de start van de dienst op 1 juni 2015 werden er **2.921 klachten** ingediend bij de Consumentenombudsdienst.

TOTAAL AANTAL KLACHTEN DIE WERDEN INGEDIEND BIJ DE CONSUMENTENOMBUDSDIENST

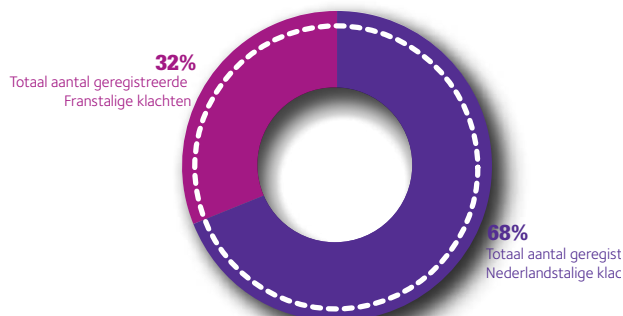


2 174

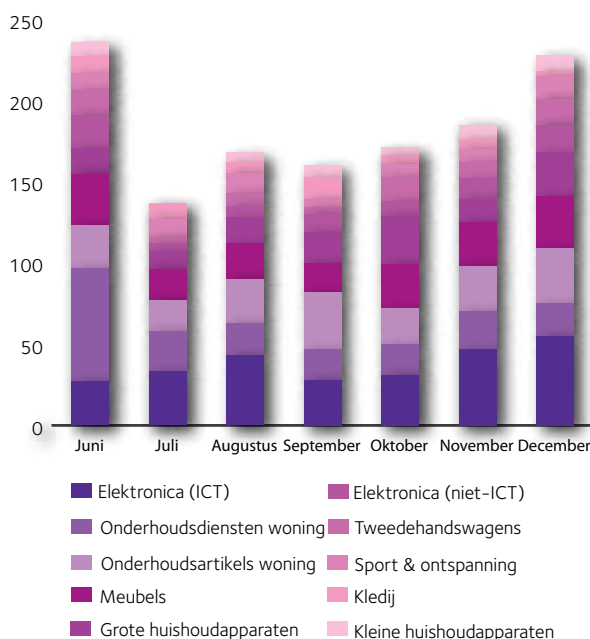
Geregistreerde klachten in 2015

De Consumentenombudsdienst heeft sinds zijn oprichting **2.174 klachten** ontvangen die **exclusief onder zijn bevoegdheid vallen**.

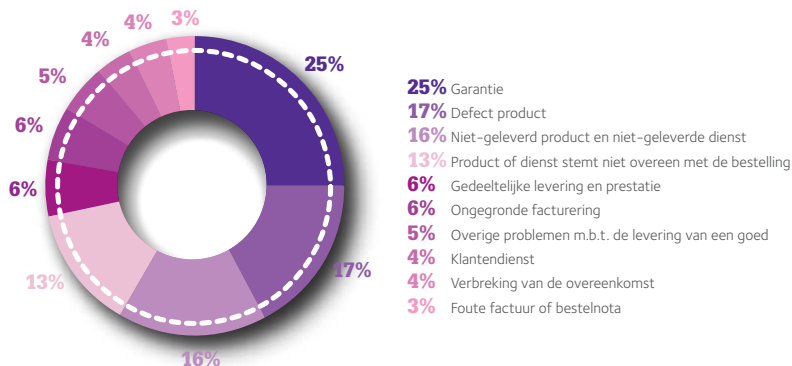
TOTAAL AANTAL KLACHTEN DIE WERDEN GEREGEREERD EN ONDER DE BEVOEGDHEID VALLEN VAN DE CONSUMENTENOMBUDSDIENST



TOP 10 SECTOREN



CLASSIFICATIE PER CATEGORIE



1 242

Totaal aantal behandelde en afgesloten klachten

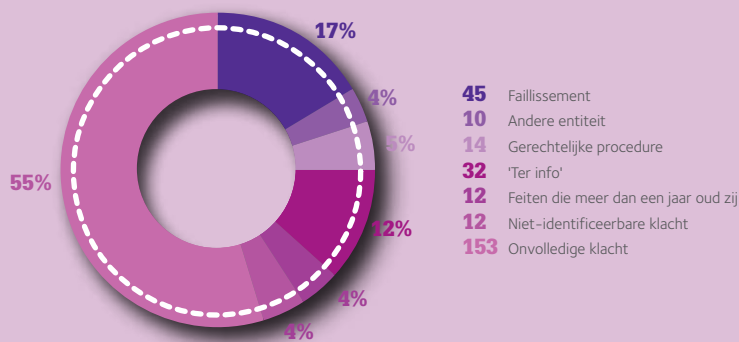
De Consumentenombudsdienst heeft **1.242 klachten** kunnen **behandelen en afsluiten** sinds 1 juni 2015.

278

niet-ontvankelijk klachten

Van alle klachten die werden ingediend bij de Consumentenombudsdienst werden **278 klachten niet-ontvankelijk** verklaard.

NIET-ONTVANKELIJKHEID

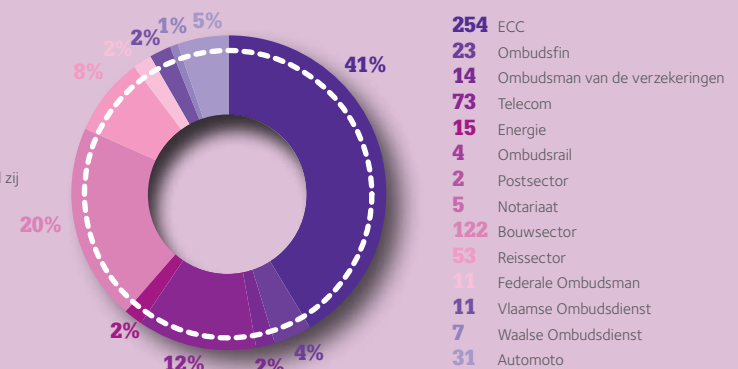


625

doorverwezen klachten

625 klachten konden worden doorgestuurd naar de bevoegde entiteiten en instellingen.

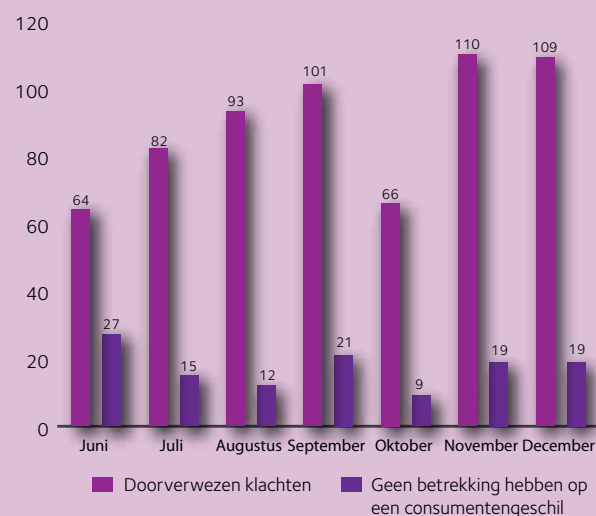
DETAILS OVER DE DOORVERWEZEN KLACHTEN



747

Klachten buiten bevoegdheid COD

De Consumentenombudsdienst heeft **747 klachten** geregistreerd waarvoor de dienst **niet bevoegd** is.

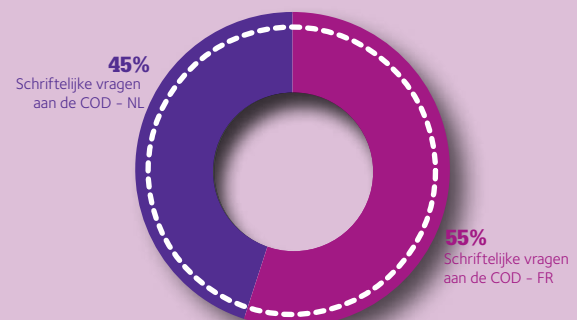


123

Schriftelijke vragen aan de COD

Sinds 1 juni 2015 heeft de Consumentenombudsdienst **123 schriftelijke vragen** om informatie ontvangen.

AANTAL SCHRIFTELIJKE VRAGEN OM INFORMATIE





« EEN LAAGDREMPELIGE AANPAK
STAAT HIERBIJ CENTRAAL EN DIT
RESULTEERT ZICH OOK IN DE KORTE
COMMUNICATIELIJNEN, ZOWEL
INTERN ALS EXTERN. »

2

MISSIE

2.1 OVER DE CONSUMENTENOMBUDSDIENST

De Consumentenombudsdienst is een federale autonome dienst met een drieledige verantwoordelijkheid. Enerzijds informeren wij consumenten en bedrijven over hun rechten en plichten. Daarnaast ontvangen wij als contactpunt alle aanvragen tot buitengerechtelijke regeling van een consumentengeschil en sturen wij, indien nodig, klachtendossiers door naar andere ombudsdiensten. Tot slot behandelen wij alle consumentengeschillen die buiten de bevoegdheid van de gekwalificeerde entiteiten vallen zelf. Deze taken werden vastgelegd in het boek XVI van het Economisch Recht.

Consumenten kunnen ook steeds rechtstreeks andere bevoegde entiteiten contacteren met hun klacht, maar wanneer ze de bomen door het bos niet meer zien, helpt de Consumentenombudsdienst graag verder om hen snel door te verwijzen. Een laagdrempelige aanpak staat hierbij centraal en dit vertaalt zich dan ook in de korte communicatielijnen, zowel intern als extern.

Voor de opstart van de Consumentenombudsdienst werd volgende personeelsbezetting voorzien, aangestuurd door het Directiecomité:

- Eén Operationeel Manager
- Eén Budgetverantwoordelijke
- Eén HR-Verantwoordelijke en Secretaris
- Eén Communicatieverantwoordelijke
- Eén ICT-verantwoordelijke

- Negen Dossierbeheerders
- Twee Administratief Medewerkers

Op 31 december 2015 noteren we echter volgende personeelsbezetting:

- Eén Operationeel Manager tevens belast met het budgetbeheer
- Eén HR-Verantwoordelijke en Secretaris
- Eén Communicatieverantwoordelijke tevens belast met de boekhouding
- Eén ICT-verantwoordelijke
- Drie Dossierbeheerders
- Twee Administratief Medewerkers

Sinds 31 december 2015 daalde de personeelsbezetting verder tot een totaal van zes medewerkers, dit na het vertrek van de HR-Verantwoordelijke en Secretaris, één Administratief Medewerker en één Dossierbeheerder.

De redenen en gevolgen van deze personeelsverschuiving worden verder toegelicht in het luik van de Begroting (punt 5).

2.2 WERKING

Onze dienst biedt een overzichtelijk klachtenformulier aan op de website, maar consumenten kunnen ons ook contacteren via e-mail, telefoon of per post. Uniek is het onthaalloket waar elke werkdag medewerkers van ons team klaarstaan om consumenten met raad en daad bij te staan in het Nederlands, Frans, Engels en Duits. Consumenten die dit wensen, kunnen dan ook persoonlijk hun dossier komen bespreken. Elke behandelde klacht wordt toevertrouwd aan een dossierbeheerder, die zich verdiept in het dossier. Of hoe een onpartijdige bemiddeling niet onpersoonlijk hoeft te zijn.

Wanneer wordt een klacht nu dus effectief behandeld door de Consumentenombudsdienst?

De klacht wordt intern behandeld wanneer geen andere entiteit hiertoe bevoegd is én wanneer ze ontvankelijk verklaard werd op basis van vooropgestelde voorwaarden. Wat betreft deze voorwaarden maken we onderscheid tussen de voorwaarden waarbij we wettelijk verplicht zijn een aanvraag te weigeren en de voorwaarden waarbij we facultatief een aanvraag kunnen weigeren, indien het geschil er niet aan voldoet.

Voorwaarden waar een geschil aan moet voldoen:

- De klacht in kwestie maakt nog geen voorwerp uit van een rechtsvordering of werd nog niet ingediend bij een andere erkende ombudsdienst;
- De klacht is volledig: alle partijen zijn identificeerbaar en we beschikken over alle noodzakelijke schriftelijke elementen om de klacht te onderzoeken;

- De ingediende klacht is niet verzonnen, kwetsend of eerrovend.

Voorwaarden waar een geschil aan kan voldoen:

- Er is na onderlinge bemiddeling geen consensus bereikt tussen de consument en de onderneming;
- De klacht brengt de integriteit van de Consumentenombudsdienst niet in het gedrang;
- Het geschil heeft betrekking tot een klacht die minder dan een jaar geleden bij de betrokken onderneming ingediend werd.

Wettelijk gezien is de Consumentenombudsdienst enkel verplicht om door te verwijzen naar de erkende entiteiten. Deze lijst breidde doorheen 2015 al aardig uit naarmate bestaande entiteiten erkend werden door de overheid. Op 1 april '16 stond de teller van erkende entiteiten op elf, met inbegrip van de Consumentenombudsdienst:

- De Ombudsdienst voor telecommunicatie
- De Ombudsman in financiële geschillen (Ombudsfin)
- De Ombudsman voor het notariaat
- De Ombudsman van de verzekeringen
- De Verzoeningscommissie Bouw V.Z.W.
- De Ombudsdienst voor Energie
- De Geschillencommissie Reizen
- De Verzoeningscommissie Automoto
- De Ombudsdienst voor de postsector
- De Ombudsdienst Consumentengeschillen Advocatuur

Daarnaast verwijzen wij ook door naar de Vlaamse Ombudsdienst, de Federale Ombudsman, *Le Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles* of eender welke gemeentelijke Ombudsdienst indien het niet om een consumentengeschil gaat en wij niet bevoegd zijn om te bemiddelen. Het betreft dan immers een geschil met een administratieve entiteit op federaal, gewestelijk of lokaal vlak. Tot slot wordt ook doorverwezen naar het Europees Centrum voor de Consument (ECC) voor grensoverschrijdende geschillen en naar Ombudsrail.

Het ECC informeert consumenten over aankopen in de Europese Unie en helpt hen bij hun grensoverschrijdende geschillen. Wanneer een consument dus een geschil heeft met een handelaar uit een andere EU-lidstaat, treden zij op als bemiddelaar.

Ombudsrail daarentegen werd, ondanks het feit dat de ombudsmannen deel uitmaken van het Directiecomité van de Consumentenombudsdienst, nog niet erkend als gekwalificeerde ADR-entiteit door de FOD Economie, Algemene Directie Economische Reglementering.



3

STATISTIEKEN

Hieronder maken we het onderscheid tussen de klachten die volledig door de Consumentenombudsdienst worden behandeld (3.2) en de klachten die worden ontvangen door het Front Office van de Consumentenombudsdienst om vervolgens te worden doorgestuurd naar de bevoegde entiteiten als dusdanig erkend door de FOD Economie (3.3).

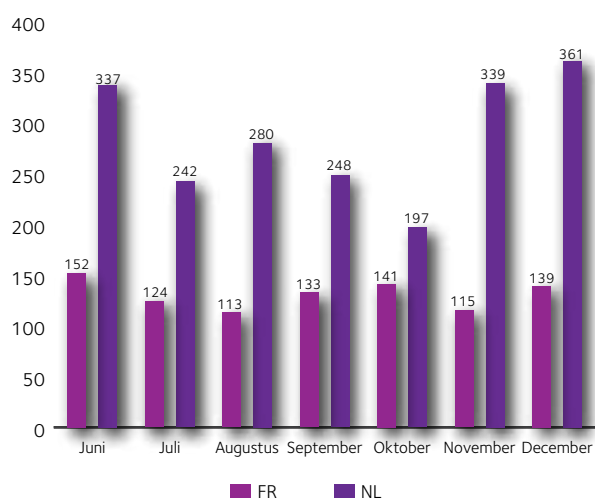
« SINDS DE START VAN DE DIENST
OP 1 JUNI 2015 WERDEN ER 2.921
KLACHTEN INGEDIEND BIJ DE
CONSUMENTENOMBUDSDIENST. »

3.1 KLACHTEN DIE WERDEN INGEDIEND BIJ DE CONSUMENTENOMBUDSDIENST

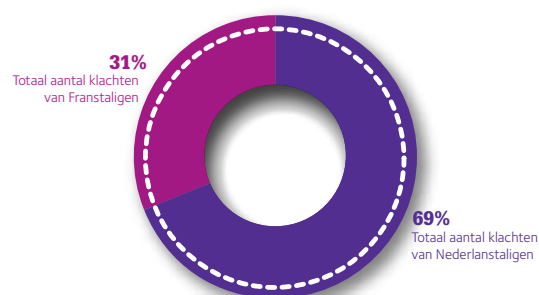
3.1.1 Totaal aantal klachten die werden ingediend bij de Consumentenombudsdienst

Klachten	Juni 2015	Juli 2015	Aug. 2015	Sept. 2015	Okt. 2015	Nov. 2015	Dec. 2015	Totaal
FR	152	124	113	133	141	115	139	917
NL	337	242	280	248	197	339	361	2 004
Totaal	489	366	393	381	338	454	500	2 921

TOTAAL AANTAL KLACHTEN DIE WERDEN INGEDIEND BIJ DE CONSUMENTENOMBUDSDIENST



TOTAAL AANTAL KLACHTEN DIE WERDEN INGEDIEND BIJ DE CONSUMENTENOMBUDSDIENST (IN %).



3.1.2 Toelichtingen

Sinds de start van de dienst op 1 juni 2015 werden er 2.921 klachten ingediend bij de Consumentenombudsdienst. Wat de taalkundige verdeling van de klachten betreft: er werden 916 klachten (31%) van Franstaligen en 2.004 klachten (69%) van Nederlandstaligen geregistreerd. In 2015 ontving de Consumentenombudsdienst 1 Duitstalige klacht, die werd geclassificeerd onder de Franstalige klachten, wat het totaal op 917 klachten brengt.

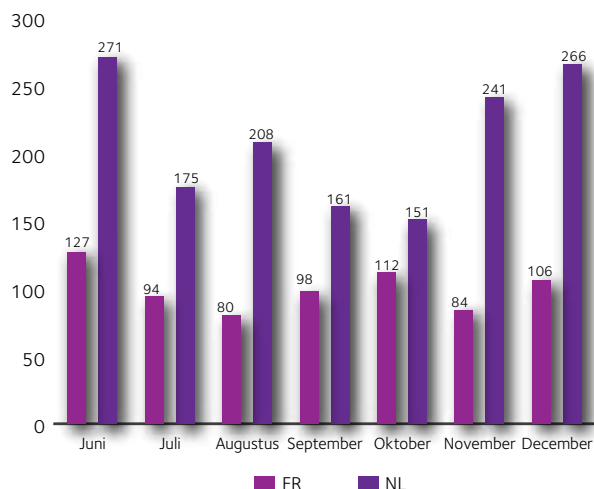
3.2 KLACHTEN DIE ONDER DE BEVOEGDHEID VALLEN VAN DE CONSUMENTENOMBUDSDIENST

3.2.1 Geregistreerde klachten

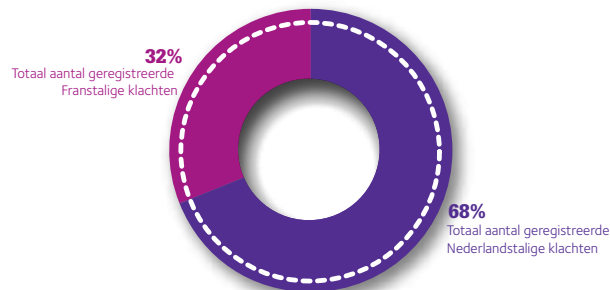
3.2.1.1 TOTAAL AANTAL KLACHTEN DIE WERDEN GEREgistREERD EN ONDER DE BEVOEGDHEID VALLEN VAN DE CONSUMENTENOMBUDSDIENST

Klachten bevoegdheid COD	Juni 2015	Juli 2015	Aug. 2015	Sept. 2015	Okt. 2015	Nov. 2015	Dec. 2015	Totaal
FR	127	94	80	98	112	84	106	701
NL	271	175	208	161	151	241	266	1 473
Totaal	398	269	288	259	263	325	372	2 174

TOTAAL AANTAL KLACHTEN DIE WERDEN GEREgistREERD EN ONDER DE BEVOEGDHEID VALLEN VAN DE CONSUMENTEN-OMBUDSDIENST

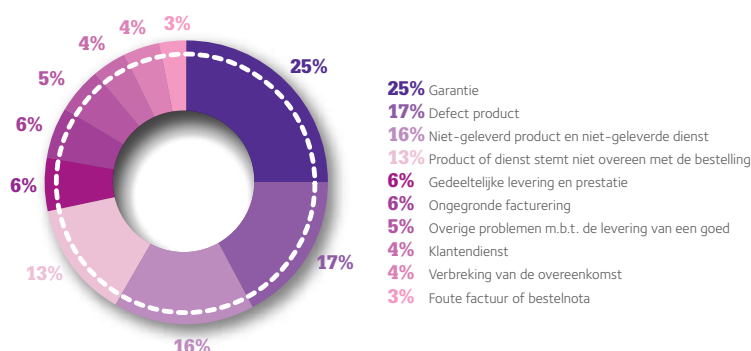


TOTAAL AANTAL KLACHTEN DIE WERDEN GEREgistREERD EN ONDER DE BEVOEGDHEID VALLEN VAN DE CONSUMENTEN-OMBUDSDIENST (IN %)



De Consumentenombudsdienst heeft sinds zijn oprichting 2.174 klachten ontvangen die exclusief onder zijn bevoegdheid vallen. Wat de taalkundige verdeling betreft: er werden 700 klachten van Franstaligen (32%) en 1.473 klachten van Nederlandstaligen (68%) ontvangen. De Consumentenombudsdienst ontving 1 Duitstalige klacht in november 2015, die geclassificeerd werd onder de Franstalige klachten, wat het totaal op 701 brengt.

CLASSIFICATIE PER CATEGORIE (EN %)



25%
hebben betrekking op
de geschillen rond 'garantie'

3.2.1.2 CLASSIFICATIE PER CATEGORIE

Cijfers per categorie	Juni 2015	Juli 2015	Aug. 2015	Sept. 2015	Okt. 2015	Nov. 2015	Dec. 2015	Totaal
Garantie	53	46	63	32	43	82	90	409
Defect product	75	42	40	31	26	21	39	274
Niet-geleverd product Niet-geleverde dienst	36	33	28	37	30	46	54	264
Product of dienst stemt niet overeen met de bestelling	49	25	21	25	17	32	42	211
Gedeeltelijke levering en prestatie	27	10	19	14	7	13	6	96
Ongegronde facturering	26	20	14	14	6	10	3	93
Overige problemen m.b.t. de levering van een goed	13	16	15	10	3	10	6	73
Klantendienst	25	11	9	12	0	6	8	71
Verbreking van de overeenkomst	8	9	20	0	11	9	9	66
Foute factuur of bestelnota	11	9	0	8	8	9	8	53

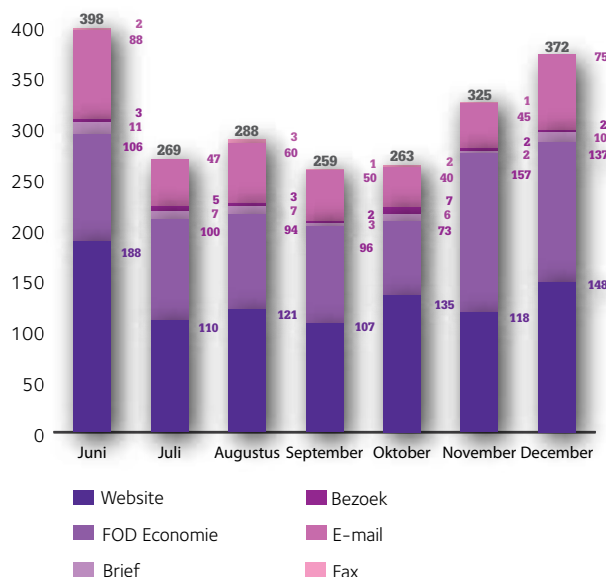
De verdeling per categorie volgt het door de Europese Commissie aanbevolen systeem voor de classificatie van klachten en vragen van consumenten (cf. Aanbeveling van de Commissie van 12 mei 2010 inzake het gebruik van een geharmoniseerde methode voor de indeling en rapportage van consumentenklachten en -vragen – 2010/304/EU).

De vaakst voorkomende klachten hebben betrekking op de geschillen rond de naleving van de wettelijke garantie en de handelsgarantie. Voor deze problematiek tellen we 409 klachten. Op de tweede plaats komen de klachten over defecten van een gekocht product. Deze categorie telt 274 klachten. Op de derde plaats komen de klachten over leveringsproblemen of diensten die werden besteld, maar nooit werden verleend. Er werden 264 klachten over deze problematiek ingediend bij de Consumentenombudsdienst.

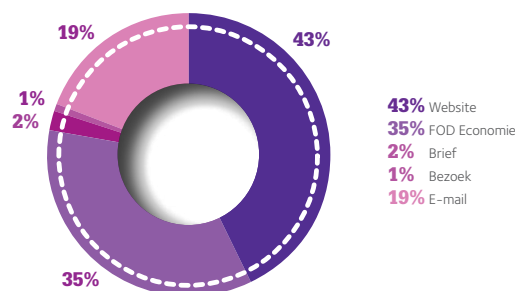
3.2.1.3 WIJZE WAAROP DE KLACHTEN WORDEN INGEDIEND

Communicatiemiddel	Juni 2015	Juli 2015	Aug. 2015	Sept. 2015	Okt. 2015	Nov. 2015	Dec. 2015	Totaal
Website	188	110	121	107	135	118	148	927
FOD Economie	106	100	94	96	73	157	137	763
Brief	11	7	7	3	6	2	10	46
Bezoek	3	5	3	2	7	2	2	24
E-mail	88	47	60	50	40	45	75	405
Fax	2	0	3	1	2	1	0	9
Totaal	398	269	288	259	263	325	372	2174

WIJZE WAAROP DE KLACHTEN WORDEN INGEDIEND



WIJZE WAAROP DE KLACHTEN WORDEN INGEDIEND
(IN %)



De klachten kunnen ons bereiken op meerdere manieren. Er zijn echter 3 communicatiemanieren die eruit springen. De klachten bereiken ons ofwel rechtstreeks via ons online formulier (927 klachten of 43% van de klachten) ofwel via aanvragen die zijn gericht aan de FOD Economie (763 klachten of 35% van de klachten) of via e-mail (405 klachten of 19% van de klachten).

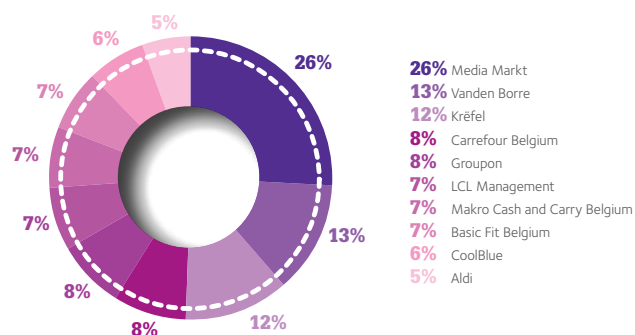
3.2.1.4 TOP 10 ONDERNEMINGEN

De ondernemingen waartegen het vaakst een klacht wordt ingediend bij de Consumentenombudsdienst bevinden zich doorgaans in deze positie omdat ze een aanzienlijk deel van de consumententransacties vertegenwoordigen. Een uitzondering hierop vormt LCL Management. Uit verschillende klachtendossiers blijkt dat consumenten voorschotten betaalden voor werken die daarna niet werden uitgevoerd.

Naar aanleiding van het aanzienlijk aantal klachten over deze vennootschap en de vastgestelde inbreuken heeft de Consumentenombudsdienst de Algemene Directie Economische Inspectie ingelicht.

Media Markt	67 klachten
Vanden Borre	33 klachten
Kréfel	31 klachten
Carrefour Belgium	21 klachten
Groupon	20 klachten
LCL Management	19 klachten
Makro Cash and Carry Belgium	18 klachten
Basic Fit Belgium	18 klachten
CoolBlue	17 klachten
Aldi	14 klachten

TOP 10 ONDERNEMINGEN (IN %)

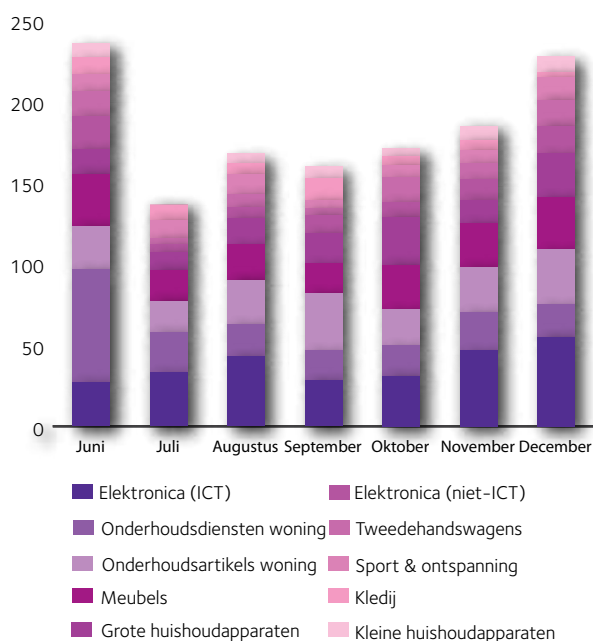


3.2.1.5 TOP 10 SECTOREN

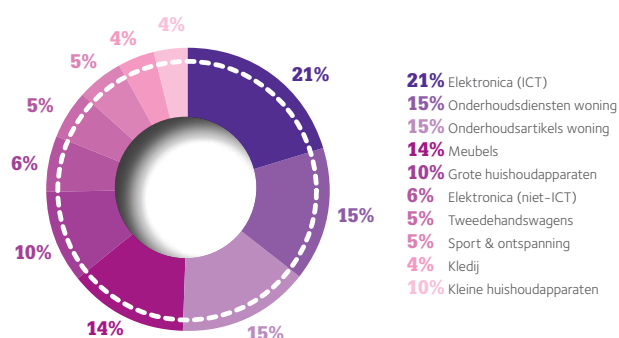
Cijfers per sector	Juni 2015	Juli 2015	Aug. 2015	Sept. 2015	Okt. 2015	Nov. 2015	Dec. 2015	Totaal
Elektronica (ICT)	27	33	43	28	31	47	55	264
Onderhoudsdiensten woning	70	25	20	19	19	23	20	196
Onderhoudsartikels woning	26	19	27	35	22	28	34	191
Meubels	32	19	22	18	27	27	32	177
Grote huishoudapparaten	16	11	16	19	30	14	27	133
Elektronica (niet-ICT)	20	5	7	11	9	13	17	82
Tweedehandswagens	15	4	8	4	15	10	16	72
Sport & ontspanning	11	11	12	5	8	8	14	69
Kledij	10	9	7	14	5	6	3	54
Kleine huishoudapparaten	9	1	6	7	5	9	10	47

De klachten die de Consumentenombudsdienst heeft ontvangen, hebben betrekking op meerdere sectoren. De meeste klachten hebben betrekking op de sector van de computerelektronica (264 klachten, 12% van de klachten). De diensten (196 klachten, 9% van de klachten) en de artikels (191 klachten, 9% van de klachten) voor onderhoud van de woning vormen ook een groot aandeel van de klachten bij onze dienst. Het is ook belangrijk om te wijzen op het aanzienlijk aantal klachten met betrekking tot de meubelhandel (177 klachten, 8% van de klachten).

TOP 10 SECTOREN



TOP 10 SECTOREN (IN%)



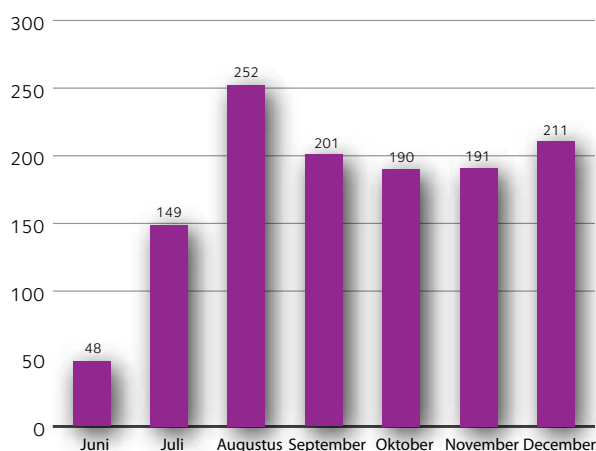
3.2.2 Behandelde klachten

3.2.2.1 TOTAAL AANTAL BEHANDELDE EN AFGESLOTEN KLACHTEN

Afgesloten klachten	Juni 2015	Juli 2015	Aug. 2015	Sept. 2015	Okt. 2015	Nov. 2015	Dec. 2015	Totaal
Totaal	48	149	252	201	190	191	211	1.242

De Consumentenombudsdienst heeft 1.242 klachten kunnen behandelen en afsluiten sinds 1 juni 2015. Dat komt neer op een gemiddelde, sinds augustus 2015, van 200 behandelde en afgesloten klachten per maand.

TOTAAL AANTAL BEHANDELDE EN AFGESLOTEN KLACHTEN

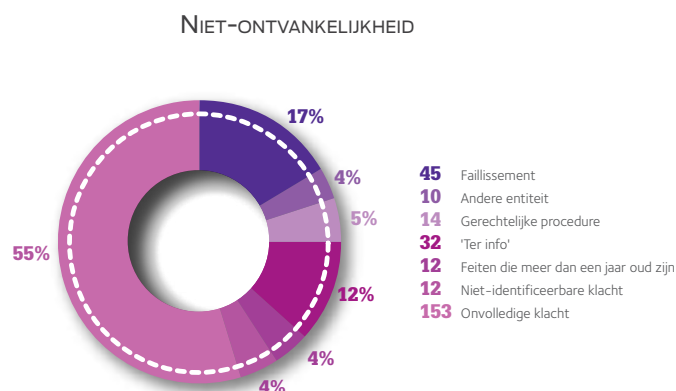


264
klachten hebben betrekking op
de sector van de computer
elektronica

3.2.2.2 NIET-ONTVANKELIJKHEID

Afgesloten klachten	Juni 2015	Juli 2015	Aug. 2015	Sept. 2015	Okt. 2015	Nov. 2015	Dec. 2015	Totaal
Faillissement	1	3	7	9	3	14	8	45
Andere entiteit	0	1	4	0	3	0	2	10
Gerechtelijke procedure	5	1	3	0	1	1	3	14
'Ter info'	10	2	7	5	3	3	2	32
Feiten die meer dan een jaar oud zijn	9	2	0	1	0	0	0	12
Niet-identificeerbare klacht	2	2	0	1	3	3	1	12
Onvolledige klacht	0	29	17	3	7	21	76	153
Totaal	27	40	38	19	20	42	92	278

Van alle klachten die werden ingediend bij de Consumentenombudsdienst werden 278 klachten niet-ontvankelijk verklaard. De redenen voor niet-ontvankelijkheid zijn zeer uiteenlopend: er werden 153 klachten niet-ontvankelijk verklaard omdat ze onvolledig waren, 45 klachten hadden betrekking op failliete ondernemingen, 32 klachten hadden betrekking op geschillen die nog steeds in behandeling zijn bij de betrokken onderneming, 14 klachten handelden over geschillen die reeds werden behandeld via een gerechtelijke procedure, 12 klachten over geschillen die handelen over feiten die ouder waren dan een jaar, 12 klachten over geschillen waarbij de tegenpartij niet kon worden geïdentificeerd en ten slotte 10 klachten over geschillen die reeds werden behandeld door een andere bevoegde ombudsentiteit.



3.2.2.3 GEMIDDELDE BEHANDELINGSDUUR VAN EEN DOSSIER

De gemiddelde behandelingsduur van een dossier in 2015 is 38 dagen.

3.2.2.4 GEMIDDELDE BEHANDELINGSDUUR VAN EEN DOSSIER PER CATEGORIE

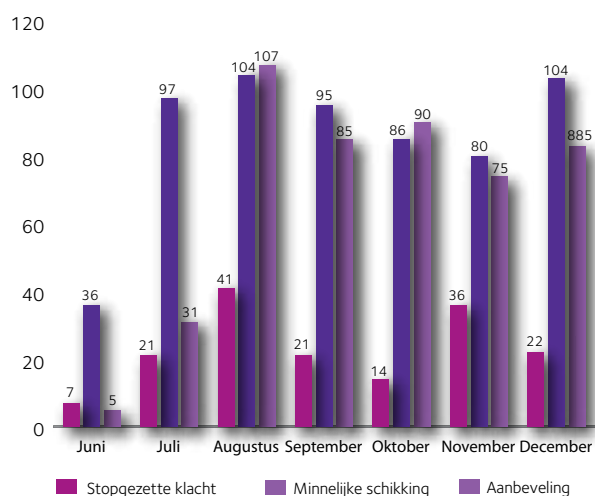
De vijf categorieën met de langste gemiddelde behandelingsduur

Opschorting, zonder voorafgaande kennisgeving, van de levering van een goed of de verlening van een dienst	68 dagen
Overige problemen met betrekking tot rechtsmiddelen	57 dagen
Bedrieglijke contractuele clausules en voorwaarden	52 dagen
Niet nakomen van verplichtingen met betrekking tot de handelsgarantie	50 dagen
Gedeeltelijke of foute herstelling	50 dagen
Vertraging	50 dagen

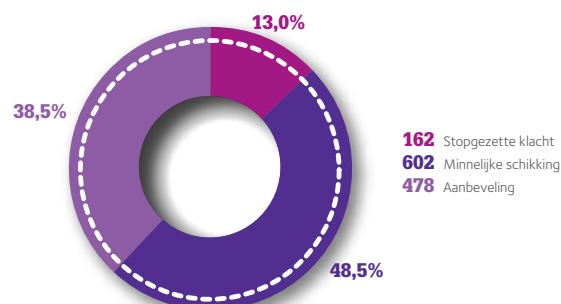
De vijf categorieën met de kortste gemiddelde behandelingsduur

Oneerlijke handelspraktijken	19 dagen
Minimale looptijd van de overeenkomst	18 dagen
Facturering en vordering van schulden	17 dagen
Overeenkomsten en verkopen	9 dagen
Veiligheid (zowel van goederen – inclusief voedingsmiddelen – als diensten)	6 dagen

RESULTATEN VAN DE BEMIDDELINGSDOSSIER



RESULTATEN VAN DE BEMIDDELINGSDOSSIER (IN %)

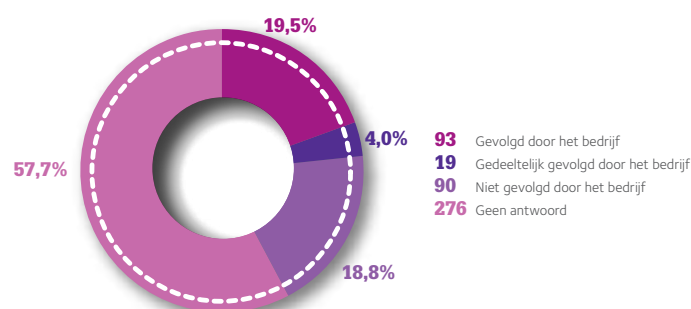


In 2015 werden 1.242 dossiers afgesloten. Er konden 602 dossiers (48,5%) worden afgesloten via een minnelijke schikking tussen de partijen, 478 klachten (38,5%) werden afgehandeld met een aanbeveling en 162 klachten (13%) werden stopgezet door de klager.

Antwoord op de aanbeveling	Juni 2015	Juli 2015	Aug. 2015	Sept. 2015	Okt. 2015	Nov. 2015	Dec. 2015	Totaal	%
Gevolgd door het bedrijf	2	0	18	15	26	9	23	93	19,5%
Gedeeltelijk gevolgd door het bedrijf	0	0	3	4	2	5	5	19	4,0%
Niet gevolgd door het bedrijf	0	14	20	15	23	10	8	90	18,8%
Geen antwoord	3	17	66	51	39	51	49	276	57,7%
Totaal	5	31	107	85	90	75	85	478	100%

Bij de analyse van de antwoorden van de ondernemingen op de aanbevelingen van de Consumentenombudsdienst stellen we vast dat een aanzienlijk deel van de ondernemingen (57,7%) niet antwoordde op de aanbevelingen. We vermoeden dat de ondernemingen nalaten om te antwoorden omdat geen enkele strafmaatregel wordt voorzien door de wet van 4 april 2014 wanneer de aanbevelingen van de Consumentenombudsdienst niet worden beantwoord.

ANTWOORD OP DE AANBEVELING



3.2.2.6 POSITIEVE RESULTATEN VOOR DE KLAGERS

Van de 1.242 afgesloten klachten bij de Consumentenombudsdienst hadden 714 klachten een positieve uitkomst voor alle betrokken partijen, wat een aandeel van 57,5% impliceert.

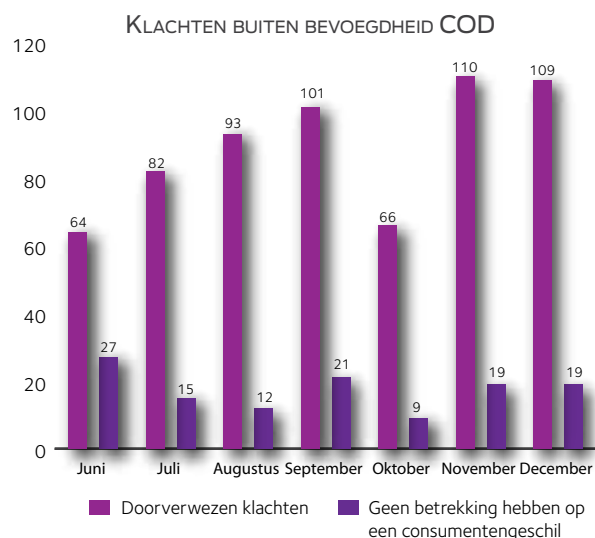
57,5%
klachten hadden
een positieve uitkomst

3.3 KLACHTEN DIE NIET ONDER DE BEVOEGDHEID VAN DE CONSUMENTENOMBUDSDIENST VALLEN

3.3.1 Cijfers

Klachten buiten bevoegdheid COD	Juni 2015	Juli 2015	Aug. 2015	Sept. 2015	Okt. 2015	Nov. 2015	Dec. 2015	Totaal
Doorverwezen klachten	64	82	93	101	66	110	109	625
Klachten die geen betrekking hebben op een consumentengeschil	27	15	12	21	9	19	19	122
Totaal	91	97	105	122	75	129	128	747

De Consumentenombudsdienst heeft 747 klachten geregistreerd waarvoor de dienst niet bevoegd is. 625 klachten konden worden doorgestuurd naar de bevoegde entiteiten en instellingen. 122 dossiers handelden niet over een consumentengeschil. Daarbij ging het meestal om geschillen tussen twee ondernemingen en niet tussen een onderneming en een consument.



3.3.2 Details over de doorverwezen klachten

Doorverwezen klachten	Juni 2015	Juli 2015	Aug. 2015	Sept. 2015	Okt. 2015	Nov. 2015	Dec. 2015	Totaal
ECC	25	36	37	35	29	52	40	254
Ombudsfin	4	4	1	4	6	3	1	23
Ombudsman van de verzekeringen	4	3	1	2	1	0	3	14
Telecom	19	11	9	8	6	9	11	73
Energie	3	5	3	2	0	2	0	15
Ombudsrail	1	2	1	0	0	0	0	4
Postsector	0	0	0	0	0	0	2	2
Notariaat	0	2	3	0	0	0	0	5
Bouwsector	0	5	18	31	14	20	34	122
Reissector	0	2	9	15	9	11	7	53
Federale Ombudsman	4	2	1	3	1	0	0	11
Vlaamse Ombudsdienst	3	2	2	1	0	2	1	11
Waanse Ombudsdienst	1	3	1	0	0	1	1	7
Automoto	0	5	7	0	0	10	9	31
Totaal	64	82	93	101	66	110	109	625

Van de 625 doorgestuurde klachten werden 254 klachten doorgestuurd naar het ECC (Europees Centrum voor de Consument), 122 klachten naar de Verzoeningscommissie Bouw, 73 klachten naar de Ombudsdienst voor Telecommunicatie, 53 klachten naar de Geschillencommissie Reizen, 31 klachten

naar Verzoeningscommissie Automoto, 23 klachten naar Ombudsfin, 15 klachten naar de Ombudsdienst voor Energie, 14 klachten naar de Ombudsman van de Verzekeringen, 11 klachten naar de Federale Ombudsman, 11 klachten naar de Vlaamse Ombudsdienst, 7 klachten naar de Ombudsman van de

Federatie Wallonië-Brussel, 5 klachten naar de Ombudsdienst voor het notariaat, 4 klachten naar Ombudsrail en 2 klachten naar de Ombudsdienst voor de postsector.

Het is zinvol om te preciseren dat al deze entiteiten heel verschillende ontvankelijkheidscriteria hanteren naargelang de betrokken sector.

De Verzoeningscommissie Bouw hanteert als regel dat een geschil slechts wordt behandeld indien beide partijen van het conflict vooraf toestemming hebben gegeven om een bemiddelingsprocedure op te starten. Er dient ook te worden opgemerkt dat een bedrag van € 200 wordt gevraagd aan elke partij bij aanvang van de bemiddelingsprocedure. Ten slotte worden enkel geschillen van technische aard behandeld door de Verzoeningscommissie Bouw. Alle overige geschillen (juridische enz.) worden nog steeds behandeld door de Consumentenombudsdienst.

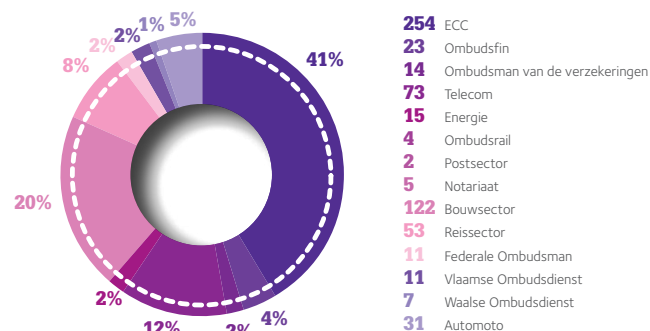
De Verzoeningscommissie Automoto hanteert ook duidelijk omschreven criteria. Aan elke partij wordt immers gevraagd om een eenmalige en niet-terugbetaalbare financiële bijdrage te storten van € 96,80 inclusief btw (€ 80 exclusief btw). Wat de geschillen over tweedehandswagens betreft behandelt de commissie enkel het dossier van consumenten die een bestelbon van Traxio/Federauto voorleggen. Dat heeft als gevolg

dat de meerderheid van de dossiers met betrekking tot tweedehandswagens nog steeds wordt behandeld door de Consumentenombudsdienst.

De Geschillencommissie Reizen vereist ook de toestemming van beide partijen tot een verzoeningsprocedure. Er wordt ook een financiële bijdrage voorzien. Hier wordt een bedrag van € 50 gevraagd aan elke partij bij aanvang van de verzoeningsprocedure.

De andere bevoegde entiteiten die reeds werden vermeld vragen noch een financiële bijdrage, noch voorafgaande toestemming van beide partijen bij aanvang van de bemiddelingsprocedure.

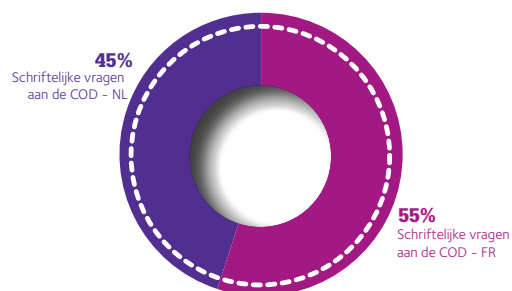
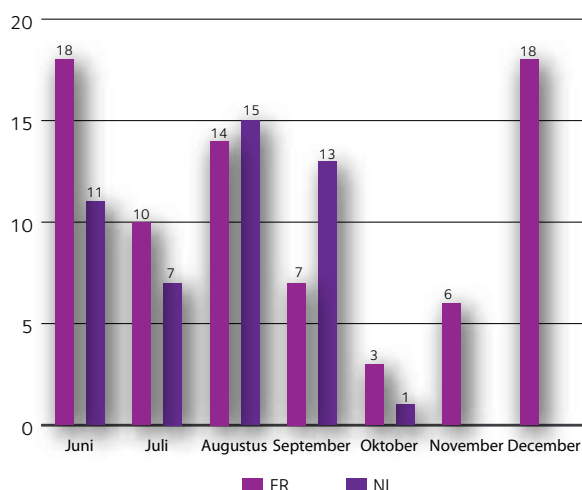
DOORVERWEZEN KLACHTEN



3.4 AANTAL SCHRIFTELIJKE VRAGEN OM INFORMATIE

Schriftelijke vragen aan de COD	Juni 2015	Juli 2015	Aug. 2015	Sept. 2015	Okt. 2015	Nov. 2015	Dec. 2015	Totaal
FR	18	10	14	7	3	6	18	58
NL	11	7	15	13	1	0	0	47
Total	29	17	29	20	4	6	18	123

Sinds 1 juni 2015 heeft de Consumentenombudsdienst 123 schriftelijke vragen om informatie ontvangen.





4

SYSTEMATISCHE PROBLEMEN

4.1 WETTELIJKE GARANTIE

4.1.1 Voorbeelden

4.1.1.1 Voorbeeld 1

De heer L. koopt in mei 2015 een smartphone aan bij Eurosyst met vermelding van een levenslange garantie. Wanneer zijn toestel het begeeft, wordt het echter niet kosteloos vervangen of hersteld zoals afgesproken, maar meent de onderneming dat zij via die levenslange garantie enkel een vervangtoestel beloofde voor de herstelperiode.

Eurosyst respecteert de eigen gestipuleerde voorwaarden dus niet en respecteert evenmin de wettelijke garantietermijn. Ongeacht de extra garantieclausule op de factuur, dient de onderneming namelijk sowieso de wettelijke garantie te respecteren. Het toestel vertoonde namelijk al een gebrek binnen de eerste zes maanden na aankoop.

« IN 2015 VERWERKTE DE
CONSUMENTENOMBUDSDIENST EEN
TOTAAL VAN 541 KLACHTEN MET
BETREKKING TOT GARANTIE-
PROBLEMEN. »

De Consumentenombudsdienst wees de onderneming op haar wettelijke garantieverplichtingen en de onduidelijke garantieclausule. Het toestel werd uiteindelijk kosteloos hersteld en de consument werd gedurende de herstelperiode voorzien van een vervangtoestel.

4.1.1.2 VOORBEELD 2

De heer C. koopt in december 2014 een iPhone aan bij Krëfel. Na vaststelling van verschillende gebreken in juli 2015 laat hij het toestel herstellen bij de onderneming. Kort daarna krijgt hij te horen dat het onherstelbaar is wegens een probleem aan de connector en dat hij dient te betalen om zijn (defect) toestel terug te krijgen.

De Consumentenombudsdienst oordeelde dat het herstelrapport van Krëfel tegenstrijdig is met de eerder aangegeven defecten van de heer C. en dat de onderneming in geen geval uitsluitel geeft over de verschillende gebreken. Verder is het toepassen van een herstellkost bij toestellen binnen garantie tegenstrijdig met de garantiewet. Krëfel volgde de aanbeveling ook op en het toestel werd kosteloos terugbezorgd aan de consument na het vervangen van de defecte connector.

4.1.2 Bespreking

In 2015 verwerkte de Consumentenombudsdienst een totaal van 541 klachten met betrekking tot garantieproblemen. Het leeuwendeel van deze garantieproblemen gaat, zoals bovenstaande voorbeelden weergeven, over het niet respecteren van de vigerende wetgeving door de ondernemingen.

Nochtans is de Belgische wetgeving erg duidelijk: de wettelijke garantietermijn voor consumenten-goederen bedraagt twee jaar. Concreet beschikt u als consument dus steeds over een garantieperiode van twee jaar, waarin de onderneming uw aankoop kosteloos dient te herstellen of vervangen. Bovendien wordt er in de eerste zes maanden na aankoop van uitgegaan dat het defect al aanwezig was bij het product op het moment van de aankoop. Indien er echter kan aangetoond worden dat een gebrek voorkomt door verkeerd gebruik door de consument zelf, vervalt het recht op kosteloze herstelling of vervanging.

De Consumentenombudsdienst merkte echter maar al te vaak op dat consumenten de garantie ontzegd

werd op basis van, dikwijls onduidelijke, herstel- of expertiserapporten, waaruit bleek dat het defect te wijten was aan o.a. valschade en oxidatie. Het betreft hier gevolgen van verkeerd gebruik door de consument die de consument zelf erg moeilijk kan weerleggen. Als consument is het immers moeilijk om te bewijzen dat een elektronisch toestel bijvoorbeeld niet werd blootgesteld aan water. Het is niet aan de consument om aan te tonen wat de expertiserapporten inhouden. Ondernemingen blijven te vaag in hun rapporten en bieden de consument onvoldoende de mogelijkheid om deze argumenten te weerleggen.

Even problematisch is de aanpak van ondernemingen wanneer zij geconfronteerd worden met een defect of een herstelling. Te dikwijls verwijzen zij de consument door naar de fabrikant. Deze werkwijze stellen we vast bij grote spelers zoals Media Markt, Krëfel, Aldi en Vanden Borre. Ook de expertiserapporten van de fabrikant worden in die gevallen aangehaald als argumentatie om de garantiewet niet te respecteren. Ook hier is de Belgische wetgeving nochtans eenduidig. Het is de eerstelijnsverkoper die aansprakelijk gesteld wordt voor het toekennen van de wettelijke garantie. Ondernemingen kunnen zich dus niet verschuilen achter de fabrikant om de garantie niet toe te kennen. De eerstelijnsverkopers dienen op hun beurt zelf contact op te nemen met de fabrikant en de situatie onderling uit te klaren. De consument hoort geenszins de dupe te zijn van dit soort onderlinge discussies.

4.1.3 Aanbeveling

De Consumentenombudsdienst beveelt de betrokken ondernemingen in voorkomend geval aan om transparanter te communiceren rond de inhoud van de expertiserapporten, zodat het voor de consument duidelijker is wat het defect veroorzaakte.

Daarnaast beveelt de Consumentenombudsdienst de ondernemingen aan om de wetgeving rond de wettelijke garantieperiode van twee jaar alsook de eventuele commerciële garantie steeds te respecteren.

4.1.4 Aandachtspunten voor de consumenten

Als de onderneming waar u een product aankocht wordt overgenomen, worden de garantievoorwaarden in principe mee overgenomen. Dit geldt overigens zowel wanneer de betrokken onderneming een rechtspersoon als een natuurlijk persoon is.



Beëindigt een ondernemer echter zijn handelsactiviteiten en vraagt hij het faillissement aan, dan kunt u zich als consument niet langer richten tot de onderneming waar u het product of de dienst aankocht en moet u zich wenden tot de aangestelde curator. In dit geval kunt u dan geen beroep meer doen op de wettelijke garantievoorzieningen.

Bepaalde producten en diensten zitten niet vervat in de garantiewet. Zo is de wet niet van toepassing op water en gas, elektriciteit, goederen die gerechtelijk verkocht zijn en onroerende goederen. De wet is echter wel van toepassing op huisdieren. Bij aankoop van een huisdier is de verkoper dan ook wettelijk verplicht om u als consument een garantiebewijs mee te geven.

4.2 FITNESSCONTRACTEN

4.2.1 Voorbeelden

4.2.1.1 VOORBEELD 1

De heer L. sluit in juni 2015 een fitnessabonnement af voor zijn zoon (16j.) bij Easyfit met een maandelijkse domiciliëring aan € 55,16, zodat zijn zoon kan blijven sporten tijdens de schoolvakanties van de sport-school waar hij ingeschreven is. Er wordt afgesproken dat het abonnement kosteloos kan worden stopgezet na de vakantieperiode. Bij de stopzetting krijgt hij te horen dat hij een abonnement afsloot voor een minimumperiode van 18 maanden. Uiteindelijk blijkt dat de heer L. een verbrekingsvergoeding van 50% dient te betalen voor de resterende periode.

De fitnessmedewerker communiceert uiteindelijk dat hij de consument inderdaad verkeerd inlichtte rond de contractvoorwaarden en foutieve informatie meegaf rond de duurtijd van dit contract. De onderneming besliste om het fitnesscontract zonder opzegvergoeding stop te zetten.

4.2.1.2 VOORBEELD 2

Mevrouw D. had al jarenlang een fitnessabonnement bij Healthcity. Na de overname door Basic-Fit wordt zij echter in juni 2015 automatisch verplicht om een verlenging van haar abonnement af te sluiten voor twaalf maanden met een verplichte optie tot de aankoop van energiedrankjes van € 4 per maand. Na bemiddeling door onze dienst krijgt de consument alsnog de mogelijkheid om haar abonnement stop te zetten.

4.2.2 Bespreking

Het overgrote merendeel van de klachten rond fitnesscentra die de Consumentenombudsdienst behandelde, gaat over de contractuele voorwaarden en de ongerechtvaardigde facturatie. De stilzwijgende verlengingen en de moeilijkheden rond de vroegtijdige stopzetting van fitnesscontracten blijft een heikel punt in de sector. Dit getuigt ook de polemiek die leidde tot het sectorakkoord dat een heuse gedragscode opstelde rond o.a. de stopzetting van fitnesscontracten omwille van medische redenen.

De reacties of erger, het uitblijven van reacties, van de fitnesscentra op de klachten van de Consumentenombudsdienst is stuitend. Evenzeer blijft nochtans gelden dat ondernemingen verplicht zijn bij wet om mee te werken met onze dienst. Daarnaast zijn de redenen om de stopzettingen van contracten niet te respecteren evengoed bij het haar gegrepen. Zo lijkt het inderdaad weinig waarschijnlijk dat een consument die om medische redenen niet mag sporten, zijn fitnesscontract wenst te behouden. Ook het specifieke tijdstip van stopzettingen worden door de ondernemingen vaak pas geregistreerd in de daaropvolgende maand van stopzetting. Hierdoor betalen consumenten nog een extra maand, een soort opzegvergoeding of opzegtermijn. Komt daarbij dat de algemene voorwaarden rond de stopzettingen ook onvoldoende transparant zijn. Sterker nog, de toepassing van de algemene voorwaarden en het openbaar stellen van deze voorwaarden gebeurt nog te weinig door grote spelers op de markt, waaronder Basic-Fit.

4.2.3 Aanbeveling

De Consumentenombudsdienst beveelt de fitnesscentra aan om in de algemene voorwaarden duidelijker en transparanter te communiceren rond de verschillende tarieven en opzegvoorwaarden van het contract, zoals dit ook voorzien is in de opgestelde Gedragscode voor de Fitness-Sector¹. Daarin maken de centra zelf afspraken inzake tarieven en tarieflijsten, de duur en beëindiging van de fitnesscontracten, de communicatie naar de consument toe, enz.

¹ http://economie.fgov.be/nl/binaries/Gedragscode_fitness_tcm325-275738.pdf

De Algemene Directie Economische Inspectie van de FOD Economie werd bevoegd om toe te zien op de toetreding van de fitnesscentra tot de Gedragscode. Indien er geen rechtstreeks akkoord kan gevonden worden door de consument met een fitnesscentrum valt de bevoegdheid van de behandeling van het dossier nog steeds onder dat van de Consumentenombudsdienst.

Verder dient het vorderen van betalingen via domiciliëring onmiddellijk stopgezet te worden na de opzegging van het contract door de consument. Zo worden langdurige opzegtermijnen vermeden, waarbij de consument enkele maanden blijft betalen voor een abonnement waar hij geen gebruik meer van wenst te maken.

De consument heeft nu al een aantal mogelijkheden om bij domiciliëring zijn rechten te beschermen.

- > De consument moet zijn aanvraag voor het opzeggen van het domiciliëringsmandaat richten aan de dienstenverstrekker, die in het kader van de Europese SEPA-domiciliëring zelf verantwoordelijk is voor het beheer van de mandaten;
- > de consument zelf heeft het recht om zijn bankinstelling te vragen bijkomende beschermingsmaatregelen te activeren; de betaler kan immers zijn betalingsdienstaanbieder of bankinstelling opdragen:
 - de inning van een automatische afschrijving (of domiciliëringsoorder) tot een bepaald bedrag of een bepaalde periodiciteit, of beide, te beperken;
 - automatische afschrijvingen geïnitieerd door een of meer gespecificeerde begunstigden te blokkeren of automatische afschrijvingen uitsluitend door een of meer gespecificeerde begunstigden toe te staan.

Bovendien kan de consument tot 8 weken na de debitering de terugbetaling van een domiciliëring-betaling vragen, maar dan moet aan twee voorwaarden zijn voldaan, met name:

1° toen de transactie werd toegestaan, werd het precieze bedrag van de betalingstransactie niet gespecificeerd, en

2° het bedrag van de betalingstransactie ligt hoger dan de betaler, op grond van zijn eerdere uitgaven-

patroon, de voorwaarden van zijn raamcontract en relevante aspecten van de zaak, redelijkerwijs had kunnen verwachten.”

(art. VII.37, §1 Wetboek Economisch Recht)

Opgelet: een aanvraag tot terugbetaling betekent evenwel niet dat de schuldvordering vervalt.

4.2.4 Aandachtspunten voor de consumenten

Indien mogelijk raden wij de consumenten aan om, bij het afsluiten van een fitnesscontract, te opteren voor een overschrijving of een maandelijkse verlenging in plaats van een automatische domiciliëring. Deze mogelijkheid wordt hem nu al aangeboden door de gedragscode, voor zover het fitnesscentrum die code heeft ondertekend.

Consumenten dienen bij het afsluiten van een contract op de hoogte gesteld te worden van de algemene voorwaarden en opzegwijzen. Ook is het belangrijk om steeds een schriftelijk contract te vragen indien dit niet voorgesteld wordt bij het afsluiten van een abonnement.

4.3 TECHNISCHE GESCHILLEN ROND MEUBELEN

4.3.1 Voorbeelden

4.3.1.1 VOORBEELD 1

Mevrouw W. bestelt in november 2014 een dressoir, barkast en eettafel in kersenkleur bij Meubelen Verberckmoes. Bij levering eind maart 2015 bemerkt ze dat de schabben krom getrokken zijn, de deuren van de dressoir de verkeerde kant opdraaien en dat het verlengstuk van de tafel niet onder de tafel kan opgeborgen worden zoals afgesproken.

De onderneming verwijst in haar antwoord o.a. naar een schets van de meubelen voor de bestelling, maar kan die niet aan de Consumentenombudsdienst bezorgen. Gezien de meubelen niet conform de verwachtingen zijn en gebreken vertonen, heeft mevrouw W. echter recht op nieuwe meubelen volgens de garantiewet. Uiteindelijk volgt de onderneming ook de aanbeveling van de Consumentenombudsdienst.



4.3.1.2 Voorbeeld 2

Mevrouw V. koopt in juni 2013 een lederen banksalon aan bij De Meubelmarkt. In december 2014 merkt zij echter dat de bovenlaag van het leder inmiddels zodanig versleten is dat er een vlek van 12,5 cm diameter ontstaan is. De onderneming geeft aan dat het om een fabricagefout gaat en dat zij bijgevolg niet aansprakelijk is voor dit gebrek. De Meubelmarkt treedt op als eerstelijnsverkoper en dient dus de garantie te respecteren. Het toestel moet dan ook vervangen worden door De Meubelmarkt. Na een aanbeveling voor de onderneming door de Consumentenombudsdienst wordt de zetel in kwestie uiteindelijk alsnog vervangen.

4.3.2 Bespreking

De Consumentenombudsdienst ontving in 2015 een totaal van 176 klachten rond meubelen. De inhoud van deze klachtendossiers was erg verscheiden. De analyse van bepaalde dossiers verliep vlot wanneer de probleemcategorieën betrekking hadden op facturatie-, leverings- of garantieklachten. In die gevallen grijpen onze dossierbeheerders terug naar het Wetboek Economisch Recht en het Burgerlijk Wetboek, de algemene voorwaarden van de ondernemingen en schriftelijke afspraken tussen de consument en de onderneming.

Bij technische geschillen kan binnen een dossier veel minder vlot een knoop doorgehakt worden. Dit type klachtendossiers is niet eenduidig en vaak staan de verschillende standpunten ook haaks ten opzichte van elkaar. Rond technische meubelgeschillen worden die dossiers gerekend waarbij meubels vlekken vertonen, maar ook die dossiers waarbij een keukenwerkblad een ongebruikelijke barst vertoont. Het blijft moeilijk te bewijzen wie aansprakelijk is voor dit soort schade.

Toch kan de Consumentenombudsdienst ook bij deze dossiers bemiddelen. Bij technische geschillen, kunnen consumenten beroep doen op de Consumentenombudsdienst, die op haar beurt een onafhankelijke expert kan aanstellen om het geschil verder te analyseren in samenwerking met de Consumentenombudsdienst. De vergoeding van deze expertisepanalyse valt dan ten laste van de consument en de onderneming. Verder is de techniciteit van een dossier rond meubelen moeilijker te bepalen bij de start van de bemiddeling, omdat dit pas blijkt na de analyse van expertiserapporten. Deze rapporten

worden dikwijls pas doorheen de bemiddelings-termijn opgestuurd.

We merken daarnaast op dat meubelondernemingen soms weigerachtig staan ten opzichte van een samenwerking met de Consumentenombudsdienst en ervoor kiezen om de Geschillencommissie Meubelen te contacteren of de consument naar die geschillencommissie door te verwijzen. Belangrijke kanttekening hierbij is wel dat deze commissie nog niet officieel erkend werd en daarnaast niet gratis is voor de consument. Bovendien bemiddelen zij enkel wanneer de bewuste onderneming aangesloten is bij de Nationale Beroepsfederatie van Meubelhandelaars (NAVEM).

4.3.3 Aanbeveling

Zoals hierboven vermeld is de Geschillencommissie Meubelen tot op heden niet officieel erkend. De medewerking van ondernemingen, die al dan niet aangesloten zijn bij de commissie, laat soms te wensen over bij de bemiddeling van de Consumentenombudsdienst. Deze medewerking is echter wettelijk verplicht. Of een geschil al voorkwam bij de Geschillencommissie Meubelen doet hierbij niet ter zake.

De ondernemingen dienen hun verantwoordelijkheid op te nemen bij geschillen. De Consumentenombudsdienst kijkt uit naar een open communicatie met de meubelsector met het oog op een constructieve bemiddeling. Om dit te bevorderen beveelt de Consumentenombudsdienst aan dat de ondernemingen zich inzetten en mee helpen bij de opstelling van expertiserapporten, wanneer wij beroep doen op externe expertisen. Dit bevordert een objectieve analyse en de transparantie van de bemiddeling.

4.3.4 Aandachtspunten voor de consumenten

Consumenten doen er goed aan om alle technische specificaties mee te laten opnemen of te controleren op de bestelbon bij hun bestelling. Op die manier worden discussies of misverstanden achteraf vermeden en kunnen klachten gericht worden behandeld.

In sommige gevallen bieden ondernemingen bovenop de wettelijke garantie een commerciële garantie op (onderdelen van) de bestelling. In zo'n geval is het belangrijk om duidelijk te specificeren welke onderdelen en welke herstellingswerken, na de wettelijke garantieperiode, onder die commerciële

garantie vallen. Denk bijvoorbeeld aan commerciële garantie op een lederen zetel voor de vervanging van de lederen hoes. Achteraf kan blijken dat de opvulling van de zetel niet onder die garantie valt, waardoor u als consument toch nog geconfronteerd wordt met heel wat kosten los van die hoes.

4.4 NALEVING VAN CONTRACTUELE VOORWAARDEN

4.4.1 Voorbeelden

4.4.1.1 VOORBEELD 1

In oktober 2015 gaat mevrouw B. een verkoop-overeenkomst aan voor een salon bij Universal Confort. Na vijf dagen wenst zij deze aankoop te annuleren. In de algemene voorwaarden van de onderneming staat namelijk gestipuleerd dat de consument de aankoop kosteloos kan herroepen binnen zeven dagen. De onderneming eist hierna een opzegvergoeding van 30% van het aankoopbedrag. De Consumentenombudsdienst oordeelt bijgevolg dat de onderneming de verkoopovereenkomst kosteloos dient op te zeggen. De onderneming bezorgde de Consumentenombudsdienst geen standpunt op de aanbeveling.

4.4.1.2 VOORBEELD 2

De heer G. vraagt in juli 2015 bij Beenhouwerij Vermeulen op vertoon van een volle spaarkaart om gratis 500 gram varkensgehakt, waar hij dankzij die spaaractie recht op heeft. Daar krijgt hij te horen dat de actie inmiddels afgelopen is. De eindtermijn van de actie staat echter nergens verduidelijkt op de spaarkaart en de algemene actievoorwaarden zijn nergens beschikbaar. De onderneming bood uiteindelijk alsnog de 500 gram varkensgehakt gratis aan.

4.4.2 Bespreking

Doorheen de klachtenbemiddeling merken we op dat er een hele waaier aan contractuele voorwaarden problemen opleveren voor consumenten. In totaal ontvingen we 331 klachten die betrekking hebben op de misleidende en/of gebrekkige communicatie van contractuele voorwaarden. Dit kan gaan om een herroepingstermijn die niet gerespecteerd werd door een onderneming, maar evengoed om een ongerechtvaardigde factuur na een aankoop.

De overgrote meerderheid van dit type klachten gaat echter over de ontbinding van het contract. In dergelijke gevallen wordt de ontbinding van het contract niet gerespecteerd en blijken er geschillen over de wijze waarop en de kosten die ermee gepaard gaan. Vooral de herroepingstermijn om een contract te ontbinden blijkt hier een terugkerende bron van conflicten.

Elke onderneming dient in principe de herroepingsvoorwaarden duidelijk, eenduidig en transparant te communiceren naar de consument toe. Nog te vaak leidt dit in de realiteit tot problemen. Consumenten worden niet of onvoldoende op de hoogte gebracht van de herroepingsvoorwaarden en voelen zich bekocht wanneer blijkt dat zij een grote annuleringsvergoeding moeten betalen in geval ze een overeenkomst wensen te verbreken. Ook de berekening van deze annuleringsvergoeding roept vragen op. Zo stipuleert de wet geen beperking op deze vergoeding. Consumenten die bestelbonnen voor een groot aankoopbedrag bijvoorbeeld binnen enkele weken na de bespreking annuleren, kunnen hierdoor geconfronteerd worden met een annuleringsvergoeding die procentueel niet evenredig is met de termijn voor de effectieve levering. Ondernemingen trekken in zo'n gevallen vaak de kaart van 'gemaakte kosten' en 'verloren inkomsten' om te verantwoorden dat ze alsnog geld kunnen vorderen.

Bij een verkoop of afstand beschikken alle consumenten steeds over een herroepingstermijn van twee weken waarbinnen een overeenkomst kosteloos kan worden opgezegd, denk bijvoorbeeld aan aankopen via een webshop. Let wel, deze termijn gaat pas van start vanaf het moment dat u als consument het product ontvangt. Binnen die termijn krijgt u als consument dus uw aankoopbedrag volledig teruggestort. Koopt u als consument echter een product rechtstreeks in een winkel aan, dan beschikt u niet noodzakelijk over een herroepingstermijn. En zelfs bij een contractueel bedongen herroepingstermijn is de onderneming niet verplicht om u het aankoopbedrag terug te storten. In een dergelijk geval kan bijvoorbeeld ook bedongen zijn dat een waardebon voor hetzelfde bedrag volstaat.

De Consumentenombudsdienst merkt evenwel problemen op bij deze bepaalde aankooptypes. Veel grote aankopen zoals meubelstukken worden namelijk besteld op basis van toonzaalmodellen.



Wanneer bij levering dan alsnog blijkt dat het product niet overeenkomt met de vooropgestelde verwachtingen in de toonzaal, heeft een consument geen garantie op de teruggave van het aankoopbedrag. Nochtans gaat het in principe niet om hetzelfde stuk als dat uit de winkel.

4.4.3 Aanbeveling

De Consumentenombudsdienst beveelt de Belgische ondernemingen aan om de algemene contractuele voorwaarden steeds beschikbaar te stellen voor de consument, zoals dit ook wettelijk bepaald is. De eventuele herroepingstermijn dient daarin ook duidelijk gespecificeerd en gecommuniceerd te worden aan de consument bij aankoop. Als die niet beschikbaar zijn, kan de consument daarmee immers onmogelijk hebben ingestemd en zijn die ook niet van toepassing.

4.4.4 Aandachtspunten voor de consumenten

Merkt u als consument op dat u op het moment van aankoop niet op de hoogte gesteld werd van de algemene voorwaarden, dan heeft u het recht die zelf op te vragen. Indien de voorwaarden overigens niet op het aankoopcontract staan, moeten die bijvoorbeeld wel beschikbaar zijn op de website van de onderneming. In ieder geval moet u als consument voor de contractsluiting op de plaats van aankoop op een normale manier kennis hebben kunnen nemen van de voorwaarden.

4.5 CONTRACTUELE BEPALINGEN CRÈCHES

4.5.1 Voorbeelden

4.5.1.1 VOORBEELD 1

Mevrouw C. schrijft haar zoon in januari 2015 in bij het kinderdagverblijf 't Kadeke en betaalt voor de resterende termijn van januari tot en met mei aangevuld met een waarborg. Ze krijgt te horen dat alle nodige erkenningen voorhanden zijn en dat ze de fiscale attesten later zal ontvangen. In mei sluit het kinderdagverblijf onverwachts de deuren en verneemt mevrouw C. dat het bedrijf helemaal niet erkend was door Kind & Gezin. Het fiscale attest en de betaalde bedragen zoals waarborg zijn verloren. De onderneming weigerde mee te werken met de Consumentenombudsdienst.

4.5.1.2 VOORBEELD 2

De heer K. betwist een factuur van het kinderdagverblijf Het Babypaleis waar zijn twee kinderen ingeschreven zijn, omdat hij meent onvoldoende geïnformeerd te zijn rond de verschillen in het inkomenstarief. Hij meende dat zijn oudste kind ook nog onder het voordeligere inkomenstarief viel, wat niet het geval bleek.

De Consumentenombudsdienst vernam telefonisch van de onderneming dat de consument de werking van het inkomenstarief moeilijk leek te begrijpen, wat gestaafd werd door de getuigenis van de consument zelf. Daarnaast bleef de onderneming gedurende de bemiddeling vorderingen sturen, wat wettelijk gezien verboden is. Voor de openstaande factuur beval de Consumentenombudsdienst aan het inkomenstarief aan te rekenen en de bijkomende aanmaningskosten kwijt te schelden. De onderneming volgde de aanbeveling niet op.

4.5.2 Bespreking

Normaliter wordt geacht dat alle kinderdagverblijven in België erkend zijn door Kind & Gezin of door L'Office National de l'Enfance. Bij de analyse van de klachtendossiers rond kinderdagverblijven valt op dat slechts 2 van de 35 klachten werden ingediend door Franstalige klagers.

De controle van de erkenningen van kinderdagverblijven valt niet binnen het bevoegdheidsdomein van de Consumentenombudsdienst. Toch merken we op dat de contractuele bepalingen van de verschillende crèches erg verschillend zijn. Zo bestaat er vaak onduidelijkheid rond de facturatiemethode van zogeheten pampervergoedingen en verlofperiodes. Die onduidelijkheid leidt op haar beurt dan weer tot conflicten achteraf.

Ook bemerken we dat de verschillende eindfacturen en facturatiemethoden erg verschillen. Het inkomensstarief wordt gehanteerd, maar er wordt ook gekeken naar bijvoorbeeld de aanwezigheidsgraad. De berekeningswijzen hiervoor zijn niet steeds opgesteld in de contractuele voorwaarden voor de consument.

Dezelfde weigerachtigheid tot samenwerking die we vaststellen bij meubelzaken, zien we ook terug bij de kinderdagverblijven. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat kinderdagverblijven zich bij geschillen vaak richten tot Kind & Gezin en L'Office National de l'Enfance voor bemiddeling.

4.5.3 Aanbeveling

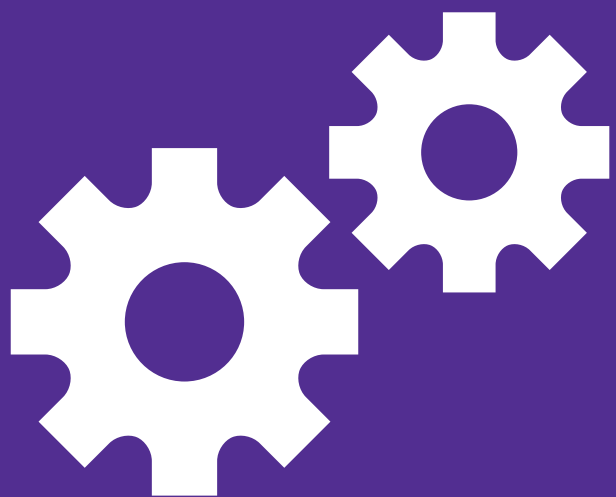
Hoe specifiek de contractuele voorwaarden, hoe minder misverstanden en discussiepunten achteraf. De specificaties rond de gehanteerde tarieven en de facturatie tijdens verlofperiodes moeten duidelijker en transparanter gecommuniceerd worden naar de ouders toe. De erkenning van crèches is evenwel gemeenschapsmaterie en voor het Vlaamse gewest liggen de voorwaarden bijvoorbeeld vervat in het Besluit van 22 november 2013 van de Vlaamse Regering houdende de vergunningsvoorwaarden en het kwaliteitsbeleid voor gezinsopvang en groepsopvang van baby's en peuters. Die voorziet nu al in verplichtingen inzake informatieverstrekking. Zo schrijft het besluit onder meer voor dat de organisator een schriftelijke overeenkomst met minimaal verplichte inhoud met de contracthouder afsluit, welke onder meer vermeldt:

“5° de prijs voor de kinderopvang, waaronder de betalingswijze en de wettelijk toegestane modaliteiten tot wijziging van de prijs voor de kinderopvang;”

Dergelijke dossiers worden, wanneer zij betrekking hebben op gemeenschapsmateries, voor verder gevolg toegezonden aan de collega's van de bevoegde ombudsdiensten, zodat zij deze beleidsmateries kunnen aankaarten bij de bevoegde administraties.

4.5.4 Aandachtspunten voor de consumenten

Als consument informeert u zich beter zo grondig mogelijk over de verschillende gehanteerde tarieven voor u een overeenkomst afsluit. Bij vragen rond de erkenning van een kinderdagverblijf, kunt u zich ook steeds wenden tot Kind & Gezin of l'Office National de l'Enfance.



BEGROTING VAN DE CONSUMENTEN- OMBUDSDIENST

BEGROTING EN REALISATIES 2015

Ontvangstenbegroting 2015

Voor 2015 bestond de geraamde financiering van het budget van € 1.469.050 oorspronkelijk uit de volgende onderdelen:

- Bijdrage sectorale ombudsdiensten in de huurlasten van de FOD Economie € 160.658
- Bijdrage sectorale ombudsdiensten in de Front Office € 301.392
- Bijdrage Federale Overheid (2014) in de installatiewerkzaamheden € 500.000
- Bijdrage Federale Overheid (2015) € 507.000

« VANAF 1 APRIL 2016 WORDT HET
PERSONEELSKADER INGEVULD DOOR
7 VOLTijdSE EQUIVALENTEN. »

Uitgabenbegroting 2015

De uitgavenbegroting 2015 bedroeg 1.469.050€ met de volgende onderverdeling:

• Personeelsuitgaven	€ 533.750
• Werkingsuitgaven	€ 251.300
• Kapitaaluitgaven	€ 684.000

Volgens de wet van 22 mei 2003 houdende organisatie van de begroting en van de comptabiliteit van de federale Staat behoort de Consumentendienst tot de overheidsinstellingen met rechtspersoonlijkheid zoals voorzien in artikel 2, 3° van deze wet, zodat de Consumentendienst een ontwerp van begroting opstelt en voorlegt aan de bevoegde Minister en de Minister van Begroting (toepassing van de artikelen 86 en 87, §2 van dezelfde wet).

De begroting van de Consumentenombudsdienst bevat de uitgaven voor:

- > de oprichting en werking van een Contactpunt of Frontoffice voor het inlichten van de consumenten over de mogelijkheden van buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen en het bezorgen van de klachten aan de terzake bevoegde gekwalificeerde entiteit;
- > de oprichting en werking van een residuele geschillendienst voor de buitengerechtelijke regeling waarvoor geen andere gekwalificeerde entiteit bevoegd is;
- > de logistieke en materiële middelen die door de FOD Economie worden ter beschikking gesteld en zoals die zijn opgenomen in de dienstverleningsovereenkomst afgesloten tussen de Consumentenombudsdienst, de betrokken sectorale ombudsdiensten en de FOD zelf uiteraard;
- > de horizontale diensten die nodig zijn voor de ondersteuning van de Consumentenombudsdienst op vlak van personeelsbeheer, budget- en beheerscontrole, ICT, administratieve en logistieke diensten, interne en externe communicatie en vertalingen. Deze ondersteunende diensten zullen op termijn ook bruikbaar zijn voor het creëren van synergiën tussen de bestaande sectorale diensten zoals voorzien in artikel XVI.8, §4 van de wet van 4 april 2014 (consolidatie van begrotingen, opmaken van een gemeenschappelijk beleidsplan, jaarrekening en personeelsplan).

Voor het werkingsjaar 2015 werd er in het personeelsplan van de Consumentenombudsdienst een

personeelskader voorzien van 16 voltijds equivalenten (VTE) waarvan:

- 5 VTE voor het Contactpunt/Frontoffice;
- 7 VTE voor de residuele geschillendienst en;
- 4 VTE voor de ondersteunende diensten.

Deze VTE werden voor het jaar 2015 ingevuld met de volgende 9 VTE (toestand op 31/12/2015):

- Eén Operationeel Manager belast met het budget-beheer niveau A
- Eén HR-Verantwoordelijke en Secretaris niveau A
- Eén Communicatieverantwoordelijke belast met de boekhouding niveau A
- Eén ICT-verantwoordelijke niveau B
- Drie Dossierbeheerders niveau B
- Twee Administratief Medewerkers niveau C

Er dient eveneens vermeld te worden dat de verantwoordelijke voor Budget en Controle op 31 augustus 2015 de dienst verliet en niet werd vervangen.

De gewone werkingskosten betroffen enerzijds de uitgaven m.b.t. de logistieke en materiële ondersteuning van de FOD Economie inzake huisvesting (voor een bedrag van € 187.700 in 2015). De Consumentenombudsdienst en de sectorale ombudsdiensten moeten geen huur betalen aan de FOD Economie of aan de Regie der Gebouwen maar ze moeten wel instaan voor de algemene en specifieke (huur)lasten inzake het gebouwenbeheer zoals dit is afgesproken in de dienstverleningsovereenkomst met de FOD Economie.

De overige werkingskosten betreffen de uitrusting en goederen die moeten aangekocht worden, alsmede de uitgaven voor post- en telecommunicatie, ICT-ondersteuning en software en externe dienstverleningskosten (studies, documentatie, vertaalopdrachten, publicaties, ...).

De investeringskosten of kapitaalsuitgaven hadden voornamelijk betrekking op de installatie- en inrichtingskosten door de Regie der Gebouwen en andere noodzakelijke oprichtingskosten voor aankoop van uitrusting en materiaal en voor de rekrutering van personeel.

De werkingsuitgaven en investeringen worden door het Directiecomité van de Consumentenombudsdienst zelf gemonitord door een begrotingsboekhouding die de opvolging van de realisatie van de jaarlijkse begroting toelaat.

Van de uitgavenbegroting 2015 van € 1.469.050 bleek op het einde van het begrotingsjaar voor € 1.022.037 aan uitgaven en investeringen goedgekeurd en besteld door het Directiecomité.

BEGROTING 2016

Ontvangstenbegroting 2016

De ontvangstenbegroting die voor het volledig jaar 2016 werd opgemaakt beperkt het budget na twee budgetaanpassingen tot € 801.388 met de volgende onderverdeling:

• Bijdrage sectorale ombudsdiensten in de huurlasten van de FOD Economie	€ 182.900
• Bijdrage sectorale ombudsdiensten voor de Front Office	€ 14.921
• Bijdrage sectorale ombudsdiensten voor ICT	€ 40.545
• Bijdrage sectorale ombudsdiensten voor de Kanselarij	€ 11.178
• Bijdrage Federale Overheid	€ 354.086
• Onderbenutte middelen van bijdrage sectorale ombudsdiensten	€ 197.758

Uitgavenbegroting 2016

De uitgavenbegroting 2016 bedraagt € 801.388 met de volgende onderverdeling:

• Personeelsuitgaven	€ 455.460
• Werkingsuitgaven	€ 314.664
• Kapitaaluitgaven	€ 31.264

Hiermee kan het personeelskader van 16 VTE slechts worden ingevuld met de volgende 7 VTE vanaf 1 april 2016:

- Eén Operationeel Manager belast met het budget-beheer niveau A
- Eén Communicatieverantwoordelijke belast met de boekhouding, HR en Secretaris niveau A
- Eén ICT-verantwoordelijke niveau B
- Drie Dossierbeheerders niveau B
- Eén Administratief Medewerkers niveau C

De werkingskosten van de Consumentenombudsdienst stijgen omdat voor 2016 dus een volledig jaar moet worden gefinancierd. Bovendien vloeien deze kosten voort uit aanbestedingen en contracten die in 2015 zijn aangegaan en reeds tot een minimum zijn beperkt indien de Consumentenombudsdienst zijn wettelijke opdrachten en verplichtingen wil nakomen.

De investeringskosten dalen fors omdat de éénmalige inrichting- en oprichtingskosten reeds in 2015 werden goedgekeurd en aanbesteed.

Deze gevoelige budgetvermindering heeft te maken met een structureel financieringsprobleem van de Consumentenombudsdienst (zie punt 6 hierna).



« 74% VAN DEZE KLACHTEN
WORDEN BEHANDELD DOOR DE
CONSUMENTENOMBUDSDIENST »



FINANCIËLE MIDDELEN

Krachtens de wet van 4 april 2014 houdende de invoeging van Boek XVI, "Buitengerechtelijke regeling van consumentengeschillen" in het Wetboek van economisch recht, wordt de Consumentenombudsdienst ter vervulling van zijn opdrachten gefinancierd door:

1. Een gedeelte van de wettelijke of reglementaire "ombudsbijdragen" die worden geheven ter financiering van de ombudsdiensten die deel uitmaken van het Directiecomité van de Consumentenombudsdienst (namelijk de Ombudsdienst voor telecommunicatie, de Ombudsdienst voor de postsector, de Ombudsdienst voor Energie, de Ombudsdienst voor de treinreizigers, de Ombudsdienst voor financiële diensten, de Ombudsman van de Verzekeringen) voor de financiering van de opdracht van het Front Office. Elk van de betrokken ombudsdiensten begroot pro rata van welk aandeel in het contactpunt zij gebruik maakt en stort dit gedeelte door aan de Consumentenombudsdienst;

2. Een subsidie ten laste van de federale algemene uitgavenbegroting.

Afgezien van de eenmalige investeringskosten voor een bedrag van € 500.000 voor de opstart van de Consumentenombudsdienst, blijft de dienst kampen met aanzienlijke problemen met de financiering en de uitvoering ervan.

Voor punt 1: Voor 2016 werden de pro rata begrote ombudsvergoedingen voor het gebruik van het Front Office van de Consumentenombudsdienst sterk verlaagd (van € 301.392 in 2015 naar € 14.323,79 in 2016). Op basis van de ontvangen klachten eind december 2015 blijkt dat 74% van deze klachten worden behandeld door de Consumentenombudsdienst omdat er geen sectorale entiteiten zijn die als dusdanig zijn erkend door de FOD Economie om deze klachten te mogen behandelen. Het aantal klachten die worden ontvangen door het Front Office en overgedragen aan de ombudsdiensten van het Directiecomité ligt niet hoger dan 5%.

Bovendien werden de ombudsbijdragen die waren voorzien voor 2015 niet gestort door de Ombudsman van de verzekeringen voor een bedrag van € 57.170,96, noch door Ombudsrail voor € 49.048,92. Dat laatste bedrag werd niet betaald door de FOD Mobiliteit om redenen die het Directiecomité ongegrond acht.

Tot op vandaag ziet het ernaar uit dat de situatie hetzelfde blijft voor het jaar 2016.

Voor punt 2: De federale subsidie werd in 2015 verlaagd naar € 364.000 (van het oorspronkelijke bedrag van € 507.000) en bedraagt in 2016 € 368.000.

Op basis van het aantal klachten die de Consumentenombudsdienst heeft geregistreerd in 2015, namelijk 2.912 klachten, en in de wetenschap dat de operationele afdeling van de Consumentenombudsdienst 3 dossierbeheerders en 1 administratief medewerker omvat sinds april 2016, is het belangrijk erop te wijzen dat de wettelijke opdrachten niet meer zullen kunnen worden vervuld indien de financiële middelen van de dienst niet worden verhoogd.

Volgens de begroting voor 2016 (waarin rekening wordt gehouden met een federale subsidie van € 368.000 en overgedragen ongebruikte middelen van 2014 en 2015 van € 197.758) is het immers, volgens de huidige begroting, niet mogelijk om de dienst en de werknemers te financieren en des te minder om de toekomstige vragen van de dienst

te dekken. De laatste cijfers kondigen immers een structurele stijging aan. Voor de maand maart 2016 alleen heeft de Consumentenombudsdienst bijvoorbeeld 442 klachten geregistreerd die onder haar bevoegdheid vallen. Ter vergelijking heeft de Consumentenombudsdienst in dezelfde periode 235 klachten kunnen afsluiten. Deze kwantitatieve evolutie toont duidelijk aan dat de Consumentenombudsdienst haar wettelijke opdrachten niet verder correct kan vervullen met de huidige middelen in termen van personeel (structuur vanaf april 2016: 3 dossierbeheerders (2 NL en 1 FR) en 1 administratief medewerker (1 FR)).

Op basis van deze gegevens is het wenselijk dat de Consumentenombudsdienst, zoals voorzien in het kader van de oorspronkelijke begroting en zoals vermeld in punt 2.1 van het jaarverslag, kan beschikken over:

- > een Operationele Manager van niveau A
- > een Verantwoordelijke voor Begroting & Controle van niveau A
- > een Directiesecretaris van niveau A verantwoordelijk voor HR
- > een Communicatiemanager van niveau A
- > een ICT-verantwoordelijke van niveau B
- > negen Dossierbeheerders van niveau B
- > twee Administratieve Medewerkers van niveau C

Bovendien wordt de scheiding van bevoegdheden en machten die de gezonde controle van de financiën garandeert niet meer verzekerd bij de dienst als gevolg van het vertrek van de verantwoordelijke voor Begroting & Controle en de secretaris van het Directiecomité.

Kortom blijkt dat de bijdragen van de verschillende bemiddelingsdiensten, zoals voorzien in de wet van 4 april 2014 houdende de invoeging van Boek XVI, onvoldoende zijn om een kwalitatieve dienst te verzekeren en dit voor alle consumenten, gezien het aanzienlijke aantal klachten dat werd geregistreerd tijdens het eerste werkjaar van de dienst. In dit opzicht is het dus meer dan ooit aanbevolen om de financiële middelen die waren goedgekeurd toe te kennen aan de Consumentenombudsdienst.



Consumenten
ombudsdienst

North Gate II

Koning Albert II-laan 8 Bus 1

1000 BRUSSEL

T. +32 (0)2 702 52 00

F. +32 (0)2 808 71 29