

Persbericht

Jaarverslag Consumentenombudsdienst 2020

Brussel, 18 mei 2021

De Consumentenombudsdienst stelt met veel trots zijn zesde jaarverslag voor. Het jaarverslag geeft een verfijnd beeld van de werking en resultaten van de Consumentenombudsdienst doorheen het werkingsjaar 2020.

Niemand kon in 2020 om de pandemie heen, die consumenten en ondernemingen wereldwijd trof. Vliegereizen werden geannuleerd, sportclubs sloten de deuren, geplande evenementen konden niet doorgaan,... Het economische leven viel stil en liet veel gedupeerden achter. Een sterke stijging van 40% van het aantal bemiddelingsaanvragen bij de Consumentenombudsdienst is hiervan het rechtstreekse gevolg.

In totaal heeft de Consumentenombudsdienst in 2020 meer dan 15.000 mensen geholpen die een oplossing zochten voor hun geschil. Zij werden ofwel gericht doorverwezen naar de bevoegde dienst ofwel bemiddelde de Consumentenombudsdienst zelf tussen de partijen met het oog op het bereiken van een minnelijke oplossing.

Als unieke toegangspoort voor buitengerechtelijke geschillenregeling in België, streeft de Consumentenombudsdienst er naar om elk consumentengeschil via een minnelijke weg op te lossen. Daarenboven doen we in een aantal sectoren gerichte aanbevelingen, die finaal de hele Belgische economie moeten versterken.

Tot slot geeft de Consumentenombudsdienst ook zes aanbevelingen tot het verder optimaliseren van de buitengerechtelijke geschillenregeling in België.

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)  
0471/44.40.31